

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR
PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN
UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y
FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor(es):

Bach. Hernandez Silva Silvia
<https://orcid.org/0000-0003-0818-8549>

Bach. Medina Fernandez Eyner
<https://orcid.org/0000-0002-5736-8805>

Asesor:

Dr. Reluz Barturen Francisco Felizardo
<https://orcid.org/0000-0002-8951-1143>

Línea de Investigación:
Gestión empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú
2022

Aprobación del jurado

PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD
DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA
BAGUA GRANDE, 2021

Hernandez Silva Silvia

AUTOR

Medina Fernandez Eyner

AUTOR

Dra. Cabrera Sanchez Mariluz Amalia

PRESIDENTE DE JURADO

Mg. Rios Cubas Martin Alexander

SECRETARIO DE JURADO

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard

VOCAL DE JURADO

Dr. Reluz Barturen Francisco Felizardo

ASESOR DE TESIS

Dedicatoria

Primeramente, a nuestro Creador por el gran amor y protegernos siempre en estos tiempos tan complicados de la vida, permitiéndonos alcanzar nuestras metas propuestas.

A nuestros padres por su dedicación y apoyo incondicional e inculcarnos valores que nos guiaran para cumplir con un logro más en nuestra vida profesional.

Los autores

Agradecimiento

A nuestro Creador por ser nuestro guía y permitirnos gozar de buena salud, para seguir luchando por nuestra meta que tanto anhelamos.

A nuestros Padres, por ser quienes nos brindaron el apoyo incondicional en cada momento y darnos la mejor herencia de la vida que es la educación, así escalar peldaños para lograr ser profesionales y junto a ellos celébralos.

A nuestros maestros de esta prestigiosa Universidad, por ser nuestros guías durante nuestra formación profesional, y principalmente a nuestro asesor el Dr. Vidaurre García Wilmer Enrique, por su perseverancia y habilidad profesional; que nos ha permitido desarrollar y concluir con éxito nuestra tesis.

Finalmente, nuestro más sincero agradecimiento al C.P.C. Campos Torres Juan Alberto propietario del “Estudio Contable Campos”, por autorizarnos y suministrar valiosa información, lo cual nos permitió concluir con nuestro trabajo de tesis.

Los autores

Resumen

El estudio “Propuesta de Sistema Contable Concar para Mejorar la Calidad del Servicio en un Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera Bagua Grande, 2021” tuvo como finalidad proponer un Sistema Contable Concar para optimizar la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera. La metodología de investigación es proyectiva y descriptiva, la muestra que se tomó para la aplicación es de 4 colaboradores y 170 clientes, el instrumento empleado fue el cuestionario donde los resultados muestran que la variable Sistema Contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, evidenciado en un nivel regular con el 75%. Asimismo, la variable Calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, se encuentra en un nivel regular con un alto porcentaje del 90%. Finalmente, se establece que la propuesta de un sistema contable CONCAR optimizará la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, está debe estar compuesta por 3 dimensiones en las cuales tenemos: Programa de Libros Electrónicos (PLE), Estados Financieros y Archivos para SUNAT para inspeccionar de forma permanente el manejo del sistema.

Palabras Claves: Sistema Contable Concar, Información Contable, Calidad de Servicio.

Abstrac

The purpose of the study "Concar Accounting System Proposal to Improve Service Quality in a Bagua Grande Tax and Financial Consulting Study, 2021" was to propose a Concar Accounting System to optimize service quality in a tax and financial consulting study. The research methodology is projective and descriptive, the sample that was taken for the application is 4 collaborators and 170 clients, the instrument used was the questionnaire where the results show that the Concar Accounting System variable in a Tax and Financial Consulting Study Bagua Grande, 2021, evidenced at a regular level with 75%. Likewise, the variable Quality of service in a Bagua Grande Tax and Financial Consulting Study, 2021, is at a regular level with a high percentage of 90%. Finally, it is established that the proposal for an accounting system CONCAR will optimize the quality of service in a tax and financial advisory study of Bagua Grande, it must be composed of 3 dimensions in which we have: Electronic Book Program (PLE), States Financial and Archives for SUNAT to permanently inspect the management of the system.

Keywords: Concar Accounting System, Accounting Information, Quality of Service.

Índice

Aprobación del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen	v
Abstrac.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	9
Índice de figuras.....	11
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.1.1. Internacional	13
1.1.2. Nacional.....	15
1.1.3. Local	16
1.2. Trabajos Previos.....	17
1.2.1. A nivel Internacional	18
1.2.2. A nivel Nacional.....	21
1.2.3. A nivel Local	25
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	28
1.3.1. Sistema contable CONCAR	28
1.3.2. Calidad de servicio	32
1.4. Formulación del problema	39
1.5. Justificación e importancia del estudio	39
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	40
1.7.1. Objetivo General.....	40
1.7.2. Objetivos Específicos	40
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	41
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	41
2.1.1. Tipo de investigación.....	41
2.1.2. Diseño de investigación.....	41
2.2. Población y muestra.....	41
2.2.1. Población	42
2.2.2. Muestra	42
2.3. Variables y Operacionalización.	42

2.3.1.	Variables.....	42
2.3.2.	Operacionalización	44
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	47
2.4.1.	Técnicas de recolección de datos.....	47
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos	47
2.4.3.	Validez.....	47
2.4.4.	Confiabilidad	47
2.5.	Procedimiento de análisis de datos	49
2.6.	Aspectos éticos.....	49
2.7.	Criterios de rigor científico	49
III.	RESULTADOS.....	51
3.1.	Tablas y figuras.....	51
3.2.	Discusión de resultados.....	68
3.3.	Aporte científico: Propuesta	75
3.3.1.	Presentación.....	75
3.3.2.	Resumen	77
3.3.3.	Abstract.....	77
3.3.4.	Planteamiento del problema	78
3.3.5.	Objetivos.....	78
3.3.6.	Justificación	78
3.3.7.	Fundamentos teóricos	79
3.3.8.	Bases teóricas	81
3.3.9.	Normatividad y/o políticas	82
3.3.10.	Características de la propuesta	83
3.3.11.	Estrategias a implementar.....	96
3.3.12.	Plan de trabajo	99
3.3.13.	Recursos.....	99
3.3.14.	Presupuesto.....	100
3.3.15.	Estructura organizacional	101
3.3.16.	Costos y beneficios.....	103
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
	REFERENCIAS.....	106
	ANEXOS.....	114

Índice de tablas

Tabla 1 Población.....	42
Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente	44
Tabla 3 Operacionalización de la variable dependiente	45
Tabla 4 Ficha técnica del instrumento 1	47
Tabla 5 Ficha técnica del instrumento 2	48
Tabla 6 Nivel de los indicadores de la dimensión Programas de libros electrónicos de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.....	51
Tabla 7 Nivel de la dimensión Programas de libros electrónicos de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.	51
Tabla 8 Nivel de los indicadores de la dimensión Estados financieros de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.	52
Tabla 9 Nivel de los indicadores de la dimensión Estados financieros de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.	53
Tabla 10 Nivel de los indicadores de la dimensión Archivos para la Sunat de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.	54
Tabla 11 Nivel de los indicadores de la dimensión Archivos para la Sunat de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.	55
Tabla 12 Nivel de la variable Sistema Contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.	56
Tabla 13 Nivel de los indicadores de la dimensión Tangibilidad para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera Bagua Grande, 2021.	57
Tabla 14 Nivel de la dimensión Tangibilidad para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.	57
Tabla 15 Nivel de los indicadores de la dimensión Fiabilidad para mejorar la calidad del	

<i>servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.</i>	<i>58</i>
Tabla 16 <i>Nivel de Fiabilidad para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.</i>	<i>59</i>
Tabla 17 <i>Nivel de los indicadores de la dimensión Capacidad de respuesta para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.</i>	<i>60</i>
Tabla 18 <i>Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.</i>	<i>60</i>
Tabla 19 <i>Nivel de los indicadores de la dimensión Seguridad para optimizar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.</i>	<i>61</i>
Tabla 20 <i>Nivel de la dimensión Seguridad para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.</i>	<i>62</i>
Tabla 21 <i>Nivel de los indicadores de la dimensión Empatía para mejorar la calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.</i>	<i>63</i>
Tabla 22 <i>Nivel de la dimensión Empatía para mejorar la calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.</i>	<i>63</i>
Tabla 23 <i>Nivel de variable Calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.</i>	<i>64</i>
Tabla 24 <i>Plan de un Sistema Contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio.</i>	<i>65</i>
Tabla 25 <i>Cuadro Comparativo de Sistemas Contables.</i>	<i>76</i>
Tabla 26 <i>Análisis FODA de la empresa.</i>	<i>91</i>
Tabla 27 <i>Diagnóstico Actual.</i>	<i>96</i>
Tabla 28 <i>Capacitación del personal.</i>	<i>97</i>
Tabla 29 <i>Puesta en Marcha.</i>	<i>98</i>
Tabla 30 <i>Plan de trabajo.</i>	<i>99</i>
Tabla 31 <i>Presupuesto de sistema.</i>	<i>100</i>
Tabla 32 <i>Inversión.</i>	<i>100</i>
Tabla 33 <i>Presupuesto de sistema.</i>	<i>100</i>
Tabla 34 <i>Presupuesto de sistema.</i>	<i>103</i>
Tabla 35 <i>Estadística de fiabilidad.</i>	<i>175</i>
Tabla 36 <i>Resumen de procesamiento de casos.</i>	<i>175</i>

Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Para evaluar la calidad percibida se proponen estas dimensiones generales, que definen la percepción como el resultado de la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor.....	39
<i>Figura 2</i> Dimensión Programas de libros electrónicos de la Propuesta de sistema contable Concar en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.....	52
<i>Figura 3</i> Dimensión Estados financieros de la Propuesta de sistema contable Concar en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.	54
<i>Figura 4</i> Dimensión Archivos para la SUNAT de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.....	55
<i>Figura 5</i> Variable Sistema Contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.	56
<i>Figura 6</i> Dimensión Tangibilidad para mejorar la calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.....	58
<i>Figura 7</i> Dimensión fiabilidad para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.....	59
<i>Figura 8</i> Dimensión Capacidad de respuesta para mejorar la calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.....	61
<i>Figura 9</i> Dimensión Seguridad para mejorar la calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.....	62
<i>Figura 10</i> Dimensión Empatía para mejorar la calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.....	64
<i>Figura 11</i> Variable Calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.	65
<i>Figura 12</i> Registro de ventas e ingresos en macros de Excel – Cliente régimen especial de renta.	83
<i>Figura 13</i> Registro de compras en macros de Excel – Cliente régimen especial de renta.....	84
<i>Figura 14</i> Registro de ventas e ingresos en macros de Excel – Cliente régimen Mype tributario.	84
<i>Figura 15</i> Registro de compras en macros de Excel – Cliente régimen Mype tributario.	85

<i>Figura 16</i> Control de caja “Ingresos y Egresos” – Macros de Excel.	86
<i>Figura 17</i> Plantilla en macros de Excel “sueldos y salarios de trabajadores”.	87
<i>Figura 18</i> Plantilla de inicio hoja de trabajo “Datos generales de la empresa” – Macros de Excel.	88
<i>Figura 19</i> Plantilla de Plan Contable General Empresarial – Macros de Excel.	88
<i>Figura 20</i> Plantilla de libro diario – Macros de Excel.	89
<i>Figura 21</i> Plantilla de libro mayor – Macros de Excel.	89
<i>Figura 22</i> Plantilla de Hoja de trabajo a nivel de dos dígitos contables – Macros de Excel. ...	90
<i>Figura 23</i> Plantilla de Hoja de trabajo analítica – Macros de Excel.	90
<i>Figura 24</i> Página web del Real System.	93
<i>Figura 25</i> Pantalla de inicio del Sistema Contable.	94
<i>Figura 26</i> Pestaña de archivos del Sistema Contable.	95
<i>Figura 27</i> Estructura Organizativa de la empresa.	101
<i>Figura 28</i> Plano Satelital de la ubicación de la empresa – Google maps.	170
<i>Figura 29</i> Frontis de la empresa con investigadores.	171
<i>Figura 30</i> Aplicando la Encuesta al Propietario del Estudio Contable.	172
<i>Figura 31</i> Aplicando la Encuesta a Colaborador del Estudio Contable.	172
<i>Figura 32</i> Aplicando la Encuesta a Colaborador del Estudio Contable.	173
<i>Figura 33</i> Aplicando la Encuesta a Cliente del Estudio Contable.	173
<i>Figura 34</i> Confiabilidad Alfa de Cronbach.	175

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el uso constante de los avances tecnológicos en todo el mundo, va acompañado con los cambios que aparecen en el ámbito de la información y sus demandas, es por eso que los medios de información contable se han convertido en aspectos importantes gracias a la utilidad que le dan las empresas para tomar mejores decisiones, y a todos los clientes independientes que demandan servicios de información. Esta investigación: “Propuesta de Sistema Contable CONCAR para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera Bagua Grande, 2021.”, cuya finalidad es optimizar la calidad del servicio que presta el estudio de asesoría tributaria y financiera, mediante la propuesta de dicho sistema contable, de tal manera que mejore la eficiencia de los procedimientos y funciones contables del estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande y a la vez poder dar un servicio con mejor calidad a los usuarios de la empresa, y de esta manera lograr una mejor posición financiera dentro del mercado.

Precisando lo mencionado anteriormente, se sabe que actualmente las empresas que necesitan efectivizar sus actividades económicas, se vieron en la necesidad de aplicar procedimientos, métodos y técnicas permitiéndoles el control y registro sistemático de todas sus actividades y transacciones realizadas por las empresas, lo cual se necesita de un sistema contable y que este comprenda el proceso y recursos a utilizar por la empresa logrando así un eficiente control de todas las acciones financieras de tal manera que sean resumidas y útil en la toma de decisiones oportunas, mejorando el servicio que ofrecen.

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Internacional

La ejecución de los sistemas contables internacionales ha tenido dificultades en los países económicamente emergentes debido al poco crecimiento de sus economías y a aspectos legales y jurídicos que cada país tiene para regular el manejo de la contabilidad. En los países de Latinoamérica se observa que, a pesar de ser países económicamente emergentes, presentan un paulatino incremento en la ejecución de sistemas contables internacionales con la finalidad de expandir sus mercados (Torres, 2018).

El 92.1% de las organizaciones registradas en el territorio son microempresas, el 5.9% son compañías pequeñas y el 1.5% son medianas, para el 99.5%; solo el 0.5% del total de las firmas registradas en el territorio son enormes organizaciones. En forma paralela se observa con inquietud que la tasa de supervivencia de los nuevos emprendimientos es baja (29.7%) y que una porción fundamenta de ellos (un poco más del 70%) falla anterior a los 5 primeros años de vida, situación que prueba una alta vulnerabilidad de las organizaciones para seguir estando en el mercado (Guzmán , Tarapuez, & Parra, 2017).

Es por ello que crear una experiencia de cliente memorable requiere más que productos y servicios excelentes. Buscan opciones de compra mejoradas que satisfagan sus necesidades. Según la Encuesta Global del Barómetro de Servicio al Cliente de 2017 realizada por American Express, el 77% de los usuarios dice que la calidad del servicio al cliente es fundamental al escoger una organización (Gestión, 2018).

Un informe en Venezuela da a conocer que en las empresas el 66% de los clientes ya no regresa por el servicio. De estos, el 60% fueron excluidos porque violaron o retrasaron otras fechas programadas y no mostraron denuncias, el 34% de los usuarios activos, el 65% reportó quejas a la empresa debido a una mala planificación o insatisfacción laboral (Mejías, Godoy, & Piña, 2017).

Según Morales y Jarne (2017) Si bien es cierto que la necesidad existente en cuanto a la comprensión y la calidad de los datos financieros sea mejor, que presente información que se pueda comparar y sea genuina, que permita ayudar a todos los interesados en dicha información a tomar mejores decisiones en beneficio de las empresas, y que prevalezca una única normativa general que se aplique a todas las empresas del mundo. La implementación de sistemas contables presenta algunos inconvenientes ya sea por el factor económico y de formación profesional en el uso de estas tecnologías; en Latinoamérica por ejemplo estos sistemas contables tienen que adaptarse a las reglamentaciones existentes en cada país y a las normas internacionales.

Kotler, Kartajaya, & Setiawan (2018) en su libro Marketing 4.0 señala que en este mundo tan globalizado se ha puesto de manifiesto a usuarios muy volátiles en cuanto a sus exigencias y preferencias respecto a lo que consumen, es por ello que una variable que no era

muy explotada ha tomado una gran relevancia, esta variable en cuestión es la calidad en los servicios, la cual influye mucho es los clientes al tomar una decisión. Las empresas de todo el mundo centran sus estrategias de marketing en esta variable, ya que se han dado cuenta que al implementar sus estrategias enfocadas a la calidad del servicio pueden obtener ventaja competitiva en relación a sus competidores, asimismo les garantiza que sus clientes le sean más fieles y por mucho tiempo. Pero esto solo sería una realidad si las empresas invirtieran más en esta variable y así puedan retener a sus clientes y mejorar su competitividad.

Mejías, Godoy y Piñas (2017) realizaron una investigación en una empresa de mantenimiento en Venezuela en la que concluyen que actualmente, las compañías se ven afectadas por la poca preocupación de invertir en investigaciones sobre la calidad de los servicios, lo que ha ocasionado malas planificaciones y estrategias generando pérdidas de clientes. Existen datos a partir de esta investigación que reflejan cómo esta empresa de mantenimiento se ha manejado: el 66% de los clientes dejaron de prestar los servicios; de los cuales el 60% presentó quejas por que la empresa incumplió en las fechas que fueron programadas y el 40% dejaron de requerir el servicio sin presentar quejas. Del 34% de los clientes que aún confían en la empresa, el 65% presentaron alguna queja, siendo la insatisfacción con el servicio la más recurrente; y el 35% no mostraron ninguna disconformidad. Esta información fue reportada y entregada por la empresa la cual corresponde al periodo enero de 2015 - octubre de 2016.

1.1.2. Nacional

A pesar de varios esfuerzos en el componente de control de calidad para asegurar la máxima competencia en el sector, el Instituto Nacional de Calidad apareció en la conferencia nacional “Cruzados por la seguridad y la vida de servicios y productos”. Según las estadísticas, del total de empresas que operan actualmente en el Perú, los certificados de calidad ISO (ISO9001 e ISO14001) alcanzaron 1.382.899 (" Solo el 1% de las empresas ", 2016, párrafo 2). Esto es solo el 1% de las actuales empresas que implementan un sistema para gestionar la calidad. Además, la Agencia Nacional de Aseguramiento de la Calidad, como institución que supervisa el desarrollo de calidad y que se aplique la política nacional de calidad, promueve una cultura eficiente para que la sociedad demande productos de calidad y

por lo tanto obliga a las empresas a operar en este sistema de control enfocado en lograr sus objetivos (Benzaquen, 2018).

Según JL Consultores, el 71% no regresó a su situación debido a la experiencia del servicio. El 36% utiliza su experiencia profesional en las redes sociales. Los ciudadanos limeños creen que la calidad está influenciada por el 60% de las decisiones al comprar productos. Por lo general, solo el 40% necesita un libro de reclamaciones cuando tiene experiencia en el servicio. (Gestión, 2019).

Según CFO Research Services, un buen sistema de gestión de la vida humana da como resultado un 92% de satisfacción del cliente, un 72% de aumento o aumento del producto, un 66% de tasa de entrada al mercado y un 64% de alto crecimiento (Gestión, 2019).

En la región amazónica, durante la reunión del Comité de Transporte del Congreso, Favio Arciniega, Director de Servicios de Transporte Terrestre de la MTC, agregó: “De todas las autorizaciones otorgadas en un porcentaje inválido, promediamos al menos 40% a 45% en comparación con 2016 y 2017. Debido a que se ha determinado que la terminal no cumple con las condiciones técnicas y de gestión para la prestación del servicio, se comprueba que la calidad de los servicios es deficiente. (Quiroz, 2019).

Según el Plan de Desarrollo Regional (PDRC), la economía amazónica se centra en la agricultura, que representa aproximadamente un PIB del 35% en la región. Los bienes se enfocan en café, arroz, maíz amarillo, maíz caliente, frijoles, bebés, mandioca, papas y carne de res y llevan muchos años produciendo leche y productos lácteos. La producción agrícola es pequeña, por lo que parece necesario aumentar los rendimientos. La posibilidad de replicación se debe al espacio limitado de solo el 16% de la capacidad (SINEACE, 2017).

1.1.3. Local

Debido a la insuficiente inversión y la administración deficiente de los recursos locales en la industria del hardware en la ciudad de Bagua, la demanda de productos relacionados en la industria ha disminuido. (Alva & Mauricio, 2017).

En la ciudad de Bagua Grande la demanda por los servicios de asesoría tributaria y financiera ha crecido mucho estos últimos años y las empresas que ofrecen este servicio deben afrontar grandes cambios y la tecnología es uno de ellos, estos cambios tecnológicos conllevan una serie de retos y dificultades a los que el contador profesional tiene que lidiar día a día. Como bien se sabe algunas empresas están en la capacidad de enfrentar los cambios y los desafíos para corregir la calidad del servicio ofrecida.

En la actualidad el Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera de: Juan Alberto Campos Torres, con Ruc N° 10336756010 ubicada en el Jr. Antonio José de Sucre N° 370, Distrito de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, dedicada a la asesoría contable, tributaria, laboral y financiera, lo cual desarrolla actividades desde el año de 1994, con 27 años de servicio al empresariado, el cual es objeto de nuestra investigación, presenta deficiencias en la prestación de un buen servicio, a pesar que la empresa se mantiene compitiendo de manera sostenible y se encuentra en la capacidad económica para poder adquirir un sistema informático contable el cual contribuirá a llevar de forma ordenada, sistematizada y a tiempo la presentación de sus actividades relacionadas a la tributación, financiamiento, estados financieros, etc. Esto generará que la organización optimice la calidad del servicio ofrecido, ya que como observamos la empresa tiene algunos retrasos en la preparación y entrega de las operaciones solicitadas por los clientes. Además de no llevar un registro ordenado de las asesorías y operaciones realizadas, siendo un problema en cuanto a la conformidad que el cliente pueda tener respecto al servicio recibido.

A su vez, la empresa al no contar con un medio informático contable busca optar por una mejor alternativa y los beneficios que implican trabajar con esta, por ello en este estudio se plantea un Sistema Contable CONCAR, como la mejor alternativa, adecuada para dicha empresa.

Como consecuencia del análisis de los problemas que impiden el cumplimiento eficiente del servicio que la empresa ofrece, planteamos como problema lo siguiente: ¿De qué manera el planteamiento de un sistema contable CONCAR, mejorará la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021?

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. A nivel Internacional

Rivera (2019) en su indagación de “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en Greenandes Ecuador”, el estudio se realizó para valorar y calcular la calidad y de igual forma las satisfacciones de los clientes, para este fin se aplicó el modelo SERVQUAL como instrumento para medir los intereses y apreciaciones de los beneficiarios en relación con el servicio que brinda el Ente u organización. El enfoque fue cuantitativo, se manejó el modelo para saber las diferencias entre percepciones menos las expectativas, metodológicamente se abordó de manera descriptiva y deductiva. El instrumento fue aplicado a 180 clientes los cuales fueron seleccionados mediante una muestra. El resultado del estudio nos dice que, las percepciones tuvieron una clara tendencia por debajo de las expectativas. Concluyendo que las dimensiones estudiadas muestran una negatividad muy alta, teniendo que minimizar las mismas mejorando los procesos y organizando mejor los departamentos que tienen una interacción directa con el cliente y del mismo modo plantear estrategias enfocadas en el servicio a los clientes.

Por otro lado, el aspecto importante como evidencia de que la baja calidad se produce por insatisfacción al no cumplir con las expectativas de los usuarios, siendo un factor fundamental en la creación de la propuesta.

Chang (2018) en su estudio sobre optimización del software contable para perfeccionar el control interno de la importadora Mega – Repuestos. Se dedicó a perfeccionar el software contable para optimizar el control interno de la compañía MEGAREPUESTOS de Guayaquil. El diseño del estudio realizado fue no experimental de tipo descriptiva. Como técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. Finalmente concluye que el diagnóstico detecta errores y marca los indicadores de eficiencia cuando ocurren fallas, proporcionando procedimientos de contabilidad financiera basados en las actividades realizadas, proporcionar estados financieros verdaderos para proporcionar información confiable a la entidad controladora.

Además, es fundamental para el presente estudio porque se expone que un sistema de procedimientos contables disminuye los errores y aumentan la eficiencia de los servicios brindados.

Obregón & Zamora (2017) en su investigación sobre el examen de la aplicación del Software Contable y sus incidencias en los Estados Financieros de la Compañía “San Benito Agrícola S.A” del Municipio de San Isidro, Matagalpa, durante el I semestre del 2016. Tuvo como principal objetivo estudiar la aplicación del Software y sus incidencias en las finanzas. La indagación fue no experimental de tipo descriptiva, técnica: entrevista, instrumento: guías de observaciones. Se observó que, el sistema de contabilidad que se maneja es de forma manual basado en un software informático comercial conocido como ASIS XXI, que no se adapta al agro negocio de una organización y por lo tanto no funciona correctamente cuando se aplica a una unidad. Finalmente concluye que el sistema contable implementado en la entidad es insuficiente porque afectará las funciones de la empresa, incluidos sus registros operativos y en la parte administrativa, no tiene un sistema contable para fortalecer los procedimientos respectivos.

Por lo tanto, esta investigación es importante porque fundamenta las mejoras en el interior de la empresa al implementar un sistema computarizado para mejorar la eficiencia de los procesos económicos.

Marcela & Pacheco (2018) en el estudio realizado de implementación y diseño de un medio informático de contabilidad comercial para la Microempresa Frutos del Campo A & Z del municipio de Candelaria (Valle). Asumió como principal objetivo el diseño de un sistema contable. La técnica fue la entrevista con su instrumento guías de observaciones. Como resultado, se limitan a llevar la contabilidad de manera práctica, porque cuentan con un medio de información que es económica y financieramente relacionado con la organización y les ayuda a cumplir con sus obligaciones con las autoridades a cargo. Finalmente, concluye que el estudio detalla los procedimientos y elementos esenciales para crear un software de información contable que se ajuste a las normas NIIF micro empresariales.

También, la importancia de diseñar y efectuar un sistema contable que apoye en el cumplimiento de las obligaciones, asimismo, establece la necesidad de estudiar el valor estratégico dentro de la organización.

Santofimio (2018) en su investigación sobre diseño de información contable mediante

un software para la compañía Comunicación Móvil, tuvo como principal objetivo diseñar la información contable mediante un software para la empresa Comunicación Móvil, situada en el municipio de Chaparral Tolima. Técnica: entrevista, instrumento: guías de observaciones. Por lo tanto, al diseñar y utilizar un software de información contable, la empresa Comunicación Móvil puede mejorar significativamente la eficiencia operativa, brindar información descriptiva del sector y cuantificar si es eficiente, el desempeño de procedimientos y la información en tiempo real de la entidad. Finalmente, se concluye que actualmente y gracias a la implementación del software de información contable, la organización presente al día su información, además disfrutar de un posicionamiento en el mercado como ente que da resoluciones a el tamaño de los requerimientos de los clientes.

De tal forma, se relaciona lo relevante de poseer un software contable computarizado y el prestigio de la organización en el mercado al ser un ente que cumple con las necesidades de los usuarios.

Torres (2018) en su estudio realizado sobre el examen del uso de un sistema contable en las compañías de Esmeraldas, que analizó el uso de los softwares contables en las empresas del cantón Esmeraldas. La muestra fue conformada por 75 compañías, el método utilizado se centra en diseños cruzados no experimentales con cobertura descriptiva, Técnica: encuesta, instrumento: cuestionario y la entrevista con su respectivo instrumento las guías de observación. Uno de los resultados obtenidos muestra que el balance y la cuenta de resultados se utilizan mayormente cuando es necesario realizar una investigación financiera sobre una empresa y se puede hacer la mejor elección para la media, para quienes forman parte de ella. En última instancia, la organización concluye que, al tomar decisiones, puede ser necesario considerar solo los estados financieros subyacentes y analizar algunos de los puntos reflejados en otros estados financieros.

Así mismo, se evidencia la necesidad de complementar y sistematizar la información financiera para obtener estados financieros más eficientes y mostrar información de manera oportuna.

Menéndez (2019) en su tesis de implementar un software contable para su farmacia

Silvia, tuvo como objetivo principal perfeccionar la eficiencia y validez de los procedimientos administrativos-contables de SUFARMACIA SILVIA, mediante la implementación de un software contable, donde la muestra fue de 6 colaboradores, fue no experimental de tipo descriptivo, Técnica: encuesta, instrumento: cuestionario. Resultó que el personal no contaba con funcionalidades claras dentro del proceso contable, así como además se hizo evidente que las ocupaciones contables se realizaban de forma manual. Además, se estableció la falta de controles internos pertinentes al giro del negocio. Finalmente concluye que se estandarizaron los procesos contables por medio de la preparación de un archivo que tiene los controles internos apropiados para el proceso contable para minimizar, mitigar y/o borrar peligros con el establecimiento de controles internos para procesos contables relevantes.

Del mismo modo, esto evidencio que existen problemas en el proceso contable y errores en los informes porque no contaba con funcionalidades claras realizando sus registros contables de la empresa de manualmente.

1.2.2. A nivel Nacional

De la Cruz (2018) sobre el acondicionamiento de un software contable automatizado para el funcionamiento eficaz de inventarios en la zona de almacenamiento en el restaurant La Rosa Náutica S.A en el año 2016-2017, se estableció como propósito evidenciar que el acondicionamiento de un software contable automatizado mejorará el funcionamiento de inventarios en la zona de almacenamiento de la compañía. La muestra fue conformada por 21 colaboradores. La indagación fue no experimental de tipo descriptiva, técnica: encuesta, instrumento: cuestionario. Como consecuencia, el área de almacén puede contener contabilizaciones contables para importaciones y exportaciones porque es un área que no está completamente vinculada a los registros debido a su importancia. Finalmente, concluye, que el efecto de no llevar registros contables automáticos de entradas y salidas es que no permiten la investigación de precios, y como organización de consumidores los números se necesitan en tiempo real, por lo que son para la organización esencial, los insumos van desde el consenso hasta los costos de mercado.

El estudio anterior es importante porque demuestra que se requiere de un sistema

automatizado para disminuir el riesgo de cometer errores al llevar un registro contable de entradas y egresos de insumos.

Muñoz (2019) en su estudio de la implementación del software contable para el correcto desempeño de los compromisos tributarios en las organizaciones ferreteras de Ayacucho, 2018, cuyo propósito fue indicar que la aplicación del software contable en las organizaciones ferreteras se perfeccionará en el desempeño de sus compromisos tributarios, la muestra fue de 15 Empresas Ferreteras. Fue de diseño no experimental de tipo descriptiva, técnica: encuesta, instrumento: cuestionario. Por tanto, el uso de sistemas contables en organizaciones físicas es fundamental para cumplir con las obligaciones fiscales. También les admite conocer el verdadero contexto económico y financiero en la que se encuentren, ya que les permite gestionar con precisión sus recursos, Asimismo, te proporciona información veraz y verídica para que realices tu elección. Finalmente, concluimos que el uso del sistema contable en las organizaciones de equipos informáticos del distrito de Ayacucho es muy importante, para cumplir con sus obligaciones tributarias, porque les permite gestionar sus recursos de forma práctica.

Sin embargo, es fundamental porque nos demuestra que el nivel de desempeño de los compromisos tributarios es mayor y se pueden cometer errores al no utilizar un software contable computarizado.

Nieto (2019) en su investigación sobre el sistema contable Concar y su incidencia en el control interno de la empresa JHP instalaciones y servicios generales EIRL. – San Juan de Miraflores, 2018. Estableció como incide el Concar y el control interno en la organización, la muestra lo conformaron 10 trabajadores, fue no experimental de tipo descriptiva. Técnica: encuesta, instrumento: cuestionario. La empresa al no tener un software de contabilidad, donde el control interno sobre las instalaciones y servicios generales de JHP será inadecuado y habrá brechas en la recopilación precisa de información financiera. Finalmente, concluimos que existe un efecto muy significativo entre variables, y utilizamos Pearson R con significancia menor a 0.05 a 0.000 para indicar las bases y servicios conjuntos de la organización JHP EIRL.

Simultáneamente, se evidencio la falta de control interno en la empresa afecta directamente los estados financieros, asimismo se llega concluir al que implementar un sistema contable CONCAR incide enormemente entre el control interno.

Guerrero (2018) en su investigación sobre la aplicación de un software de contable sistematizado y para tomar decisiones en la organización Promociones y Eventos S.A.C., Los Olivos, 2017. Tuvo como principal objetivo plantear la aplicación de un software sistematizado para reducir el tiempo de entrega de documentación contable para tomar decisiones de la organización apropiadamente, la muestra fue de 8 colaboradores, el estudio utilizado fue el descriptivo no experimental, el método que utilizó es una encuesta que utiliza un cuestionario como herramienta. Finalmente, se concluye que la aplicación de un sistema minimizará el tiempo necesario para ofrecer datos contables para tomar decisiones de la organización estudiada. Al mismo tiempo, podemos evidenciar que existen deficiencias en la información contable manual que afecta directamente a la estructura para tomar de decisiones de la gerencia apropiadamente.

Asimismo, este estudio propone una solución con la aplicación de un software de información contable de manera computarizada, esto consigo trae brindar información pertinente a las partes interesadas para la correcta toma de decisiones.

Ramos (2019), realizó un estudio sobre la influencia de la aplicabilidad de un sistema en los procesos de la organización, taller industrial Julca S.A.C. de Chimbote, el estudio se propuso determinar cómo influye la aplicabilidad del sistema contable en los procesos contables de la organización, el tipo de metodología de investigación es descriptiva, esto debido a que el rendimiento de la empresa no es bueno al no tener un software contable, ya que las operaciones se están realizando de forma manual. Finalmente, se concluye que la mayor parte de los errores al registrar sus operaciones en su contaduría, esto debido al registro fuera de tiempo de sus operaciones económicas, para ello se recomienda invertir para implementar un sistema contable y consigo pueda mejorar de manera óptima todas las acciones diarias de la compañía.

También, se expone que se necesita la aplicabilidad y evaluación del software contable,

mejorando el rendimiento de la organización y cumpliendo con los tiempos requeridos en sus operaciones.

Rivera (2019), realizó su tesis cuyo título es “Calidad del servicio prestado por la empresa ELEVATE BUSINESS y mejora de las competencias” en Lima. El propósito fue establecer la calidad del servicio que ofrece la compañía antes mencionada; metodológicamente se hizo uso del método descriptivo, con enfoque cuantitativo, se usó un cuestionario a 250 usuarios teniendo resultados que revelaron datos como: el 18.8% de los encuestados indicaron que los elementos palpables están en un nivel óptimo en cuanto al servicio que recibieron por parte de la compañía, el 9.2% de los encuestados manifestaron que el área de operaciones y call center el servicio presenta un nivel bajo, entendiéndose que la compañía no cuenta con un manual de operaciones ni de calidad, su personal no está capacitado adecuadamente en aspectos de calidad de servicio viéndose reflejado en los resultados, además de no cumplir con la supervisión que se requiere en estos casos. Donde finalmente, se recomendó una alternativa que pueda calcular la calidad del servicio y así logre optimizar los procedimientos que llevan a tomar mejores decisiones es decir elaborar un modelo para evaluar y valorar la calidad del servicio al usuario.

Al mismo tiempo, ser la optimización de procesos con la calidad del servicio brindado lo que permite, en un análisis meta establecemos que con un sistema contable que mejora los procesos se aumentará la calidad de servicio que la compañía ofrece.

Canales (2018) en su estudio realizado sobre la aplicación de Un sistema contable de facturación electrónica en red para optimizar los servicios contables en la compañía de Asesoría Tributaria Contable J & M 2018 de Huacho. Tuvo como objetivo principal determinar si la aplicación de un sistema contable de facturación electrónica en red mejorará el servicio de contabilidad en la compañía, la muestra era de 5 clientes, la indagación fue no experimental de tipo descriptiva, técnica: encuesta, instrumento: cuestionario. Se logró demostrar que con la implementación del sistema contable de facturas electrónicas es factible y puede acortar el tiempo en cada emisión de factura. Ha estudiado el proceso, por lo que además es amigable y fácil de entender, también poseemos datos en tiempo real y se puede acceder a ella en cualquier momento. Últimamente, se puede decir que es posible perfeccionar

la aplicación del sistema de contabilidad de facturas electrónicas en la red, para efectivizar los servicios financieros de Asesoría Tributaria Contable J & M.

Por lo demás, nos permite complementar a la hipótesis del presente estudio al demostrar que la implementación del software de contabilidad de facturas electrónicas mejora los procesos que requieren los usuarios.

1.2.3. A nivel Local

Piedra (2018), en: “Estudio de la calidad del servicio de la empresa hotel San Antonio en Bagua”. El estudio se centró en analizar y evaluar las apreciaciones de los usuarios acerca del servicio ofrecido por el hotel. Metodológicamente el estudio fue cuantitativo y descriptivo, se hizo uso de un cuestionario a 200 clientes que visitaron el hotel. El análisis se realizó en base a las dimensiones de tangibilidad, organización y personal. Se observó que la infraestructura del hotel no tiene una alta calidad, así lo percibieron los clientes, en cuanto al personal se aprecia que individualmente es mejor y en cuanto a la organización los clientes indican que el hotel debe mejorar en cuanto a solución de problemas y la capacidad de iniciativa. Se recomienda que el hotel por medio de la gerencia invierta en ampliar su infraestructura, capacitar al personal en temas como atención y por último se recomienda plantear estrategias que optimicen la organización de la empresa.

Así mismo, aporta al recomendar el diseño de nuevas estrategias dentro de la estructura que optimicen la calidad de servicio mediante la mejora de procesos.

Alva y Mauricio (2017), en: “La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la ferretería J&A E.I.R.L., en la ciudad de Bagua”. La investigación se propuso determinar la manera cómo la calidad del servicio influye en los usuarios de la ferretería J&A E.I.R.L. Fue explicativo de corte transversal, se empleó una muestra de 199 clientes, aplicando un cuestionario, el cual se realizó a finales del año 2017, dicho cuestionario utilizado fue el SERVQUAL que se tuvo que adaptar de acuerdo a la naturaleza de la empresa y su contexto, fueron 27 las preguntas que se hicieron de respuesta única. La muestra se obtuvo mediante un muestreo simple aleatorio. Por medio de los resultados se demostró que la calidad del servicio se vincula directamente y proporcional con la satisfacción de los clientes, esto se debía a que

las dimensiones tanto de fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad impactan fuertemente en la satisfacción que los clientes.

A más de, se puede resaltar que el factor capacidad de respuesta es fundamental para optimizar la calidad de servicio, asimismo, una propuesta para la estructura como es el sistema contable Concar permitirá mayor fiabilidad, seguridad, y capacidad de respuesta.

Delgado (2019) en su estudio sobre el impacto de los sistemas automatizados de venta en el perfeccionamiento de la gestión empresarial de Dismar Cinco S.R.L. Municipalidad de Bagua Grande, 2018, para establecer la influencia de los sistemas automatizados de venta en el mejoramiento de la gestión de la empresa. La muestra es no probabilística. Fue no experimental de tipo descriptiva. Se aplicó una encuesta mediante el instrumento. Como resultado, el vendedor de 100 litros sugirió que el uso reciente de sistemas de venta ambulante es rápido, eficiente y efectivo para las operaciones diarias. Al final, llegamos a la conclusión de que no existe un inconveniente importante para calcular sus necesidades con este sistema automatizado en la era del cumplimiento de pedidos y la prueba mínima de pedidos de compra.

Aparte de esto, se evidencia que a mayor sean las ventas automatizadas por medios electrónicos el proceso se desarrolla de forma eficiente y con un resultado eficaz en los cálculos que se derivan a los informes de estados financieros y de resultados.

Ramos (2019) en su estudio Directrices de gestión de calidad basadas en requisitos en la Casa Hospedaje Shubet de la ciudad de Chachapoyas, región Amazonas – 2017., se propusieron lineamientos de gestión de calidad en función a los requerimientos de la demanda para el sitio estudiado. La muestra fue de 71 clientes. Fue no experimental de tipo descriptivo. Técnica: encuesta instrumento: cuestionario. Se identificaron dos lineamientos: promover prácticas efectivas y promover la implementación del desarrollo sostenible. Finalmente, se consideran las siguientes estrategias: promover una cultura de trabajo empresarial de calidad, participar y colaborar con cursos e instituciones relacionadas con el turismo y generar documentos administrativos que se actualicen durante un año.

Conjuntamente, es importante porque establece un vínculo de causa efecto entre

promover prácticas efectivas y promover la implementación del desarrollo sostenible con la calidad de servicio.

Pacheco (2019) en su investigación sobre Uso del Marketing para la Gestión de la Calidad en Micro y Pequeñas Empresas, Departamentos Comerciales, Ferreterías en la ciudad de Yurimaguas, Provincia de Alto Amazonas, 2017, buscó establecer las particularidades de la administración de calidad usando Marketing. La muestra fue de 10 Mypes. Fue no experimental de tipo descriptivo. Técnica: encuesta, instrumento: cuestionario. Se observó, la mayoría de los Mypes entrevistados están controlados por sus respectivos dueños, y así como todos los diputados están oficialmente constituidos, la integridad del Mypes es una ventaja. Finalmente, concluyó que la mayoría de ellos saben que el término marketing es una técnica creativa de gestión. En general, los propietarios y gerentes de la industria entienden el marketing y utilizan estas técnicas para medir la gestión de los empleados. El marketing en su organización es un instrumento para optimizar la calidad les permitirá tomar el control del mercado en el sector comercial, la participación en la gestión de la calidad tiene un impacto positivo en el ejercicio de sus negocios, y quienes implementan organizaciones de publicidad de marketing y promoción de productos en TV aumentan sus ventas.

Igualmente, es básico para fundamentar al aplicar del sistema contable para mejorar los procesos de la organización porque lo relaciona con la calidad de servicio al empoderarse como organización digital en el mercado.

Baca (2017) en su estudio sobre Diseño de Sistema de Información Gerencial y su Aporte en el Proceso Contable de Empresa de Transporte Bagua Grande, donde se diseñó un sistema para mejorar del proceso contable. Fue no experimental de tipo descriptivo. Técnica: encuesta, instrumento: cuestionario y la entrevista con su instrumento las guías de observación. Por lo tanto, se puede juzgar que ningún sistema de información de gestión está involucrado en el procesamiento contable y que la información más cara se recopila y genera realmente muchos errores. Estas tareas o funciones de gestión son frecuentes y repetitivas, lo que resulta en una pérdida de tiempo y dinero y la interrupción de los procesos de gestión y contabilidad de la empresa.

Igualmente, complementa al estudio al demostrar que grandes deficiencias en el entendimiento o información de salida indican que un sistema contable mejora la funcionalidad administrativa y permite un proceso contable eficiente.

Culqui & Trigoso (2018) en Calidad de servicio y satisfacción al cliente del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas – 2018., donde se decidió la correlación entre variables. La muestra fue de 30 personas. Este estudio es descriptivo y no experimental. El método utilizado es una encuesta utilizando la herramienta como cuestionario y una entrevista utilizando la herramienta como guía para la observación. Esto se debe a que el usuario no está completamente satisfecho con el servicio proporcionado por el terminal. Esto puede deberse a una mala consideración de sus razones y necesidades.

También, permite conocer la situación de una organización y la relación con sus usuarios al establecer que es importante atender a las estimulaciones o requerimientos de los usuarios.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Sistema contable CONCAR

Los creadores de CONCAR, Real Systems S.A. definen a este sistema contable como una herramienta capaz de hacer más simple y ágil el trabajo contable ya que esta herramienta permite realizar informes gerenciales, operativos, analíticos y tributarios en un corto tiempo y de forma detallada. Esta tecnología informática está hecha especialmente para organizaciones de todo tipo, la cual cuenta con distintas versiones como el estándar, internacional o el trimoneda (Especialistas en Software Empresarial, 2021).

El Sistema Contable CONCAR permite reportar y generar estados financieros, analizar costos y documentos de cuentas, presupuestos, ratios y representaciones gráficas de los estados financieros. Esta herramienta analiza todo tipo de información financiera en el tiempo que sea requerido y con el cual podrá tomar la mejor decisión para su negocio, Con esta tecnología los usuarios contarán con una mayor autonomía

que les permita adaptar el sistema según su organización lo requiera, ya que la herramienta cuenta con parámetros que se pueden manejar a través de cuadros complementarios y planes de cuentas (Especialistas en Software Empresarial, 2021).

Características

- **Adaptado a las últimas normativas de la SUNAT:** Actualmente la normatividad se encuentra adaptada y en vigencia, además con la posibilidad de adecuarla a los cambios que se generen posteriormente. Esta adaptación también permite que se creen libros electrónicos en los que se pueden registrar las compras y ventas y luego ser cargados en los registros electrónicos de la SUNAT.

- **Flexibilidad:** Debido a su adaptabilidad el sistema puede usarse en todo tipo de empresas. Permite también el trabajo con un solo plan de cuentas múltiples para empresas. Con este sistema los usuarios contarán con una mayor autonomía que les permita adaptar el sistema según su organización lo requiera, ya que la herramienta cuenta con parámetros que se pueden manejar a través de cuadros complementarios y planes de cuentas, soportando cuentas de ocho dígitos.

- **Reportes por centros de costos:** Este permite crear informes clasificados ya sean por el tipo de unidad de negocio, por áreas departamentales, por procesos de producción, proyectos, etc.

- **Presupuesto por centro de costo o proyecto:** Para este registro se pueden realizar a través de dos formas: Por cada centro de costo, mes y cuenta, con el que se puede controlar la ejecución basados en reportes contables de manera automática y Por proyecto, mes y partida presupuestal, aquí el usuario libremente lo puede configurar y se ejecutan en base a los registros de comprobantes.

- **Variedad de reportes complementarios:** Permite generar información de acuerdo a cuál es la necesidad de la empresa en cuanto a los reportes de estados financieros, para ello hay opciones para configurar los reportes, algunas de estas opciones son: estudio de cuentas, informes de gastos e ingresos y centrales de costos.

Todo según la necesidad del usuario.

- **Estados financieros y análisis de cuentas en soles y dólares:** Con este sistema se pueden analizar y crear informes de los estados financieros en moneda nacional y extranjera, como también reportes o informes de clientes, proveedores y otros cuando el usuario los requiera.

- **Documentos pendientes de clientes, proveedores y otros:** Hay reportes generados según la necesidad del usuario. Este sistema permite que el cliente consulte libremente el nivel de cuentas, así como también otros reportes con cualquier fecha. Los usuarios pueden asignar códigos o codificar por RUC tanto a los proveedores, como a los clientes y a otros podrán ser buscados de acuerdo al código que se les asignó o por el nombre del usuario o de la organización.

- **Emisión de cheque - voucher:** El sistema puede emitir cheques teniendo la opción de hacerlo por cualquier opción de rango de fechas, así como crear comprobantes y luego imprimir el Cheque-Voucher dándole formato de pre impreso del usuario.

- **Carga de asientos automáticos desde otros sistemas:** Esto se puede generar automáticamente y cargar los asientos que producen otros sistemas ahorrando tiempo en digitar manualmente de archivos data base file.

- **Regularización y ajuste automático de diferencias de cambio:** Se puede regularizar la información por medio de asientos ya sea en soles o en dólar que ya estén pagados para quienes se le aplicará los ajustes por los cambios hechos lo cual simplifica notablemente el trabajo.

- **Generación de cuentas automáticas:** Esto se puede realizar de dos maneras: señalando el cargo y abono automático en cuenta individual registrada en el procedimiento de cuentas y haciendo una distribución de manera porcentual de acuerdo al costo.

- **Conciliación bancaria automática:** Estos se crean automáticamente de acuerdo al tipo de moneda de la cuenta. Aquellos documentos que no se pueden

conciliar se regulan de manera manual. Para ello se debe ingresar todas las cuentas de banco que posee la empresa y que han registrado algún movimiento.

- **Archivos para la SUNAT:** Se pueden crear informes de manera automática e importarlos a las plantillas digitales de la SUNAT, ya sean de operaciones por honorarios que fueron pagados cada mes, por compra y ventas con terceros.

- **Transferencia de reportes a Excel:** El usuario podrá transferir a Excel los informes más importantes con la opción de exportar.

- **Configuración del software por el usuario:** La empresa puede modificar la configuración preinstalada según lo que requiera y las necesidades que tenga.

- **Generación de asientos de cierre y apertura:** El software crea asientos de manera automática ya sean de ejercicios de apertura y cierre, pero antes se debe configurar la plantilla que se requiera para trabajar.

- **Archivo histórico de reportes en disco:** Los archivos en disco sirven para realizar copias o proyectarlos en la pantalla y de esta manera evitar hacer procesos que cuestan tiempo.

Ventajas de un sistema contable

La ventaja principal de poder implementar este sistema contable CONCAR es que los usuarios podrán descartar aquellos sistemas ineficientes o separados del mismo, así como también los registros de forma manual que se vienen realizando, por aplicativos de sistemas integrados.

Otra ventaja que tienen estos sistemas es que ayudan y facilitan la integración de los sistemas informáticos de los usuarios haciéndolos más capaces y al mejoramiento de acuerdo a sus necesidades, también se prevé que generalmente un único sistema pueda mejorar la información de forma transparente, rápida y de calidad, depurando la información inconsistente y duplicada que no se necesite. Existe también la ventaja que permite simplificar y perfeccionar todos los procedimientos con los que trabajan las

empresas que ejecutan ese sistema, ya que actualmente en tiempos tan competitivos donde la información es muy necesaria se debe contar con tecnología que agilice los procesos haciéndolos más eficaces y enfocados en los usuarios.

1.3.2. Calidad de servicio

Definición de calidad

La definición de calidad es: "Un conjunto de particularidades o características únicos de algo. Se puede evaluar su valor". Muchas personas han establecido dos aspectos fundamentales a partir de esta definición. El primer aspecto se refiere a la propiedad y el segundo aspecto referido a la capacidad de agregar valor a una propiedad. (Uribe, 2017).

Deming señala que al crear o inventar un producto para que este satisfaga el precio que se podría pagar un cliente, se da según las necesidades del usuario y convertirlas en características para poder medirlas, en consecuencia, podemos decir que la calidad solo podemos definirla según la naturaleza de los agentes. Algunos autores definen la calidad en base a dos aspectos: La primera es la calidad objetiva: desde esta perspectiva se centra en el producto o servicio; la segunda es la calidad subjetiva: está centrada principalmente en el consumidor (Andrade, Rodrigues, & Silva, 2015).

Definición de servicio

La definición de servicio es la acción de poder satisfacer necesidades no materiales y el efecto de servir de manera doméstica en todas sus formas ya sea como sirviente o empleado (Deng, Liu, & Deng, 2018). También podemos definir el servicio de las siguientes maneras:

El servicio es la acción intangible que satisface los deseos o necesidades de los clientes a través de intercambios comerciales.

El servicio es una actividad terciaria, donde los trabajadores de este sector no producen productos tangibles, sino que prestan servicios intangibles (Sala-Garrido, Molinos, & Mocholí-Arce, 2019).

El servicio es la actividad intangible que beneficia a dos partes al cliente y al que da el servicio; donde la intangibilidad es la propiedad más importante y suprime cualquier cabida de algún objeto, es decir que los productos físicos son irrelevantes y no se vinculan. En consecuencia, podemos decir que el servicio es el trabajo o la acción que pretende satisfacer necesidades no materiales a los clientes (Martín & Díaz, 2016).

Características del servicio

Las principales características de uno o más servicios se basan en los principios de intangibilidad, indivisibilidad entre producción y consumo e indiscriminación entre producción y entrega. La diferencia entre un servicio y un producto tangible es la base de los puntos que determinan la calidad del servicio. Como tal, los servicios y productos no se pueden medir sobre la misma base. (De la Ballina, 2017).

Para una mejor comprensión, cada una de las siguientes características se basa en:

La intangibilidad

Lovelock nos dice que la característica principal de un servicio es su intangibilidad. Es decir que no son objetos, es trabajo. En este sentido nos dicen que todo servicio se debe de verificar una vez que sea consumido por el cliente para constatar si es de calidad o no. Es por eso que debido a que los servicios son intangibles surge la complejidad de las empresas para saber lo que el cliente piensa respecto a la calidad del servicio ofrecido (Escudero, 2017).

La heterogeneidad

Los servicios en su totalidad que ofrecen un contenido bastante alto cumplen con la heterogeneidad, esto se debe a que su trabajo varía en su producción en cuanto a los clientes y el tiempo. Es por ello que es muy dificultoso garantizar la calidad

permanentemente, ya que los clientes pueden llegar a percibir aspectos distintos a lo que las empresas creen ofrecer (Fernández & Fernández, 2017).

La inseparabilidad

Grönroos afirma que tanto el consumo como la producción son inseparables en casi todos los servicios. En muchas ocasiones los servicios necesitan que el cliente y el que brinda el servicio interactúen, es por esto que en estas situaciones evaluar la calidad del servicio es muy complicado (De Vicuña, 2018).

Parazuraman, Zeithaml, y Berry demostraron que para estudiar mejor la calidad de los servicios es obligatorio entender las características más significativas de la misma (Uribe, 2017):

- Es más complicado la valoración de la calidad de los servicios que valorar la calidad de los productos físicos.
- La variabilidad en cuanto a la calidad se debe a las particularidades de los servicios es por eso que lo percibido por los usuarios difiere mucho respecto a los productos.
- Los usuarios comparan las expectativas que tenían del servicio con lo que realmente perciben para que luego evalúen la calidad.
- La evaluación de la calidad se da teniendo en cuenta los procesos y los resultados del servicio prestado.

Definición de calidad de servicio

Parazuraman, et al., Es difícil tratar de definir el concepto de calidad de servicio y más difícil aún medirla, en los últimos tiempos muchos reconocidos estudiosos del fenómeno intentaron definirla. Para estos investigadores la calidad de un servicio empieza en el mismo instante que se entrega dicho servicio, al momento en que interactúan el cliente y el que presta el servicio. Estos mismos autores especifican que

hay tres dimensiones en la calidad de los servicios: Primero, la calidad física, lo relacionado a la infraestructura; segundo, calidad institucional, relacionado a la imagen institucional; tercero, calidad interactiva, relacionado a la interacción entre beneficiarios y prestadores de servicios (Uribe, 2017).

Según Parasuraman, et al., es el grado de discrepancia o diferencia entre las expectativas o deseos del cliente y las percepciones del cliente. (Belwal & Amireh, 2018).

Hoffman y Bateson mencionan que los clientes con el tiempo suelen cambiar su visión respecto a la calidad de un servicio, esto se debe a que conocen más el producto y como estos satisfacen sus necesidades (Martín & Díaz, 2016).

Horovitz explica que los usuarios suelen quedar satisfechos únicamente con el producto sin importar el servicio que reciban ya que es menos costoso. Pero este autor también explica que las exigencias de los usuarios incrementan y sus expectativas se basan más en querer lo mejor (Escudero, 2017).

Para todos estos autores los usuarios cuando adquieren un producto físico o un servicio suelen hacerlo para satisfacer una necesidad empujados por las expectativas que tienen del mismo.

Características de la calidad del servicio al cliente

Larrea para este autor la calidad del servicio se caracteriza por las siguientes razones:

- Comprenda los requerimientos y necesidades de los usuarios. Conocer los verdaderos requerimientos del usuario es fundamental para poder satisfacer las expectativas de los mismos, y en base a esto crear estrategias de servicio al usuario que sean eficaces (De Vicuña, 2018).

- Mejorar de manera continua y ser flexibles. Adaptarse a las transformaciones continuas que hay en el mercado es primordial para las empresas

ya que el aumento de la demanda de un buen servicio lo requieren y para ello tienen que mejorar continuamente. Sin embargo, para que esto resulte el personal que interactúa con el cliente tienen que estar capacitados de manera adecuada para que satisfagan los requerimientos de los clientes más escépticos (De Vicuña, 2018).

- Dirigir esfuerzos al trabajo y a los clientes. Existen dos aspectos que van unidos de manera directa con la atención al cliente, las cuales son el factor humano y el factor del trabajo realizado, esto involucra directamente el trato personalizado (De Vicuña, 2018) .

- Plantear la fidelización como un objetivo importante de la atención del usuario (De Vicuña, 2018).

Escalas de Medición de la calidad del servicio

Existen varias herramientas capaces de medirla, sin embargo, por la naturaleza de esta investigación se tomará el modelo SERVQUAL como cuestionario que recopilará la información y poder medir la calidad de servicio de la empresa estudiada.

Parazuraman, Zeithaml y Berry crearon un modelo el cual denominaron SERVQUAL. Actualmente la mayoría de los investigadores en el tema emplean este modelo, esto se debe a la gran aceptación académica que ha recibido en distintas investigaciones en las que se ha utilizado este modelo. Asimismo, los autores de este modelo realizaron una investigación a raíz de la inconformidad que tenían al establecer un instrumento que se utilice en la medición de la calidad del servicio. Sin embargo, tuvieron que tomar como concepto general a la calidad de servicio después de realizar distintas evaluaciones y estudios, para crear un instrumento que cuantifique la calidad de servicio y la llamaron SERVQUAL. Este modelo está conformado por 22 afirmaciones las cuales pueden medir las percepciones y 22 que pueden medir las expectativas, la calidad de servicio resulta de la diferencia entre ambas (Arikan & Guner, 2013). Los autores demostraron que evaluar por separado la percepción y la expectativa que el cliente tiene del servicio, se aproxima a la medición centrándose en los valores que

dieron los clientes en el estudio. Los autores plantearon diez dimensiones a las cuales se les dio una importancia de dependencia sobre el servicio en las que el cliente tenía que darle una valoración (Damiani, 2019). Las dimensiones que plantearon los autores son:

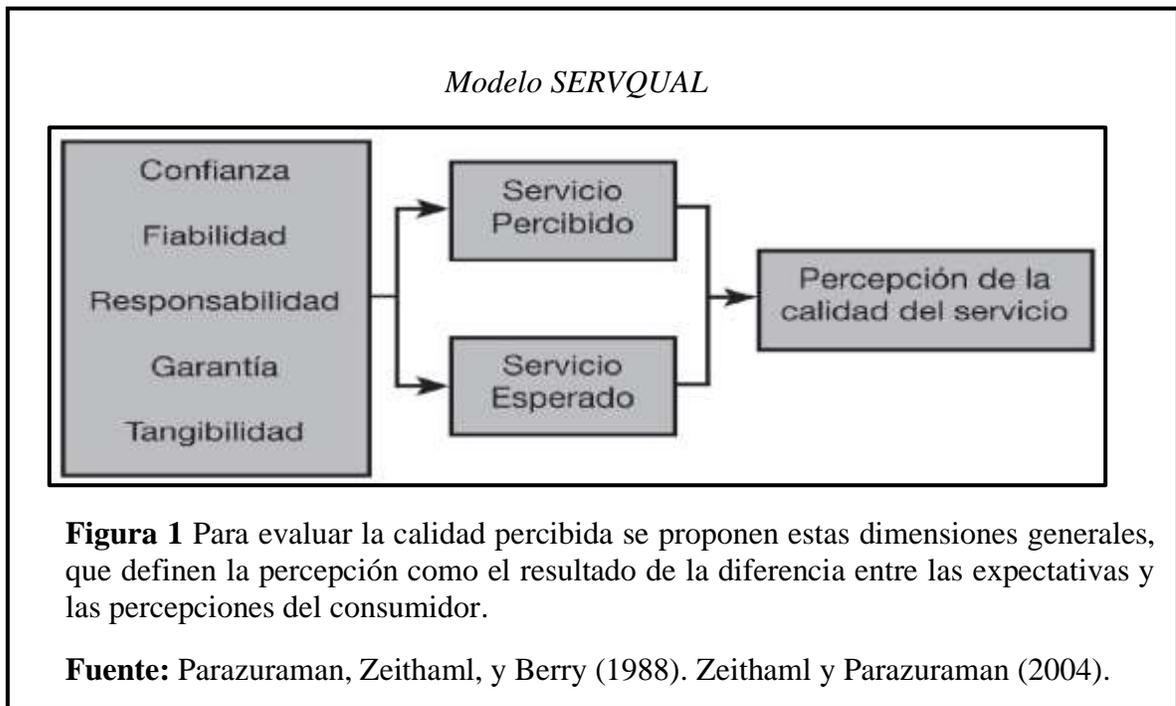
- **Tangibilidad:** Se refiere a la infraestructura, material, equipo y personal.
- **Fiabilidad:** Hace referencia a la capacidad para dar un servicio de manera cuidadosa y fiable.
- **Capacidad de respuesta:** Disponibilidad que se tiene para ayudar y dar un servicio eficaz al cliente.
- **Profesionalidad:** Se refiere a las capacidades en cuanto a conocimientos que se requieren durante el proceso de dar un servicio.
- **Cortesía:** Esto hace referencia a que el personal sea atento, respetuoso y amable con el cliente.
- **Credibilidad:** El servicio que se da debe ser creíble, veraz y honesto.
- **Seguridad:** Se refiere a la carencia de dudas, peligrosidad y riesgos en el servicio.
- **Accesibilidad:** Que el servicio sea de fácil acceso para quien lo requiera.
- **Comunicación:** El servicio debe ser informado claramente al cliente, que sea fácil de leer, escuchar y entender.
- **Compresión del cliente:** Esforzarse para conocer las necesidades y al cliente en sí.

Los autores decidieron, debido a las críticas, hacer otros estudios estadísticos ya que las dimensiones anteriores se relacionaban entre sí y no eran autónomas, los

resultados de estos nuevos estudios comprobaron que las dimensiones anteriores tenían una correlación, con lo cual los autores tuvieron que reducir a cinco dimensiones que puedan medir de manera confiable la calidad del servicio (Hu & Ho, 2016). Estas nuevas cinco dimensiones son las siguientes (Ccaccya, 2018):

- **Credibilidad o empatía:** Un patrón de interés que una empresa ofrece a sus clientes y el nivel de interés individual (agrupando los criterios anteriores en términos de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
- **Fiabilidad:** Hace referencia a la capacidad para dar un servicio de manera cuidadosa y fiable (Goyal & Chanda, 2017).
- **Responsabilidad:** Capacidad para estimular la seguridad, el conocimiento, la atención y la confianza en sí mismos de los empleados (antiguo grupo de profesionalismo, etiqueta, credibilidad y seguridad).
- **Capacidad de respuesta:** Disponibilidad que se tiene para ayudar y dar un servicio eficaz al cliente.
- **Tangibilidad:** Se refiere a la infraestructura, material, equipo y personal.

Estas nuevas dimensiones logran una mejor representación, gracias a los estudios estadísticos se pudo reagrupar las dimensiones lo cual permite que el modelo esté englobado de una mejor manera.



1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la propuesta de un sistema contable CONCAR, mejorará la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El estudio está justificado teórica, metodológica y socialmente.

Justificación teórica

Este estudio se centra teóricamente en el Sistema Contable CONCAR creado por Real Systems S.A. en 1995 y en la calidad del servicio cuyas teorías fueron establecidas por Parazuraman, Zeithaml, & Berry en el año 1985. Estas teorías permitirán la resolución de un problema específico identificado dentro de la empresa en estudio y de acuerdo al análisis y conclusiones correspondientes se harán recomendaciones que permitirán la mejora de dicha entidad.

Justificación metodológica

Se da en el sentido que, para llegar al propósito de la investigación, se tendrá que hacer uso de métodos como el descriptivo y el estadístico que permitirán un adecuado análisis de los datos para llegar a las conclusiones y realizar una propuesta que contribuya a optimizar la empresa.

Justificación social

Tanto los resultados como las conclusiones a las que se llega en esta investigación servirán para la empresa, y de ser posible otras entidades, mejoren sus rendimientos y conozcan lo importante que es adquirir tecnología contable en el mundo de hoy.

1.6. Hipótesis

La propuesta de un sistema contable CONCAR mejorará la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021.

1.7.2. Objetivos Específicos

Analizar las características y componentes del sistema contable CONCAR, para la mejora de la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande.

Determinar el nivel de calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande.

Elaborar la propuesta de un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande

Validar propuesta de Sistema Contable Concar por un experto en Sistemas Contables.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

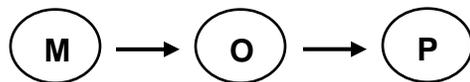
El tipo es proyectiva ya que se centra en una necesidad existente en el lugar objeto del estudio, por lo que se propone un sistema contable CONCAR para optimizar la calidad de servicio de un estudio de asesoría tributaria y financiera, tal como menciona más no necesariamente será aplicado (Hurtado, 2015).

También es del tipo descriptiva, porque se desarrollará detallando las características más importantes que se analicen a lo largo de la investigación, con lo que se pondrá en evidencia todas las situaciones y sucesos del problema en cuestión (Hernández & Mendoza, 2018).

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño a considerar es de triangulación concurrente de enfoque mixto, se recolectó la información sin manipular deliberadamente las variables, la cual es realizada dentro de su ambiente natural con el fin de más adelante analizarlas de forma cuantitativa. A su vez es cualitativa ya que tiene como principal propósito proponer una mejora o brindar un aporte práctico (Hernández & Mendoza, 2018).

Esquema:



Dónde:

M = Es la muestra

O = Es la observación

P = Es la propuesta

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Hernández & Mendoza (2018) es el conjunto de elementos que pueden ser finitos o infinitos que tienen particularidades en común que determinan las conclusiones de una determinada investigación.

Tabla 1 Población

Gerente	1
Asesoría tributaria	1
Asesoría laboral	1
Asesoría financiera	1
Clientes	170
Total	174

Fuente: Elaboración propia

Para esta investigación la población lo conforman todos los colaboradores (4) y todos los clientes (170) del estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande.

2.2.2. Muestra

Hernández & Mendoza (2018) es una parte representativa de la población, el cual se puede seleccionar utilizando varios métodos, siempre sabiendo el fin y la naturaleza de la investigación.

Teniendo en cuenta que la población para este estudio es pequeña, se consideró tomar en su totalidad como muestra, de 4 colaboradores, y todos los clientes, que en total son 170, del estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande.

2.3. Variables y Operacionalización.

2.3.1. Variables

Variable independiente: Sistema Contable CONCAR

Los creadores de CONCAR definen a este sistema contable como una

herramienta capaz de hacer más simple y ágil el trabajo contable ya que esta herramienta permite realizar informes gerenciales, operativos, analíticos y tributarios en un corto tiempo y de forma detallada. Esta tecnología informática está hecha especialmente para organizaciones de todo tipo (Especialistas en Software Empresarial, 2021).

Variable dependiente: Calidad de Servicio

Se entiende como la diferencia entre la voluntad de servicio del usuario y la percepción del servicio recibido. Es por ello, que por la calidad del servicio percibida se piensa la mejor forma de conceptualizar y valorar esta. (Uribe, 2017).

2.3.2. Operacionalización

Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Sistema Contable CONCAR	Los creadores de CONCAR definen a este sistema contable como una herramienta capaz de hacer más simple y ágil el trabajo contable ya que esta herramienta permite realizar informes gerenciales, operativos, analíticos y tributarios en un corto tiempo y de forma detallada. Esta tecnología informática está hecha especialmente para organizaciones de todo tipo (Especialistas en Software Empresarial, 2021).	Para esta variable independiente del Sistema contable CONCAR, trabajaremos las dimensiones de Programa de Libros Electrónicos (PLE), los Estados Financieros y manejo de los Archivos para SUNAT, donde cada uno de los indicadores cuentan con sus propios ítems que en total lo conforman 13 y estos permitirán el recojo de información a través de la aplicación de un cuestionario utilizando como medio la técnica de la encuesta.	Programa de Libros Electrónicos (PLE)	Funcionalidades del PLE	¿Conoces acerca del sistema contable Concar? ¿Conoces empresas que no estén llevando un sistema contable?	Encuesta - Cuestionario
				Estructura del PLE	¿Crees que el personal debería capacitarse para aprender los procesos y técnicas de las funcionalidades del PLE?	
				Registro y forma del llevado del PLE	¿Crees que la aplicación de un sistema contable como el Concar ayudará a mejorar el control interno de una empresa?	
			Estados financieros	Estado de Situación Financiera	¿Cree usted que es necesario realizar el E.S.F para conocer el rendimiento económico de la empresa?	
				Estado de Resultado	¿Consideras que el E.S.F Y E.R es la base de donde se obtiene la información para preparar los demás estados financieros? ¿Crees que la empresa correría un riesgo si no preparan el estado de resultados?	
				Estado de Cambios al Patrimonio Neto	¿Consideras que en el E.C.P.N es considerable prepararse para dar a conocer las participaciones y utilidades que la empresa obtendrá?	
				Estado de Flujo y Efectivo	¿Cree que es preciso evaluar el E.F.E para que pueda emitir una información propia de operación, financiamiento e inversión para comparar el desenvolvimiento económico de la empresa?	
				Notas a los EE.FF.	¿Crees que es esencial preparar las notas de los estados financieros para una buena toma de decisiones?	
			Archivos para SUNAT	PDT Honorarios	¿Crees que es importante emitir recibo por honorarios a la empresa que has brindado tus servicios?	
				PDT Renta Anual	¿Crees que es necesario tener conocimiento de los cronogramas de pagos de la SUNAT? ¿Consideras que es conveniente presentar a tiempo la declaración anual según el cronograma publicado por SUNAT?	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3 Operacionalización de la variable dependiente

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Calidad de servicio	Se entiende como la diferencia o discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. Por lo tanto, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio (Uribe, 2017).	En la variable dependiente que, consta de la calidad del servicio percibida por los usuarios y para ello se tiene en cuenta las dimensiones sobre los bienes tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, donde cada uno de los indicadores cuentan con sus propios ítems que en total lo conforman 22 y estos permitirán el recojo de información a través de la aplicación de un cuestionario utilizando como medio la técnica de la encuesta.	Tangibilidad	Tecnología empleada	La empresa cuenta con equipos de apariencia moderna.	Encuesta - Cuestionario
				Aspecto de las instalaciones	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.	
				Aspecto de los trabajadores	Los trabajadores tienen buena apariencia personal en cuanto a la vestimenta.	
				Materiales disponibles	Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos.	
			Fiabilidad	Cumple lo que promete	Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	
				Interés en la solución de problemas	Cuando un cliente tiene un problema, el personal de la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.	
				Servicio adecuado	Cree que el servicio de asesoría tributaria y financiera que se le brinda es adecuado.	
				Cumple con tiempo programado	Las asesorías tributarias o financieras son cumplidas por los trabajadores en el tiempo que se ha programado.	
				Personal profesional	El personal profesional de la empresa brinda respuesta a las consultas y/o requerimientos sobre tributación, contabilidad, financiamiento, etc. sin errores.	
			Capacidad de respuesta	Programación adecuada	La empresa brinda una programación de sus servicios de asesoría para cumplir con las necesidades del cliente.	
				Consultas contestadas pronta y diligentemente	Las consultas hechas al personal son contestadas diligente y prontamente.	
				Personal dispuesto a ayudar	El personal de la empresa está siempre dispuesto a ayudar a los clientes.	

				Respuestas con prontitud	El personal de la empresa nunca está demasiado ocupado para responder con prontitud las consultas de los clientes.	
			Seguridad	Credibilidad	Los trabajadores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	
				Comunicación	Existe una comunicación fluida y de confianza entre el personal de la empresa y los clientes. Los trabajadores aclaran las dudas de los clientes.	
				Seguridad personal	Los trabajadores usan estrategias para aplicar los conocimientos contables a los requerimientos de los clientes.	
			Empatía	Atención individualizada	La empresa brinda una atención individualizada a los clientes. Cuando es necesaria y solicitada los trabajadores le dan atención individualizada al cliente.	
				horarios de atención adecuados	Los horarios de atención son adecuados a las necesidades de los clientes.	
				Preocupación por las consultas y requerimientos	Los trabajadores se preocupan por satisfacer las consultas y requerimientos de los clientes.	
				Conocimiento de las necesidades del cliente	Los trabajadores conocen las necesidades de los clientes.	

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Se utilizará la encuesta, que es una técnica que a partir de procedimientos de recolección donde el investigador o el personal capacitado brinda al cliente o colaborador un documento con preguntas cerradas para que sea respondidas de acuerdo a la valoración del encuestado. Finalmente, el investigador solicita el documento (instrumento cuestionario) para el respectivo análisis de la empresa de asesoría tributaria y financiera de la ciudad de Bagua Grande (Hernández, et al., 2014).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizará el cuestionario; el cual se define como un instrumento que contiene una serie cuestionamientos vinculados con la variable a medir, siendo quien investiga el responsable de la cantidad de preguntas y el tipo de información a recabar. Para fines de esta investigación se utilizarán 2 cuestionarios una por variable (Hernández, et al., 2014).

2.4.3. Validez

Para la presente indagación el nivel de los instrumentos se realizó mediante juicio de tres expertos, dando como resultado favorable.

2.4.4. Confiabilidad

Los resultados obtenidos serán confiables puesto que arrojó un resultado del 0.848 mediante el coeficiente de alfa de Cronbach.

Tabla 4 Ficha técnica del instrumento 1

Cuestionario para analizar los conocimientos del Sistema Contable CONCAR

Nombre	Cuestionario para analizar los conocimientos del Sistema Contable CONCAR.
Autor	Nieto (2019)

Procedencia	Perú, 2019.
Adaptación	Hernandez y Medina (2021) Universidad Señor de Sipán.
Propósito	Analizar los conocimientos y aceptabilidad respecto al manejo del sistema contable CONCAR.
Ámbito de aplicación	Individual.
Tiempo de duración	15 minutos aproximadamente.
Validez	En su versión adaptada fue validada por juicio de expertos.
Confiabilidad	Para la adaptación, fue determinada mediante coeficiente alfa de Cronbach, donde los resultados alfa >,848 indicando la fiabilidad del instrumento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5 Ficha técnica del instrumento 2

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

Nombre	Modelo SERVQUAL.
Autor	Parazuraman, Zeithaml, y Berry, 1988.
Procedencia	Estados Unidos, 1988.
Adaptación	Hernandez y Medina (2021) Universidad Señor de Sipán.
Propósito	Medir la calidad de servicio a partir de las percepciones de los clientes.
Ámbito de aplicación	Individual.
Tiempo de duración	20 minutos aproximadamente.
Validez	En su versión adaptada fue validada por juicio de expertos.
Confiabilidad	Para la adaptación, fue determinada mediante coeficiente alfa de Cronbach, a nivel

tridimensional y general, donde los resultados alfa $>,848$ son aceptables y convierten en fiable la prueba.

Fuente: Elaboración propia.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Se procesarán los datos en programas como Excel 2019 y SPSS 20.0.

En primer lugar, los datos se ingresarán de manera ordenada a una hoja de cálculo para poder clasificarlos y organizarlos. Luego la información se exportará al SPSS en el que se realizarán pruebas estadísticas por medio de tablas y figuras para luego ser interpretados. Asimismo, los resultados serán descritos y editados para su posterior redacción.

2.6. Aspectos éticos

Se encuentra guiada por diversas referencias bibliográficas las cuales han respetado su idea fiel y autoridad, teniendo en cuenta el trabajo y la dedicación. Dentro de los principales criterios a considerar tenemos:

Condición de diálogo auténtico: Evitando forzar a quienes participan en la presente investigación, más bien respetando los derechos de expresión, conciencia, reunión en busca de entendimiento en beneficio común (American Psychological Association, 2020).

Proporción favorable del riesgo beneficio: La aplicación de la presente investigación busca minimizar todo tipo de riesgos a los sujetos que intervienen en esta investigación (APA, 2020).

Respeto a los sujetos inscritos: El presente criterio busca que la muestra acepte la participación en el presente estudio, además que tengan libertad en cambiar de opinión, además del manejo de la información brindada sea confidencial (APA, 2020).

2.7. Criterios de rigor científico

Se ha tenido en consideración los siguientes criterios:

Valor de la verdad: Buscando establecer la confianza y veracidad de la presente

investigación tanto para los participantes como para el contexto donde ha sido relacionada, esta confianza se genera mediante la buena disposición de los participantes (Hernández & Mendoza, 2018).

Aplicabilidad: Este criterio nos permite analizar que esta investigación puede servir como precedente para otras empresas dentro del sector, las cuales realizan sus operaciones en la ciudad donde se ha llevado a cabo el estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

Consistencia: Considerando este criterio se puede mencionar que esta investigación se ha dado por primera vez dentro de la empresa, permitiendo que los resultados marquen un hito para otras investigaciones (Hernández & Mendoza, 2018).

Neutralidad: La presente investigación bajo este rigor científico se ha desarrollado sin tener en cuenta ningún tipo de sesgo en la recolección, procesamiento y resultados de la información vertida dentro del estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

A) **Objetivo Específico 1:** Analizar las características y componentes del sistema contable CONCAR, para la mejora de la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande.

Tabla 6 Nivel de los indicadores de la dimensión Programas de libros electrónicos de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

	Definitivamente si		Probablemente si		Indiferente		Probablemente no		Definitivamente no	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	0	0.0%	1	25.0%	1	25.0%	1	25.0%	1	25.0%
P2	3	75.0%	1	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
P3	2	50.0%	1	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%
P4	1	25.0%	0	0.0%	1	25.0%	2	50.0%	0	0.0%

Fuente: Elaboración propia.

En el indicador Funcionalidades del PLE, el 25% de los colaboradores Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, indicó que probablemente si conocen acerca del sistema contable Concar, pero que a la vez les es indiferente, el 75% señaló que definitivamente si conocen empresas que no llevan un sistema contable; en el indicador Estructura del PLE, el 50% señaló que definitivamente si cree que deberían capacitarse para aprender los procesos y técnicas de las funcionalidades del PLE; en el indicador se registra la forma del llenado del PLE, el 50% de los colaboradores indicó que puede que no crea que la adopción de un sistema de contabilidad como Concar mejoraría los controles internos de la empresa.

Se puede inferir que el estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande demuestra que el conocimiento sobre el sistema Concar es mínimo y a pesar de conocer las funciones es necesario programar una capacitación para los colaboradores sobre los procesos y técnicas de las funcionalidades del PLE.

Tabla 7 Nivel de la dimensión Programas de libros electrónicos de la Propuesta de sistema

contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Programas de libros electrónicos	Bajo	2	50.0
	Regular	2	50.0
	Total	4	100.0

Fuente: Elaboración propia.

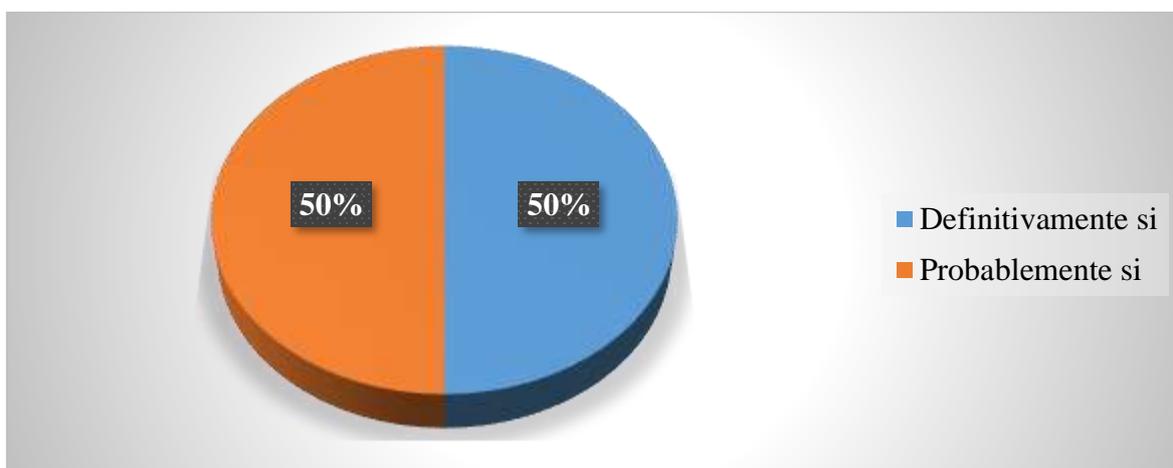


Figura 2 Dimensión Programas de libros electrónicos de la Propuesta de sistema contable Concar en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

Los colaboradores de un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, indican que la dimensión Programas de Libros electrónicos (PLE), se encuentra dividido en los niveles bajo y regular con el 50% cada uno, lo que quiere decir que solo algunos conocen sobre el sistema contable Concar, algunos colaboradores no lo consideran importante, y consideran que no siempre contribuirá a optimizar el control interno de la empresa.

Tabla 8 Nivel de los indicadores de la dimensión Estados financieros de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

	Definitivamente si		Probablemente si		Indiferente		Probablemente no		Definitivamente no	
	f	%	f	%	f	%	F	%	F	%
P5	1	25.0%	1	25.0%	2	50.0%	0	0.0%	0	0.0%
P6	0	0.0%	2	50.0%	1	25.0%	0	0.0%	1	25.0%

P7	0	0.0%	2	50.0%	0	0.0%	1	25.0%	1	25.0%
P8	1	25.0%	0	0.0%	1	25.0%	1	25.0%	1	25.0%
P9	2	50.0%	1	25.0%	0	0.0%	1	25.0%	0	0.0%
P10	2	50.0%	1	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%

Fuente: Elaboración propia.

En el indicador Estado de Situación Financiera el 50% de los colaboradores de un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, señaló que los sistemas contables como Concar son indiferentes a la mejora del control interno de una empresa en el indicador, el 50% señaló el ESF Y ER es fundamentalmente donde obtiene Información para disponer los otros estados financieros, el 50% mencionaron también que probablemente la empresa correría un riesgo si no tiene declaración de bienvenida de acciones y ganancias generadas no relacionadas con la importancia; El estado de medición de flujo de efectivo estima que se requiere una evaluación EFE para que el 50% pueda revelar información sobre operaciones, financiamiento e inversiones para comparar el desempeño financiero de una empresa. Este indicador muestra que el ER, con un 50% que indica una fuerte creencia de que la información financiera es esencial para tomar decisiones apropiadamente.

Se puede concluir que la búsqueda de asesoría tributaria y financiera en Bagua Grande, reconoce el riesgo de su registro de casos, pero no reconoce la importancia del sistema Concar para mejorar el control interno. Además, señalan que E.S.F Y E.R es la base para la recaudación de datos para elaborar otros estados financieros, y en ECPN está muy públicamente preparada para las acciones y beneficios que la empresa logra de manera significativa y que afirman ser importantes.

Tabla 9 Nivel de los indicadores de la dimensión Estados financieros de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Estados financieros	Bajo	1	25.0
	Regular	3	75.0
	Total	4	100.0

Fuente: Elaboración propia.

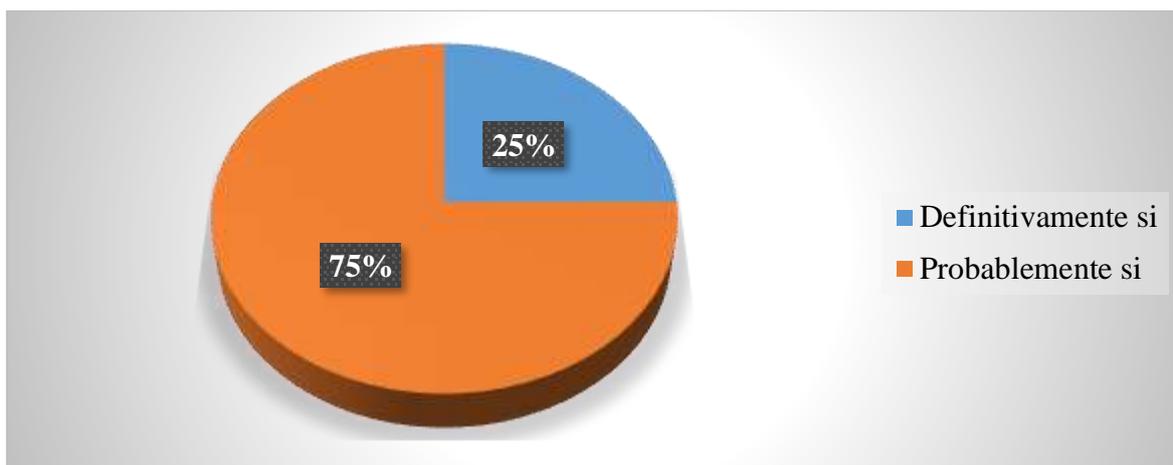


Figura 3 Dimensión Estados financieros de la Propuesta de sistema contable Concar en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

La dimensión Estados financieros de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, donde hay un rango de nivel regular con el 75% demostrando que los colaboradores manifiestan que si de un buen manejo de los estados financieros en el estudio, ya que se evidencia que se evalúa el estado de flujo de efectivo y siempre están preparadas las notas de los estados financieros para tomar decisiones oportunas.

Tabla 10 Nivel de los indicadores de la dimensión Archivos para la Sunat de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

	Definitivamente si		Probablemente si		Indiferente		Probablemente no		Definitivamente no	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P11	0	0.0%	1	25.0%	3	75.0%	0	0.0%	0	0.0%
P12	2	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	1	25.0%
P13	1	25.0%	2	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%

Fuente: Elaboración propia.

En el indicador PDT Honorarios, el 75% de los colaboradores de un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, señalaron que consideran indiferente emitir recibo por honorarios a la organización que se ofreció los servicios; en el indicador PDT Renta Anual, el 50% señaló que definitivamente se necesita poseer conocimiento de

los cronogramas de pagos de la SUNAT y el 50% señaló que probablemente si es conveniente presentar a tiempo la declaración anual de acuerdo el cronograma publicado por SUNAT.

Es por ello que la empresa requiere impulsar la importancia de la emisión de recibos por honorarios, mantener capacitado al personal sobre los cronogramas de pagos de la SUNAT y presentar a tiempo la declaración anual, así como otras obligaciones.

Tabla 11 Nivel de los indicadores de la dimensión Archivos para la Sunat de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Archivos para Sunat	Bajo	2	50.0
	Regular	1	25.0
	Alto	1	25.0
	Total	4	100.0

Fuente: Elaboración propia.

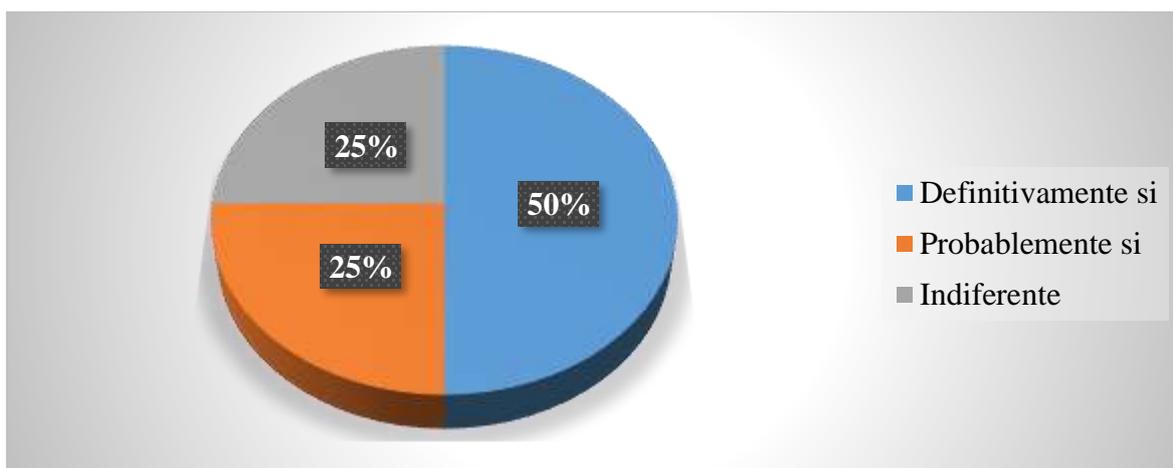


Figura 4 Dimensión Archivos para la SUNAT de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

En el Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, la dimensión Archivos para la SUNAT, se encuentra en un nivel bajo con el 50%, es decir en esta empresa aún no se ha desarrollado de manera correcta la responsabilidad hacia este ente regulador, a pesar de que los colaboradores tienen su clara su importancia y las

consecuencias que se podría tener con ello.

Tabla 12 Nivel de la variable Sistema Contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Sistema	Bajo	1	25.0
Contable	Regular	3	75.0
CONCAR	Total	4	100.0

Fuente: Elaboración propia.

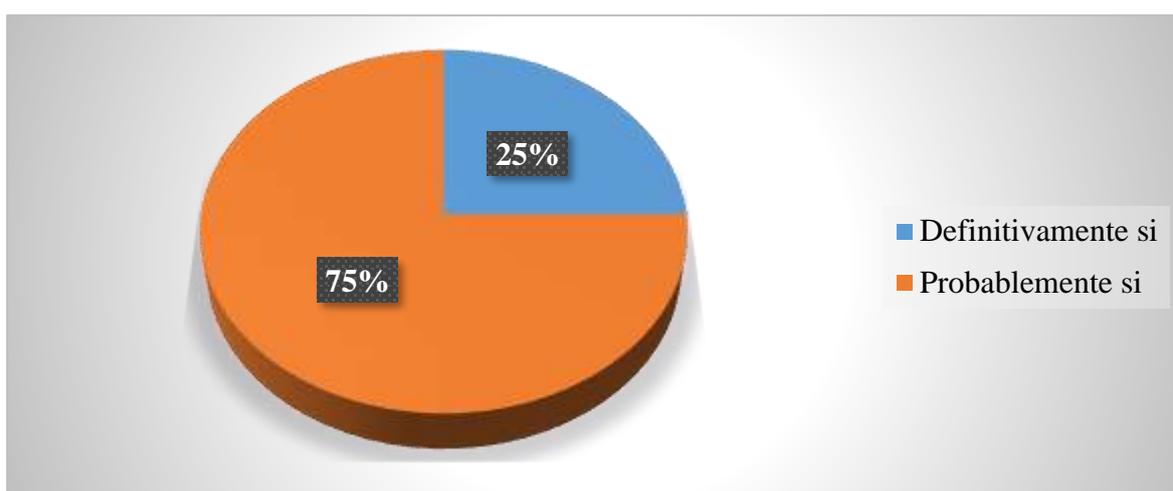


Figura 5 Variable Sistema Contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

La variable Sistema Contable Concar en un Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera Bagua Grande, 2021, se haya en un nivel regular con el 75% de acuerdo a los colaboradores, respecto a los Programas de libros electrónicos no se desarrollan de manera correcta, por lo que deberían ser capacitados para aprender los procesos y técnicas de las funcionalidades, respecto a los Estados financieros se evidencia que la importancia del Estado de Cambios al Patrimonio Neto, y sobre los archivos para la Sunat aún los colaboradores no tienen los conocimientos explícitos sobre los cronogramas de pagos de la SUNAT y aún se presentan inconvenientes en la declaración anual según el cronograma publicado por SUNAT.

B) Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande.

Tabla 13 Nivel de los indicadores de la dimensión Tangibilidad para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera Bagua Grande, 2021.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
P1	30	17.6%	39	22.9%	36	21.2%	35	20.6%	30	17.6%
P2	31	18.2%	34	20.0%	29	17.1%	40	23.5%	36	21.2%
P3	42	24.7%	41	24.1%	31	18.2%	28	16.5%	28	16.5%
P4	28	16.5%	37	21.8%	36	21.2%	33	19.4%	36	21.2%

Fuente: Elaboración propia.

En el indicador Tecnología empleada, el 22,9% de los clientes de un Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera Bagua Grande, 2021, señaló estar en desacuerdo en que la empresa cuenta con equipos de apariencia moderna, en el indicador Aspecto de las instalaciones El 23,5% dijo estar de acuerdo con la estructura del cuerpo porque es visualmente atractivo y limpio. El 24.7% dijo que se oponía firmemente a la ropa personal de sus empleados. Según el Índice de Disponibilidad de Material, el 21,8% no está de acuerdo con los materiales y elementos materiales relacionados con los servicios prestados por la empresa simplemente porque no son visualmente atractivos y no poseen información específica de sus necesidades.

Se determinó que los bienes tangibles de la empresa son modernos y se encuentran en buen estado ya que visualmente son atractivas y poseen un aspecto limpio, asimismo los colaboradores se encuentran con la apariencia personal de la vestimenta pulcra.

Tabla 14 Nivel de la dimensión Tangibilidad para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Tangibilidad		
Bajo	36	21.2
Regular	104	61.2
Alto	30	17.6
Total	170	100.0

Fuente: Elaboración propia.

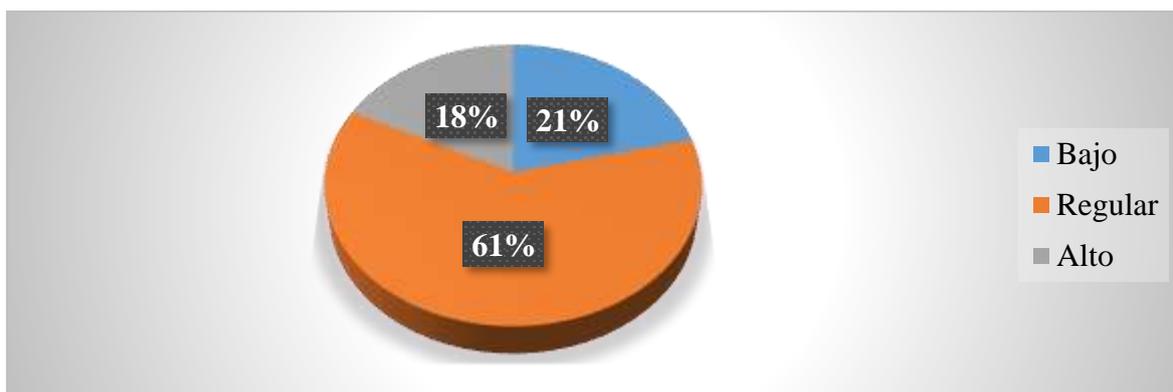


Figura 6 Dimensión Tangibilidad para mejorar la calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

La dimensión Tangibilidad en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, se encuentra en un nivel regular con el 61,2%, según sus clientes, la empresa no emplea una tecnología moderna, sumado a que en ocasiones sus trabajadores no presentan una buena apariencia personal, respecto a los materiales disponibles que les ofrecen no son atractivos, sencillos y no tienen datos precisos a sus exigencias.

Tabla 15 Nivel de los indicadores de la dimensión Fiabilidad para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P5	28	16.5%	34	20.0%	39	22.9%	31	18.2%	38	22.4%
P6	27	15.9%	33	19.4%	35	20.6%	44	25.9%	31	18.2%
P7	32	18.8%	34	20.0%	36	21.2%	32	18.8%	36	21.2%
P8	33	19.4%	37	21.8%	24	14.1%	52	30.6%	24	14.1%
P9	30	17.6%	39	22.9%	30	17.6%	32	18.8%	39	22.9%

Fuente: Elaboración propia.

En el indicador Formación profesional; el 22,9% de los clientes de un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, manifestó en no estar ni de acuerdo ni desacuerdo en que si la empresa cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen, el 25,9% manifestó estar de acuerdo en que cuando ellos presentan algún problema el personal les promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen, el 21,2% se mostró totalmente de acuerdo con el servicio de asesoría tributaria y financiera que se le brinda, el

30,6% se manifestó de acuerdo con las asesorías tributarias o financieras ya que son cumplidas.

Mediante lo anterior expuesto se concluyó que el trabajo de los colaboradores cuando entran en contacto con los usuarios es confiable en su cumplimiento cuando promete algo o al cumplir sus citas.

Tabla 16 Nivel de Fiabilidad para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	Bajo	33	19.4
	Regular	104	61.2
	Alto	33	19.4
	Total	170	100.0

Fuente: Elaboración propia.

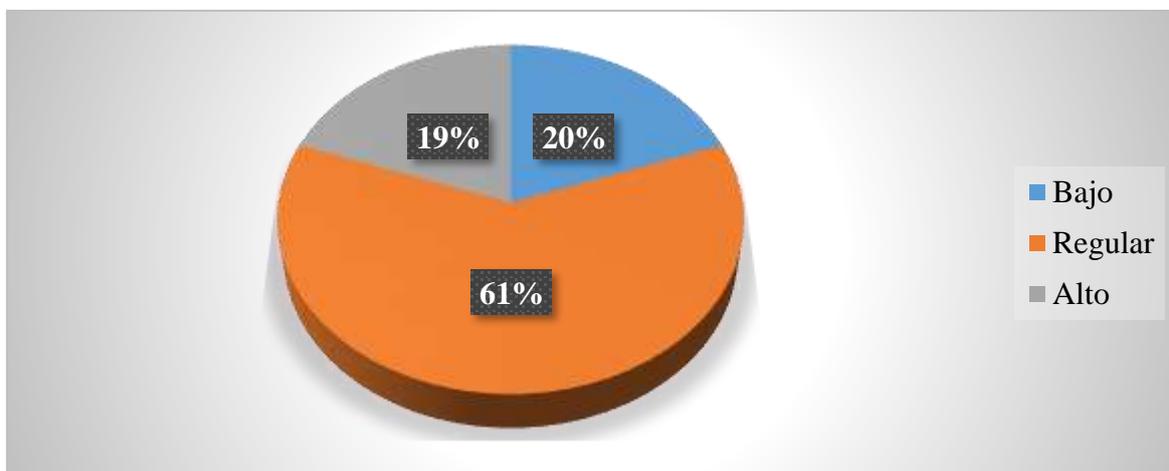


Figura 7 Dimensión fiabilidad para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

En un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, la dimensión Fiabilidad se determinó en un nivel regular con el 61,2%, esto quiere decir que los usuarios piensan que la organización está por el camino apropiado, ya que, si cumple con sus expectativas sobre la solución de algún problema que puedan presentar, sumado a la buena atención que se les brinda por el servicio de asesoría tributaria, consideran también que se puede mejorar en los tiempos programados y que el personal profesional les brindan respuesta a las consultas y/o requerimientos sobre tributación, contabilidad,

financiamiento, etc. sin errores.

Tabla 17 Nivel de los indicadores de la dimensión Capacidad de respuesta para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
P10	31	18.2%	43	25.3%	27	15.9%	23	13.5%	46	27.1%
P11	34	20.0%	24	14.1%	33	19.4%	33	19.4%	46	27.1%
P12	40	23.5%	35	20.6%	32	18.8%	25	14.7%	38	22.4%
P13	36	21.2%	39	22.9%	37	21.8%	34	20.0%	24	14.1%
P14	36	21.2%	30	17.6%	38	22.4%	33	19.4%	33	19.4%

Fuente: Elaboración propia.

En el indicador Utilidad de conocimientos, el 27,1% de los clientes de en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, señaló estar totalmente de acuerdo en que la empresa les brinde una programación de sus servicios de asesoría para cumplir con las necesidades del cliente, así también el 27,1% está totalmente de acuerdo que cuando presentan consultas al personal son contestadas diligente y prontamente, el 23,5% señaló no estar de acuerdo que el personal está siempre dispuesto a ayudar a los clientes, el 22,9% señaló estar en desacuerdo que el personal está demasiado ocupado para responder con prontitud las consultas de los clientes.

En el indicador capacidad de respuesta de los colaboradores del Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande se evidencia con el cumplimiento de los requerimientos de los usuarios asimismo en la escucha diligente y pronta de las consultas realizadas.

Tabla 18 Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de respuesta	Bajo	40	23.5
	Regular	101	59.4
	Alto	29	17.1

Total	170	100.0
-------	-----	-------

Fuente: Elaboración propia.

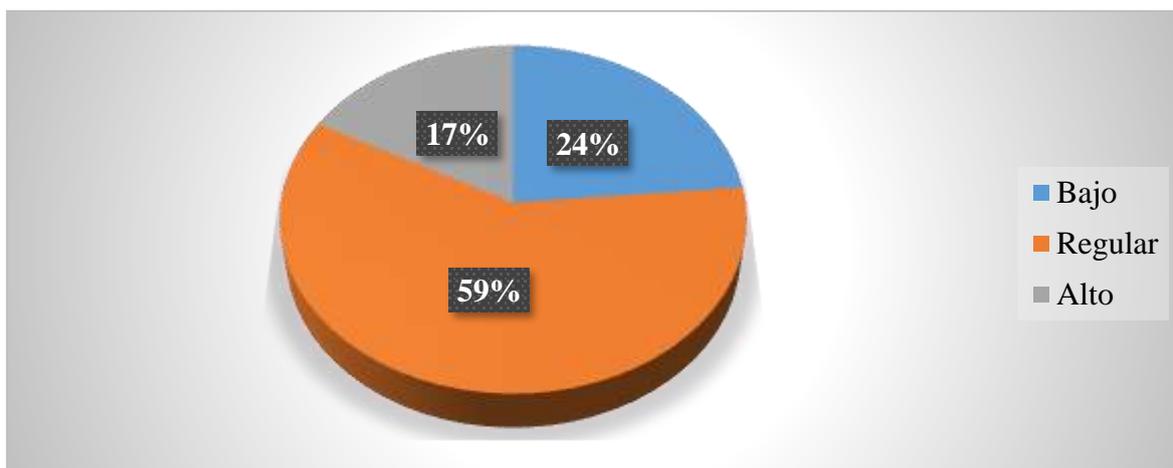


Figura 8 Dimensión Capacidad de respuesta para mejorar la calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

La dimensión capacidad de respuesta en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, se evidencia en un nivel regular con el 59,4%, lo que quiere decir que los usuarios están satisfechos porque la empresa cumple con sus necesidades, ellos manifiestan que sus consultas son contestadas en tiempo oportuno, pero sí señalan también que pueden mejorar ese tiempo de respuesta porque muchas veces el personal está demasiado ocupado en otras actividades.

Tabla 19 Nivel de los indicadores de la dimensión Seguridad para optimizar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P15	42	24.7%	27	15.9%	32	18.8%	31	18.2%	38	22.4%
P16	40	23.5%	33	19.4%	31	18.2%	38	22.4%	28	16.5%
P17	37	21.8%	38	22.4%	34	20.0%	32	18.8%	29	17.1%

Fuente: Elaboración propia.

En el indicador Credibilidad el 24,7% de los clientes de en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, mencionó estar totalmente en desacuerdo que no exista una comunicación fluida y de confianza entre el personal de la empresa y los

clientes, el 23,5% mencionó estar en totalmente desacuerdo en que los trabajadores no aclaren las dudas de los clientes, el 22,4% mencionó estar en desacuerdo que trabajadores no usen estrategias para aplicar los conocimientos contables a los requerimientos de los clientes.

La seguridad en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande no es adecuada porque no se cumple con una comunicación fluida para aclarar las dudas y el uso de estrategias para aplicar los conocimientos contables.

Tabla 20 Nivel de la dimensión Seguridad para mejorar la calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	Bajo	32.4
	Regular	53.5
	Alto	14.1
	Total	100.0

Fuente: Elaboración propia.

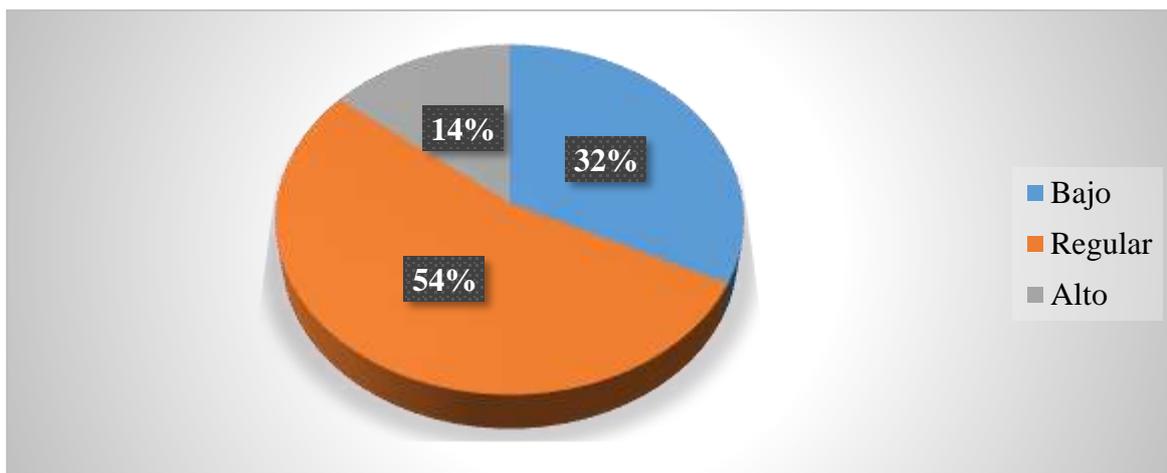


Figura 9 Dimensión Seguridad para mejorar la calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

La dimensión Seguridad en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, se evidencia en un nivel regular con el 53,5%, donde sus clientes no consideran que la comunicación y confianza no está desarrollada de manera completa, muchas veces los clientes se quedan con dudas y no son aclaradas por el personal y la empresa no usa estrategias para aplicar los conocimientos contables a sus requerimientos.

Tabla 21 Nivel de los indicadores de la dimensión Empatía para mejorar la calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P18	38	22.4%	23	13.5%	42	24.7%	32	18.8%	35	20.6%
P19	28	16.5%	46	27.1%	28	16.5%	30	17.6%	38	22.4%
P20	39	22.9%	23	13.5%	34	20.0%	36	21.2%	38	22.4%
P21	34	20.0%	40	23.5%	33	19.4%	25	14.7%	38	22.4%
P22	30	17.6%	38	22.4%	38	22.4%	28	16.5%	36	21.2%

Fuente: Elaboración propia.

En el indicador Comprensión de las necesidades, el 24,7% de los clientes de un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, señaló que no está ni de acuerdo ni desacuerdo con la atención individualizada que se les brinda, el 27,1% manifestó estar en desacuerdo con los horarios de atención ya que no se adecuan sus necesidades, el 22,9% señaló estar totalmente en desacuerdo con la atención individualizada al cliente cuando es necesaria solicitado, el 23,5% señaló estar en desacuerdo en que los trabajadores no se preocupen por satisfacer sus consultas y requerimientos.

La comprensión en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande está determinada por la atención individualizada pero no se preocupa por satisfacer las consultas y requerimientos del cliente.

Tabla 22 Nivel de la dimensión Empatía para mejorar la calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	22.4
Regular	106	62.4
Alto	26	15.3
Empatía Total	170	100.0

Fuente: Elaboración propia.

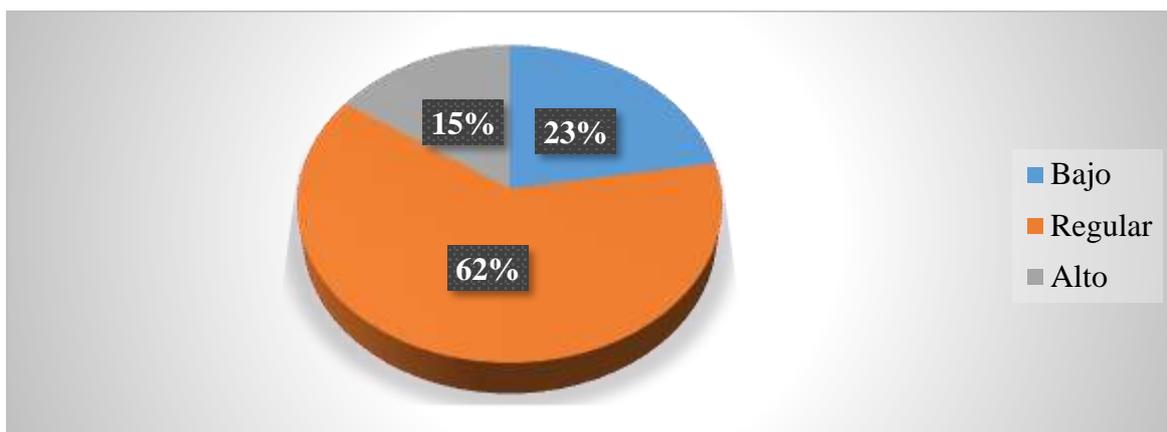


Figura 10 Dimensión Empatía para mejorar la calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

La dimensión Empatía en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, se evidencia en un nivel regular con el 62,4%, esto quiere decir que los usuarios no están satisfechos con la atención recibida por parte de los trabajadores, ellos consideran que no se preocupan por satisfacer las consultas y requerimientos, por la razón que muchas veces el personal no se da el tiempo para conocer estas necesidades, en ocasiones también los horarios de atención no son apropiados.

Tabla 23 Nivel de variable Calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Calidad de servicio	Bajo	10	5.9
	Regular	153	90.0
	Alto	7	4.1
	Total	170	100.0

Fuente: Elaboración propia.

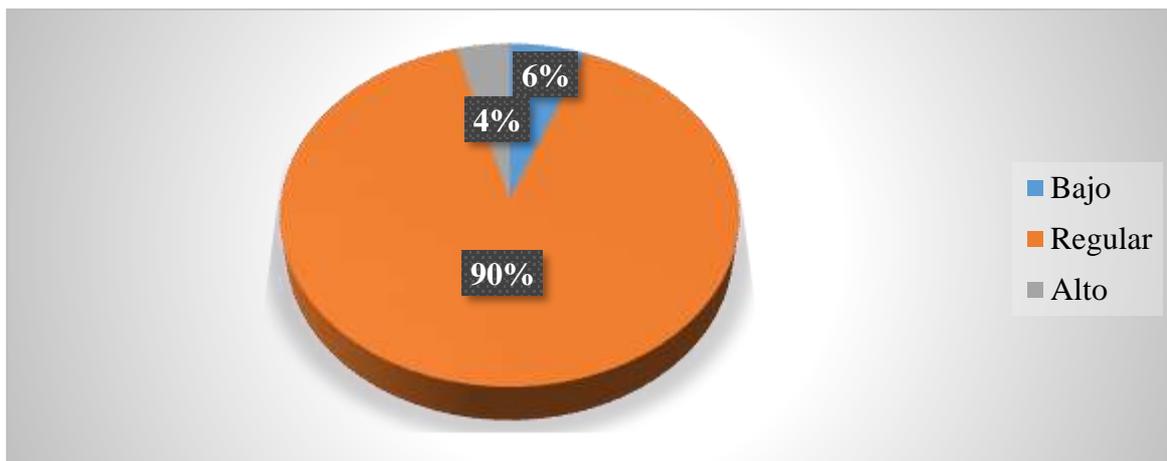


Figura 11 Variable Calidad del servicio en un estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

La variable Calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, se encuentra en un nivel regular con un alto porcentaje del 90%, lo que quiere decir que los clientes consideran que la empresa si posee una tecnología moderna, pero a pesar de ello sus instalaciones no son muy atractivas, la formación profesional de los colaboradores si está de acuerdo con lo que los clientes desean, pero no se muestran muy negativos a la hora de brindar sus conocimientos, respecto a la comunicación la empresa no usa estrategias para aplicar los conocimientos contables a los requerimientos de los clientes por qué no cumplen muchas veces con las expectativas que tienen los clientes sobre sus necesidades.

C) Objetivo Específico 3: Elaborar la propuesta de un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio se asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande.

Tabla 24 Plan de un Sistema Contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio.

Estrategia	Actividades	Indicador	Tiempo				Proceso
			Meses				
			1	2	3	4	
Establecer procesos contables actuales en la empresa “ESTUDIO CONTABLE CAMPOS” del contador Juan	Establecer documentación	Diagnosticar	X				- Documentos - Análisis - Utilización - Ejecución
	Determinar el registro contable	Determinar		X			- Análisis de requerimiento - Análisis de sistema

Alberto Campos Torres.					- Evaluación - Implantación
Capacitar a su personal para que puedan conocer y utilizar el sistema contable CONCAR.	Capacitar al personal para fortalecer los conocimientos sobre el sistema contable CONCAR.	Conocimiento	X X		- Capacitar - Evaluar - Ejecutar
Brindar capacitaciones para el manejo oportuno y adecuado del sistema contable CONCAR.	Brindar capacitaciones para el manejo oportuno y adecuado del sistema contable CONCAR.	Conocimiento		X X	- Capacitar - Evaluar - Ejecutar
Implementación del sistema contable CONCAR.	Adquirir el sistema contable CONCAR	Orden		X	- Reunión de comunicación - Cotización
	Instalación del sistema contable CONCAR	Rendimiento		X X	- Análisis de requerimiento - Evaluación - Ejecución
	Migración de macros en Excel al sistema contable CONCAR	Cumplimiento			X - Análisis de sistema - Requerimientos de actualizaciones - Evaluación - Ejecución

Fuente: Elaboración propia.

La **Tabla 24** muestra estrategias para mejorar la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, con el fin de implementar el Sistema Contable CONCAR. Las estrategias están diseñadas en teorías y el negocio tiene un tiempo y un proceso específico.

Objetivo Específico 4: Validar propuesta de Sistema Contable Concar por un experto en Sistemas Contables.

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado CPC Carlos Enrique Alarcón Eche.

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **"PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021"**

Realizado por: Hernandez Silva, Silvia

Medina Fernandez, Eyner

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I. Redacción						
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.	x				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	x				
II. Estructura de la Propuesta						
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	x				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	x				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	x				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	x				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	x				
III. Fundamentación teórica						
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	x				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	x				
IV. Bibliografía						
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	x				
V. Fundamentación y viabilidad de la Propuesta						
5.1	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	x				
5.2	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	x				
5.3	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	x				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Propuesta aceptada para los fines requeridos.

Validado por el Magister Carlos Enrique Alarcón Eche.

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 13 años

Cargo Actual: Contador y docente.

Fecha: 30 Mayo del 2021.



Mg. CPC CARLOS ENRIQUE ALARCON ECHE

DNI N°41885769

La propuesta fue validada por el Mg. Carlos Enrique Alarcón Eche, se evaluó la coherencia y pertinencia de la propuesta, analizó el texto, la estructura, los antecedentes teóricos, las referencias y la viabilidad de la propuesta. Si la escala es muy buena, la empresa puede adquirir y desempeñarse para mejorar efectivamente la calidad del servicio ofrecido.

3.2. Discusión de resultados

Objetivo General

El propósito de esta investigación es **Proponer un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021**. Dentro de los resultados más significativos está la propuesta de un sistema contable CONCAR que mejorará la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, está debe estar compuesta por 3 dimensiones en las cuales tenemos: Programa de Libros Electrónicos (PLE), Estados financieros y Archivos para SUNAT para inspeccionar de forma permanente. Como conclusión se tiene que con la implementación del Sistema Contable CONCAR se logra mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. En la misma línea Canales (2018) sostuvo que la implementación del software contable de facturas electrónicas es factible y puede acortar el tiempo en cada factura. Ha estudiado el proceso, por lo que también es sencilla y fácil de entender, asimismo hay datos de forma inmediata y se puede acceder a ella en cualquier momento.

La dimensión Estados financieros de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, hay en un rango de nivel regular con el 75% demostrando que los colaboradores manifiestan que, si da un buen manejo de los estados financieros en el estudio, ya que se evidencia que se evalúa el estado de flujo y efectivo y siempre están preparadas las notas de los estados financieros para tomar decisiones acertadas. Así también se asemeja con Obregón & Zamora (2017) que dio a conocer que el sistema contable implementado en la entidad es insuficiente porque afectará las funciones de la empresa, incluidos sus registros operativos y en la parte administrativa, carece de un sistema contable para fortalecer las operaciones.

De igual forma guarda relación con la investigación de Santofimio (2018) donde explicó que actualmente y gracias a la implementación del sistema de información

contable, desde ese momento la organización presenta al día la información y disfruta de un más grande prestigio en el mercado como ente que da soluciones al tamaño de las necesidades de los usuarios. De la misma forma Muñoz (2019) afirma que el uso de sistemas contables en instituciones físicas del distrito de Ayacucho para cumplir con sus obligaciones fiscales es fundamental. Porque les permite administrar fácilmente sus recursos.

Por lo tanto, se puede concluir que la propuesta del Sistema Contable Concar es pertinente para la empresa en estudio, puesto que brindará mejoras en la calidad de servicio que está presta a sus clientes, lo cual debe buscar los mecanismos necesarios para su adquisición e implementación.

Objetivos Específicos

Con respecto al objetivo específico 1. **Analizar las características y componentes del sistema contable CONCAR, para la mejora de la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande.**

Los colaboradores de un Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera Bagua Grande, 2021, indican que la dimensión Programas de Libros electrónicos (PLE), se encuentra dividido en los niveles bajo y regular con el 50% cada uno, lo que quiere decir que solo algunos conocen sobre el sistema contable Concar, algunos colaboradores no lo consideran importante, y consideran que no siempre contribuirá a optimizar el control interno de la empresa. De igual forma Chang (2018) señaló que el diagnóstico detecta errores y marca los indicadores de eficiencia cuando ocurren fallas. Proporcionar procedimientos de contabilidad financiera basados en las actividades realizadas, proporcionar estados financieros verdaderos para proporcionar información confiable a la entidad controladora. Así también Nieto (2019) sostuvo que hay una incidencia enormemente significativa entre las variables. En la misma línea Canales (2018) sostuvo que la implementación del software contable de facturas electrónicas es factible y puede acortar el tiempo en cada factura. Ha estudiado el proceso, por lo que también es amigable y fácil de entender, también poseemos datos en tiempo real y se puede acceder a ella en cualquier momento.

La dimensión Estados financieros de la Propuesta de sistema contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, hay un rango de nivel

regular con el 75% demostrando que los colaboradores manifiestan que si de un buen manejo de los estados financieros en el estudio, ya que se evidencia que se evalúa el estado de flujo y efectivo y siempre están preparadas las notas de los estados financieros para tomar de decisiones acertadas. Así también Obregón & Zamora (2017) dio a conocer que el sistema contable implementado en la entidad es insuficiente porque afectará las funciones de la empresa, incluidos sus registros operativos y en la parte administrativa, carece de un sistema contable para fortalecer las operaciones. De igual forma Santofimio (2018) explica que, gracias a la implementación de sistemas de información contable, las organizaciones están ganando una mayor reputación en el mercado como entidades que brindan soluciones a la medida de sus requerimientos. De la misma forma Muñoz (2019) afirma que el uso de sistemas contables en las organizaciones de hardware de TI del distrito de Ayacucho es fundamental para cumplir con sus obligaciones tributarias. Porque les permite gestionar cómodamente sus recursos.

En un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, la dimensión Archivos para la SUNAT, se encuentra en un nivel bajo con el 50%, es decir en esta empresa aún no se ha desarrollado de manera correcta la responsabilidad hacia este ente regulador, a pesar de que los colaboradores tienen su clara su importancia y las consecuencias que se podría tener. Por su parte Marcela y Pacheco (2018) señalan que se limitan a mantener cuentas a modo de prueba, pero para apoderarse económicamente de la organización, recaudar fondos y cumplir con diversas obligaciones, no conozco el valor de tener un sistema de información útil. entidad. De igual manera Menéndez (2019) señaló que se estandarizaron los procesos contables por medio de la preparación de un archivo que tiene los controles internos apropiados para el proceso contable para minimizar, mitigar y/o borrar peligros con el establecimiento de controles internos para procesos contables relevantes.

En lo que concierne al objetivo específico 2. **Determinar el nivel de calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande.**

La dimensión Tangibilidad en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021. hay en un nivel regular con el 61,2%, según sus clientes, la empresa no emplea una tecnología moderna, sumado a que en ocasiones sus trabajadores no presentan una buena apariencia personal, respecto a los materiales disponibles que les ofrecen no son

atrayentes, simples y no poseen información precisa a sus requerimientos. De la misma manera Guerrero (2018) señaló que el diseño de un sistema contable computarizado reduce el tiempo requerido para brindar información contable para tomar decisiones. En su investigación, Pacheco (2019) afirma que el término marketing se conoce sólo como un método innovador de control de calidad. Generalmente, los propietarios y directores de empresas están familiarizados con el marketing, la técnica utilizada para medir la gestión de los empleados. Primero, los observadores implementan el marketing en sus organizaciones como un instrumento para optimizar el control de calidad, permitiéndoles dominar el mercado comercial y participar en un control de calidad que tiene un impacto positivo. Las organizaciones y los productos de televisión han aumentado sus ventas.

En un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, la dimensión fiabilidad hay en un nivel regular con el 61,2%, esto quiere decir que los clientes consideran que la empresa está por el camino apropiado, ya que, si cumple con sus expectativas sobre la solución de algún problema que puedan presentar, sumado a la buena atención que se les brinda por el servicio de asesoría tributaria, consideran también que se puede mejorar en los tiempos programados y que el personal profesional les brindan respuesta a las consultas y/o requerimientos sobre tributación, contabilidad, financiamiento, etc. sin errores. Asimismo, Rivera (2019) señaló que las dimensiones de capacidad de respuesta y fiabilidad muestran una negatividad muy alta, teniendo que minimizar las mismas mejorando los procesos y organizando mejor los departamentos que tienen una interacción directa con el cliente y del mismo modo plantear estrategias enfocadas en el servicio a los clientes. De esta forma Ramos (2019) señala que se consideran las siguientes estrategias: promover una cultura de trabajo empresarial de calidad, participar y colaborar con cursos e instituciones relacionadas con el turismo y generar documentos administrativos que se actualicen durante un año.

La dimensión capacidad de respuesta en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, hay en un nivel regular con el 59,4%, lo que quiere decir que los usuarios están satisfechos porque la compañía cumple con sus necesidades, ellos manifiestan que sus consultas son contestadas en tiempo oportuno, pero sí señalan también que pueden mejorar ese tiempo de respuesta porque muchas veces el personal está demasiado ocupado en otras actividades. En un caso aparte, De la Cruz (2018) afirma que el impacto de no llevar registros contables automáticos de entradas y salidas es que no

permiten consultas de precios y requieren cantidades en tiempo real como organización de consumidores, por lo que son fundamentales para la organización. Los insumos van desde el consenso hasta los costos de mercado. Al igual que, Alva y Mauricio (2017) informaron que la calidad del servicio se correlaciona directa y positivamente con la satisfacción del cliente. Esto se debe a que los dos aspectos de confiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta e integridad tienen un fuerte impacto en los clientes. Baca (2017) revela que no existe un sistema que se vincule al proceso contable y divulgación de información a un mayor costo en términos de utilidad, pero tiene muchos inconvenientes. Estas labores o funciones de administración son frecuentes y repetitivas, desperdician tiempo y dinero y socavan los procesos de contabilidad y gobierno de la empresa.

La dimensión Seguridad en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, hay un nivel regular con el 53,5%, donde sus clientes no consideran que la comunicación y confianza no está desarrollada de manera completa, muchas veces los clientes se quedan con dudas y no son aclaradas por el personal y la empresa no usa estrategias para aplicar los conocimientos contables a sus requerimientos. En el mismo contexto Torres (2018) afirma que el balance y la cuenta de resultados son más utilizados cuando se necesita hacer un relevamiento financiero de una empresa, por lo que ofrece mayores opciones posibles para la paz, tales como: Para quienes forman parte de él, no solo las empresas indican que se puede hacer. Al final, concluyó que la elección de la institución consideró sólo los estados financieros básicos. Esto puede requerir un análisis de puntos específicos reflejados en otros estados financieros. De la misma manera Piedra (2018), señaló que recomienda medio de la gerencia invertir en ampliar su infraestructura, capacitar al personal en temas como atención y por último se recomienda plantear estrategias que optimicen la organización de la empresa.

La dimensión Empatía en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, se evidencia en un nivel con el 62,4%, esto quiere decir que los clientes no se sienten satisfechos con la atención recibida por parte de los trabajadores, ellos consideran que no se preocupan por satisfacer las consultas y requerimientos, por la razón que muchas veces el personal no se da el tiempo para conocer estas necesidades, en ocasiones también los horarios de atención son adecuados. De la misma manera Ramos (2017), manifestó que la mayor parte de los errores al registrar sus operaciones en su contaduría, es debido al registro fuera de tiempo de sus operaciones, para ello se

recomienda invertir para implementar un sistema contable y se pueda mejorar de manera óptima todas las operaciones diarias de la empresa. Asimismo, Rivera (2019) señaló que la empresa no cuenta con un manual de calidad ni de operaciones, que su personal no está capacitado adecuadamente en aspectos de calidad de servicio viéndose reflejado en los resultados, además de no cumplir con la supervisión que se requiere en estos casos. Se recomendó una alternativa que pueda medir la calidad del servicio y así se pueda optimizar los procesos que llevan a tomar mejores decisiones es decir elaborar un modelo de medición que evalúe la calidad del servicio.

Para el objetivo específico 3. **Elaborar la propuesta de un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio se asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande**, cuya finalidad es plantear y conseguir un progreso en la calidad del servicio. Por ende, se analizó la teoría en base a se desglosan estrategias con las que se procura perfeccionar la calidad de servicio en un estudio se asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande con el fin de implementar el sistema CONCAR. Las estrategias se diseñan en base a teoría, operaciones, cronogramas y procesos. De igual manera Menéndez (2019) señaló que se estandarizaron los procesos contables por medio de la preparación de un archivo que tiene los controles internos apropiados para el proceso contable para minimizar, mitigar y/o borrar peligros con el establecimiento de controles internos para procesos contables relevantes.

En último lugar, el objetivo específico 4. **Validar propuesta de Sistema Contable Concar por un experto en Sistemas Contables**. Se solicitó el apoyo de un profesional experto en Sistemas Contables. La evaluación tiene en cuenta la escala actual: MA. Licenciado en letras. A.P.A. no aplica. Se evaluó la redacción, estructura, fundamento teórico, bibliografía, fundamento y viabilidad de la propuesta. En el caso de que la escala de puntuación sea muy suficiente, su aplicación e implementación son factibles.

Esta afirmación contrasta con el estudio de Culqui y Trigoso (2018), según el cual los usuarios no estaban completamente satisfechos con los servicios prestados por la terminal. Esto puede deberse a las motivaciones o necesidades del cliente. Ha sido completamente arreglado, lo cual resulta pertinente contar con sistemas computarizados sofisticados para agilizar los métodos de información y consigo una atención oportuna al usuario.

En las limitaciones para desarrollar la presente investigación, no se contó con impases puesto que el propietario brindó todos los medios accesibles para el recojo de información y posteriormente analizarlas.

Por otro lado, la propuesta no se pudo ejecutar debido a que la pandemia del COVID-19, afectó económicamente a la empresa y esta no cuenta con todos los recursos necesarios para llevar a cabo su implementación.

3.3. Aporte científico: Propuesta

3.3.1. Presentación

El siguiente estudio que lleva por título: **Propuesta de sistema contable CONCAR para mejorar la calidad del servicio**, en el cual los creadores de CONCAR, definen a este sistema contable como una herramienta capaz de hacer más simple y ágil el trabajo contable ya que esta herramienta permite realizar informes gerenciales, operativos, analíticos y tributarios en un corto tiempo y de forma detallada (Especialistas en Software Empresarial, 2021) con 17 características fundamentales. La propuesta presenta en primer lugar, el diagnóstico situacional la cual abarca la misión, visión, valores y FODA presentado con sus matrices respectivas. Asimismo, el objetivo es establecer un plan operativo y fijar un plazo para la solicitud, responsables y beneficiarios. Luego sigue la fase de desarrollo empresarial, durante la cual cada estrategia se define de una manera específica.

Para el presente estudio y de poder proponer dicho sistema se elaboró un cuadro comparativo frente a otros sistemas que ofrece la competencia de **Real Systems S.A**, mostrando en ello las ventajas y desventajas.

Tabla 25 Cuadro Comparativo de Sistemas Contables.

CUADRO COMPARATIVO				
Sistemas Contables	Concar	Siscont	Visualcont	Strasoft
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> - Genera reportes automáticos como: EE.FF., reportes por centros de costo, presupuesto, gráficos, ratios, cuentas por pagar y cobrar, información operativa y tributaria, conciliaciones bancarias, archivos oficiales de SUNAT en forma electrónica y física. - Soporte técnico inmediato ante errores del sistema. - Costo en el mercado es accesible dependiendo el tamaño de la empresa y de los usuarios que se desea adquirir. 	<ul style="list-style-type: none"> - Permite minimizar tiempo y los costos. - Optimizan la gestión de una empresa. - Facilitan las técnicas administrativas. - Perfeccionan la disponibilidad de los documentos. - Permite el reporte de los principales reportes de EE.FF. - Posibilidad de llevar contabilidad en moneda extranjera y moneda nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Puede trabajar en modo uniusuario o multitarea dependiendo de versión que se adquiera. - Permite obtener información contable oportuna, - Impresiones de manera general y detallada de informes. - Generación de cuentas automáticas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Permite ahorrar tiempo y dinero. - Mejora la gestión de un negocio. - Ayudan en los procesos contables. - Optimizan la disponibilidad de investigación. - Reducen la cantidad de papel.
Desventajas	<ul style="list-style-type: none"> - Errores por desconocimiento en configuración. 	<ul style="list-style-type: none"> - Necesitan constante mantenimiento. - Gastos para la instalación cambio de equipos de cómputos. - Pérdida de datos por virus en la información. 	<ul style="list-style-type: none"> - Requiere de un sistema operativo en especial. - Límite de reportes de archivos según la versión que se adquiera. - Costos elevados de Hardware y Software. - Fraudes informáticos de información. 	<ul style="list-style-type: none"> - Requieren un conocimiento previo para su utilización. - Necesitan constante mantenimiento. - Ocasionan pagos adicionales de actualización de versión y adaptación de normas contables y tributarias.

Fuente: Elaboración propia.

En la **Tabla 25** se muestra las ventajas y desventajas que ofrecen los softwares contables, donde se realizó el respectivo análisis, tomándose la mejor opción como propuesta el Sistema Contable CONCAR para su implementación por parte de la empresa, ya que dicho sistema muestra múltiples reportes necesarios para cumplir el ámbito contable, financiero y tributario de los clientes, también es más sencillo de lograr el aprendizaje de las funcionalidades de dicho sistema en un nivel básico y finalmente en un nivel avanzado por parte de los colaboradores, esto gracias a las capacitaciones constantes por la Real Systems S.A.

Otro de los motivos que nos llevó a proponer este sistema, es porque los colaboradores de la empresa en estudio, cuentan con un conocimiento básicos de CONCAR, frente a otros sistemas, lo cual es una ventaja muy importante para desarrollarse en ello y no empezar desde cero.

3.3.2. Resumen

La investigación cuyo propósito fue Implementar el sistema contable CONCAR para mejorar la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

Para ejecutar este proyecto cuesta alrededor de S/ 7,500.00. Este estudio es necesario para abordar cada tipo de actividad de control en cuatro etapas diferentes: autorización, aprobación, implementación y registro.

La muestra estuvo conformada por 4 colaboradores en un estudio de asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

Los resultados aportan estrategias y un proceso para la correcta aplicación del sistema CONCAR para optimizar la calidad del servicio.

3.3.3. Abstract

The research whose purpose was to implement the CONCAR accounting system to improve the quality of service in a tax and financial advisory study Bagua Grande, 2021.

To execute this project it costs around S/ 7,500.00. This study is necessary to address

each type of control activity in four different stages: authorization, approval, implementation and registration.

The sample consisted of 4 collaborators in a tax and financial advisory study Bagua Grande, 2021.

The results provide strategies and a process for the correct application of the CONCAR system to optimize the quality of the service.

3.3.4. Planteamiento del problema

3.3.4.1. Formulación del problema

¿Cómo implementar el sistema contable CONCAR para mejorar la calidad del servicio?

3.3.5. Objetivos

3.3.5.1. Objetivo general

Implementar el sistema contable CONCAR para mejorar la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021.

3.3.5.2. Objetivos específicos

Analizar el ambiente interno del estudio de asesoría tributaria y financiera Bagua Grande.

Identificar oportunidades y amenazas en un estudio de asesoría tributaria y financiera Bagua Grande.

Establecer el proceso de implementación del sistema contable CONCAR para mejorar la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera Bagua Grande.

3.3.6. Justificación

Se justifica porque el sistema contable CONCAR, permitirá una mejor estructuración e integración de la información financiera y la creación de informes contables necesarios

para emitir al gerente. Asimismo, el Concar CB, permite un diseño exclusivo para la gerencia alcanzando un estudio preciso de sus estados financieros y cuentas de efectivo a nivel general hasta el más detallado.

3.3.7. Fundamentos teóricos

La supervisión administrativa ofrece la oportunidad de mejorar continuamente la implementación de los sistemas contables. Para ello, se rescata lo que tiene que decir los próximos autores:

Obregón y Zamora (2017) en el estudio la aplicación del sistema contable y su impacto en los estados financieros de la empresa Agro-industrial “San Benito Agrícola S.A” del Municipio de San Isidro, Matagalpa, en el I semestre del año 2016. Que analizó la aplicación del Sistema y su impacto en las finanzas. Es descriptivo y no experimental. La técnica utilizada fue una entrevista con su guía de observación. Como resultado, el sistema de contabilidad que usan es manual basado en un sistema informático comercial conocido como ASIS XXI, que no es adecuado para las actividades agrícolas de una organización y, por lo tanto, no funciona. Finalmente concluye que el sistema contable implementado en la entidad es insuficiente porque afectará las funciones de la empresa, incluidos sus registros operativos y en la parte administrativa, no cuenta con un sistema contable para fortalecer los procedimientos.

Por lo tanto, es importante porque fundamenta las mejoras dentro de la organización al implementar un sistema contable computarizado.

Marcela y Pacheco (2018) en su estudio diseño y Realización de Sistema de Contabilidad Comercial para Microempresas Frutos del Campo A & Z del municipio de Candelaria (Valle). Se diseñó un sistema de información contable. La técnica que fue utilizada fue la entrevista con su instrumento guías de observaciones. Se observó, si bien derivan del hecho de que se limitan a llevar cuentas de manera experimental, ayudan a la organización a adaptarse económica y financieramente y a cumplir con sus obligaciones con otras entidades, desconozco el valor de tener un sistema de información relacionado. Finalmente, el estudio concluye que detalla los elementos y procedimientos necesarios para implementar un sistema de información contable de acuerdo con las NIIF micro empresariales.

También, la importancia de diseñar y aplicar un sistema que apoye en el cumplimiento de las obligaciones, asimismo, establece la necesidad de estudiar el valor estratégico dentro de la organización.

Santofimio (2018) en su investigación elaboración de sistema de información contable para la micro empresas Comunicación Móvil, este diseñó un sistema de información contable para la microempresa Comunicación Móvil ubicada en el municipio de Chaparral Tolima. La técnica que fue utilizada fue la entrevista con su instrumento guías de observaciones. Como resultado, el diseño y uso de un sistema contable mejoró significativamente el desempeño de la microempresa Comunicación Móvil, brindando información descriptiva sobre el negocio y midiendo el desempeño del proceso en tiempo real. Las principales necesidades del establecimiento. Finalmente, podemos concluir que las organizaciones gozan ahora de una mejor reputación en el mercado como entidad que ofrece soluciones adaptadas a sus necesidades, gracias a la implementación de sistemas de información contable.

De tal forma, se relaciona la importancia de tener un sistema computarizado y el prestigio en el mercado al ser un ente que cumple con las necesidades de los usuarios.

Torres (2018) en su estudio sobre el análisis del uso de sistema contable en las compañías de Esmeraldas, que analizó el uso de sistemas contables en las Compañías del cantón Esmeraldas. La muestra fue de 75 compañías, El método utilizado se centró en el tipo de diseño transversal y no experimental del alcance y los métodos utilizados fueron encuesta, cuestionario y entrevista con cada dispositivo. Uno de los resultados obtenidos muestra que el balance y la cuenta de resultados se utilizan mayoritariamente cuando es necesario realizar una investigación financiera sobre una empresa y se puede hacer la mejor elección para la media, para quienes forman parte de ella. En última instancia, la organización concluye que, al tomar decisiones, puede ser necesario considerar solo los estados financieros subyacentes y analizar algunos de los puntos reflejados en otros estados financieros.

Así mismo, evidencia la necesidad de complementar y sistematizar la información financiera para obtener estados financieros más eficientes.

3.3.8. Bases teóricas

Sistema contable CONCAR

Los creadores de CONCAR, Real Systems S.A. definen a este sistema contable como una herramienta capaz de hacer más simple y ágil el trabajo contable ya que esta herramienta permite realizar informes gerenciales, operativos, analíticos y tributarios en un corto tiempo y de forma detallada. Esta tecnología informática está hecha especialmente para organizaciones de todo tipo, la cual cuenta con distintas versiones como el estándar, internacional o el trimoneda (Especialistas en Software Empresarial, 2021).

El Sistema Contable CONCAR permite reportar y generar estados financieros, analizar costos y documentos de cuentas, presupuestos, ratios y representaciones gráficas de los estados financieros. Esta herramienta analiza todo tipo de información financiera en el tiempo que sea requerido y con el cual podrá tomar la mejor decisión para su negocio, Con esta tecnología los usuarios contarán con una mayor autonomía que les permita adaptar el sistema según su organización lo requiera, ya que la herramienta cuenta con parámetros que se pueden manejar a través de cuadros complementarios y planes de cuentas (Especialistas en Software Empresarial, 2021).

Calidad

La definición de calidad es la siguiente: "Un conjunto de atributos o propiedades únicas de algo. Puede usar esto para evaluar su valor". Mucha gente ha establecido dos aspectos básicos a partir de esta definición. El primer aspecto se refiere a la propiedad y el segundo aspecto referido a la valoración de la propiedad de algo. (Uribe, 2017).

Deming señala que al crear o inventar un producto para que este satisfaga el precio que se podría pagar un cliente, se tiene que dar según las necesidades del usuario y convertirlas en características para poder medirlas, en consecuencia, podemos decir que la calidad solo podemos definirla según la naturaleza de los agentes. Algunos autores definen la calidad en base a dos aspectos: La primera es la

calidad objetiva: desde esta perspectiva se centra en el producto o servicio; la segunda es la calidad subjetiva: está centrada principalmente en el consumidor (Andrade, Rodrigues, & Silva, 2015).

Servicio

La definición de servicio es la acción de poder satisfacer necesidades no materiales y el efecto de servir de manera doméstica en todas sus formas ya sea como sirviente o empleado (Deng, Liu, & Deng, 2018). También podemos definir el servicio de las siguientes maneras:

El servicio es la acción intangible que satisface los deseos o necesidades de los clientes a través de intercambios comerciales.

El servicio es una actividad terciaria, donde los trabajadores de este sector no producen productos tangibles, sino que prestan servicios intangibles (Sala-Garrido, Molinos, & Mocholí-Arce, 2019).

El servicio es la actividad intangible que beneficia a dos partes al cliente y al que da el servicio; donde la intangibilidad es la propiedad más importante y suprime cualquier cabida de algún objeto, es decir que los productos físicos son irrelevantes y no se vinculan. En consecuencia, podemos decir que el servicio es el trabajo o la acción que pretende satisfacer necesidades no materiales a los clientes (Martín & Díaz, 2016).

3.3.9. Normatividad y/o políticas

Plan de cuenta. - Un sistema en el que las cuentas contables se registran, modifican y muestran, en el cual se define en una versión de demostración de un plan de negocios general.

Código adjunto. - Registra el programa para identificar clientes, proveedores, trabajadores y más. Datos obligatorios para un estudio más detallado.

Resumen. - Un archivo donde se almacenan todas las tablas para las operaciones del sistema.

Figura 13 Registro de compras en macros de Excel – Cliente régimen especial de renta.

Figura 14 Registro de ventas e ingresos en macros de Excel – Cliente régimen Mype tributario.

DIALSA INGENIERIA CONSTRUCCION EIRL
CONTROL DE CAJA
2021

MESES	SALDO	CLIENTES	TOTAL	EE. CTA. CTE. BCP N° 232-2305409-0-92			PAGOS SINAT					SENCEO		PAGO DE FRACCIONAMENTO	ESSALUD					AFP INTEGRA				PAGO PROVEEDORES	PAGO PROVEEDORES	PLANILLA					CONAFOVICER	TOTAL	
				EE. CTA. CTE. BCP N° 232-2305409-0-92	INGRESOS	IMP	MANTENIMIENTO, COMBUSTIBLE Y OTROS	IR. ANUAL 2020	IR-2020	IR-2021	INTERESES	COSTAS	TRIBUTOS		INTERESES	ESSALUD	ESSALUD VIDA	ONP	INTERESES	MULTA	INTEGRA	PRIMA	PROFUTURO	INTERESES MORATORIOS DE AFP INTEGRA	2020	DEL MES	SUEL Y SALAR.	GRAT.	REMUNERACION VACACIONAL	CTS			EGRESOS
01	1212	041111	01	041111	6412	63911	4017.1	4017.1	4017.1	65922	666.1	6442	65922	4091	40311	40312	4032	65922	65921	4072	4071	4073	65922	4212	4212	4111	4104	4105	4101	40391	01	01	
ENERO	363,653.82	0.00	170,145.10	523,798.92	E	8,492.86	8.60	37.50	0.00	1,941.00	0.00	9.00	0.00	1,156.00	5.00	0.00	1,516.00	0.00	427.00	37.00	0.00	1,173.72	167.43	287.51	70.73	46,142.17	10,419.50	1,436.40	753.90	1,130.85	97.17	75,309.34	448,489.58
FEBRERO	448,489.58	452,032.09	182,012.88	1,082,534.56	F	529,027.85	35.10	37.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00	1,193.00	0.00	741.00	0.00	0.00	0.00	187.45	396.58	410.42	6.95	63,472.40	11,778.55	1,641.60	861.60	1,292.40	173.92	611,278.33	471,256.23	
MARZO	471,256.23	0.00	341,140.16	812,396.39	M	0.00	16.75	27.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	372.00	0.00	272.00	2,628.00	0.00	1,422.00	0.00	0.00	0.00	380.60	383.34	3.05	53,436.25	13,148.28	1,846.80	969.30	1,453.95	201.05	76,590.87	735,835.52
ABRIL	735,835.52	382,666.50	135,530.41	1,264,036.52	A	383,686.50	25.35	37.50	0.00	0.00	11,408.00	172.00	0.00	634.00	0.00	272.00	1,468.00	0.00	800.00	0.00	0.00	1,016.68	428.18	431.25	13.18	11,101.32	6,846.35	749.20	393.20	589.80	236.18	420,279.77	833,815.72
MAYO	833,815.72	0.00	207,792.30	1,041,608.02	M	132,435.78	16.50	37.50	75.00	0.00	2,757.00	18.00	0.00	686.00	11.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	26,372.89	23,453.84	3,184.48	1,617.72	2,506.92	193,372.62	848,235.63	
JUNIO	848,235.63	0.00	0.00	848,235.63	J	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	848,235.63
JULIO	848,235.63	0.00	0.00	848,235.63	J	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	848,235.63
AGOSTO	848,235.63	0.00	0.00	848,235.63	A	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	848,235.63
SEPTIEMBRE	848,235.63	0.00	0.00	848,235.63	S	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	848,235.63
OCTUBRE	848,235.63	0.00	0.00	848,235.63	O	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	848,235.63
NOVIEMBRE	848,235.63	0.00	0.00	848,235.63	N	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	848,235.63
DECEMBER	848,235.63	0.00	0.00	848,235.63	D	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	848,235.63
TOTAL		834,688.68	1,336,684.05		1,053,623.09	102.30	177.30	75.00	1,941.00	14,166.00	199.00	0.00	2,848.00	16.00	564.00	6,805.00	0.00	3,390.00	37.00	0.00	2,377.85	1,372.70	1,512.52	93.91	0.00	200,726.02	65,646.51	8,868.48	4,596.72	6,978.92	700.89	1,376,800.93	

Figura 16 Control de caja “Ingresos y Egresos” – Macros de Excel.

RUC : 20561292940		Empleador : DIALSA INGENIERIA Y CONSTRUCCION E.I.R.L.		Periodo : 04/2021		PDT Planilla Electrónica - PLANE		Número de Orden :																																			
Inscrita y acreditada en el Rempe	Fecha de acogimiento o al Rempe	Regimen Laboral	Regimen Pensionario	Regime n de Salud	Jornada Laboral		Horas Trabajadas		Datos del Trabajador						CTS	SUELDO	REMUNERACION DESEMPEÑO PERIODO	LEGAJA CON GOCE DE HABER	BUC	ASEGURACION FAMILIAR	VACACIONES	GRAT.	BONIF. EXTRAORD. LEY N.º...	TOTAL REMUNERACION	REMUNERACION AFECTA	TRIBUTOS Y APORTES DEL TRABAJADOR							NETO A PAGAR				TRIBUTOS Y APORTES DEL EMPLEADOR						
					Días Laborados	Subsidios	Días No Laborados	Horas ordinarias	Horas sobretiempo	Total horas	Fecha de Ingreso	Fecha de Cese	Documento de Identidad													Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Sit.	Es Salud + Vida	Aporte ONP Ley 15999	APORTE OBLIGATORIO	PRIMA DE SEGURO	COMISION APP	OTRAS APORTACIONES DEL TRABAJADOR	COMPONEN	TOTAL DEDUCCION	SUELLO SALAR 411	GRAT. 416	REMUNERACION VACACIONAL 418	CTS 419	Aporte Seg Regular	Aporte Seg Regular
													Tipo	Número																													
S	12/01/2021	Especial-Microempresa	APP INTEGRADA	Escalud	30	0	0	240.00		240.00	03/09/2014		01	41788099	ALLIARDO	INGA	LEILA PAOLA	ACTIVO O SUBSIDIADO	0.00	930.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	930.00	930.00			93.00	16.10	0.00		108.10	820.82	0.00	0.00	0.00	0.00	83.70	83.70	
S	10/11/2020	CONSTRUCCION CIVIL	ONP	Escalud	2	0	0	16.00		16.00	10/11/2020		01	33420471	TALMA	ENI	ELIAS	ACTIVO O SUBSIDIADO	21.54	143.60	23.94	0.00	45.95	0.00	14.36	27.86	2.48	278.21	227.65	28.60		3.35	32.97	182.89	27.36	14.36	21.54	83.70	83.70				
S	10/11/2020	CONSTRUCCION CIVIL	APP PROFUTURO	Escalud	7	0	0	56.00		56.00	10/11/2020		01	33733941	OSASUBOL	SCOLA	JOSE LAUREANO	ACTIVO O SUBSIDIADO	75.39	502.60	83.70	0.00	180.83	0.00	50.26	95.76	8.62	977.25	791.48			11.73	11.73	744.11	85.76	50.26	75.39	83.70	0.00	83.70			
S	18/11/2020	CONSTRUCCION CIVIL	ONP	Escalud	2	0	0	16.00		16.00	18/11/2020		01	47561428	ESCAL	TAMBO	NILBER	ACTIVO O SUBSIDIADO	21.54	143.60	23.94	0.00	45.95	0.00	14.36	27.86	2.48	278.21	227.65	28.60		3.35	32.97	182.89	27.36	14.36	21.54	83.70	83.70				
S	18/11/2020	CONSTRUCCION CIVIL	APP PRIMA	Escalud	7	0	0	56.00		56.00	18/11/2020		01	75828704	MONTEPAGON	JOSEF	DEBASCLETON	ACTIVO O SUBSIDIADO	75.39	502.60	83.70	0.00	180.83	0.00	50.26	95.76	8.62	977.25	791.48			11.73	11.73	744.11	85.76	50.26	75.39	83.70	0.00	83.70			
S	16/04/2021	CONSTRUCCION CIVIL	APP INTEGRADA	Escalud	2	0	0	16.00		16.00	16/04/2021		01	47233443	ALTAMIRANO	MONSALVE	AVILARDO	ACTIVO O SUBSIDIADO	21.54	143.60	23.94	0.00	45.95	0.00	14.36	27.86	2.48	278.21	227.65			3.35	3.35	212.81	27.36	14.36	21.54	83.70	0.00	83.70			
S	16/04/2021	CONSTRUCCION CIVIL	ONP	Escalud	5	0	0	40.00		40.00	16/04/2021		01	44467812	ALTAMIRANO	MONSALVE	EBER	ACTIVO O SUBSIDIADO	38.11	254.00	42.35	0.00	76.20	0.00	25.40	48.40	4.36	488.81	397.85			5.83	57.66	319.25	48.40	25.40	38.10	83.70	83.70				
S	16/04/2021	CONSTRUCCION CIVIL	ONP	Escalud	5	0	0	40.00		40.00	16/04/2021		01	48475487	HERCIZIA	SALCEDO	EDIVAR	ACTIVO O SUBSIDIADO	38.11	254.00	42.35	0.00	76.20	0.00	25.40	48.40	4.36	488.81	397.85			5.83	57.66	319.25	48.40	25.40	38.10	83.70	83.70				
S	16/04/2021	CONSTRUCCION CIVIL	ONP	Escalud	5	0	0	40.00		40.00	16/04/2021		01	43888984	WATTA	MEINA	JOSE CARLOS	ACTIVO O SUBSIDIADO	53.85	338.00	58.85	0.00	114.88	0.00	35.89	68.40	6.16	688.04	599.63			8.39	82.43	457.48	68.40	35.89	53.85	83.70	83.70				
S	16/04/2021	CONSTRUCCION CIVIL	ONP	Escalud	5	0	0	40.00		40.00	16/04/2021		01	70211014	SHAYBERA	ZUTA	HUMBERTO	ACTIVO O SUBSIDIADO	53.85	338.00	58.85	0.00	114.88	0.00	35.89	68.40	6.16	688.04	599.63			8.39	82.43	457.48	68.40	35.89	53.85	83.70	83.70				
S	16/04/2021	CONSTRUCCION CIVIL	ONP	Escalud	5	0	0	40.00		40.00	16/04/2021		01	76875613	SANCHEZ	VASQUEZ	LUIS MEYER	ACTIVO O SUBSIDIADO	38.11	254.00	42.35	0.00	76.20	0.00	25.40	48.40	4.36	488.81	397.85			5.83	57.66	319.25	48.40	25.40	38.10	83.70	83.70				
S	16/04/2021	CONSTRUCCION CIVIL	ONP	Escalud	5	0	0	40.00		40.00	16/04/2021		01	33736704	TALMA	TUESTA	ENI	ACTIVO O SUBSIDIADO	0.00	930.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	930.00	930.00	128.00		0.00	128.00	803.00	0.00	0.00	0.00	83.70	83.70				
S	16/04/2021	CONSTRUCCION CIVIL	ONP	Escalud	5	0	0	40.00		40.00	16/04/2021		01	33736888	VASQUEZ	BAUTISTA	HERNANDEZ	ACTIVO O SUBSIDIADO	38.11	254.00	42.35	0.00	76.20	0.00	25.40	48.40	4.36	488.81	397.85			5.83	57.66	319.25	48.40	25.40	38.10	83.70	83.70				
S	16/04/2021	CONSTRUCCION CIVIL	ONP	Escalud	5	0	0	40.00		40.00	16/04/2021		01	48122674	VASQUEZ	GENZALES	JOSE SYDRO	ACTIVO O SUBSIDIADO	38.11	254.00	42.35	0.00	76.20	0.00	25.40	48.40	4.36	488.81	397.85			5.83	57.66	319.25	48.40	25.40	38.10	83.70	83.70				
S	16/04/2021	CONSTRUCCION CIVIL	ONP	Escalud	5	0	0	40.00		40.00	16/04/2021		01	43455881	VASQUEZ	MONSALVE	DAVID	ACTIVO O SUBSIDIADO	38.11	254.00	42.35	0.00	76.20	0.00	25.40	48.40	4.36	488.81	397.85			5.83	57.66	319.25	48.40	25.40	38.10	83.70	83.70				
S	16/04/2021	CONSTRUCCION CIVIL	ONP	Escalud	5	0	0	40.00		40.00	16/04/2021		01	27371911	ZULUETA	SANCHEZ	ANIBAL	ACTIVO O SUBSIDIADO	38.11	254.00	42.35	0.00	76.20	0.00	25.40	48.40	4.36	488.81	397.85			5.83	57.66	319.25	48.40	25.40	38.10	83.70	83.70				
TOTALES																388.80	5,782.00	655.53	0.00	1,222.80	0.00	393.20	748.20	67.43	9,483.86	8,063.43	0.00	688.38	93.00	16.10	0.00	0.00	91.75	891.31	6,046.25	748.20	388.20	588.80	1,329.20	0.00	1,329.20		

Figura 17 Plantilla en macros de Excel “sueldos y salarios de trabajadores”.

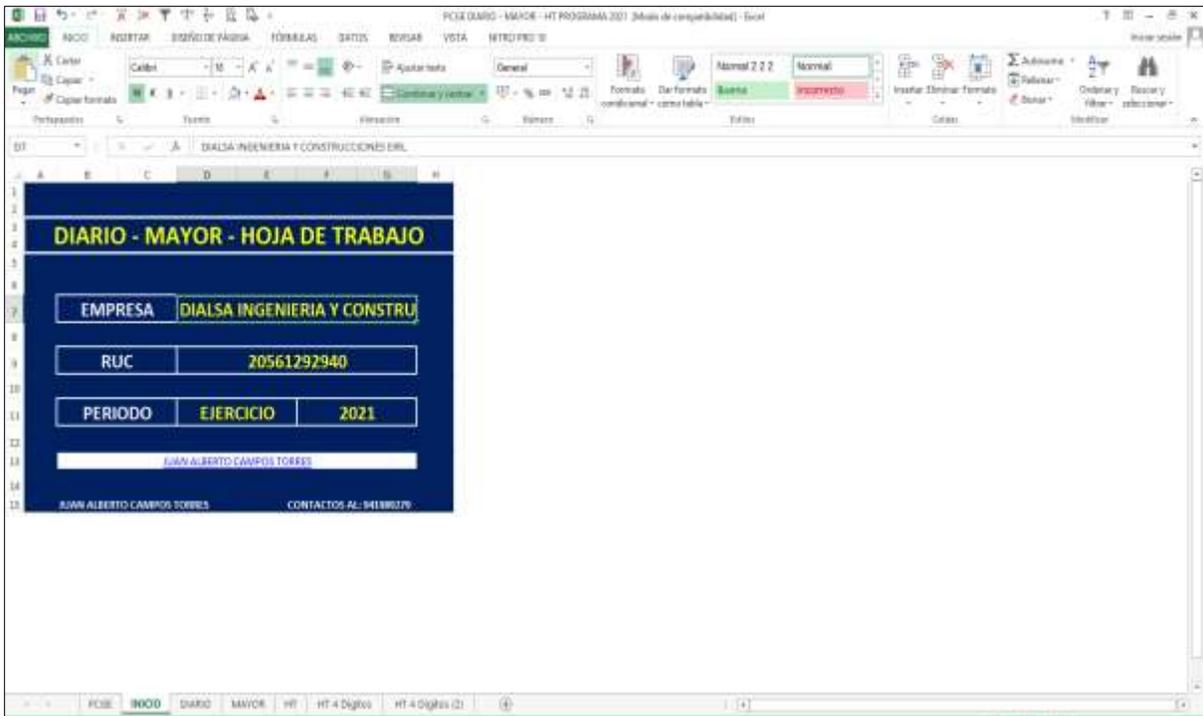


Figura 18 Plantilla de inicio hoja de trabajo “Datos generales de la empresa” – Macros de Excel.

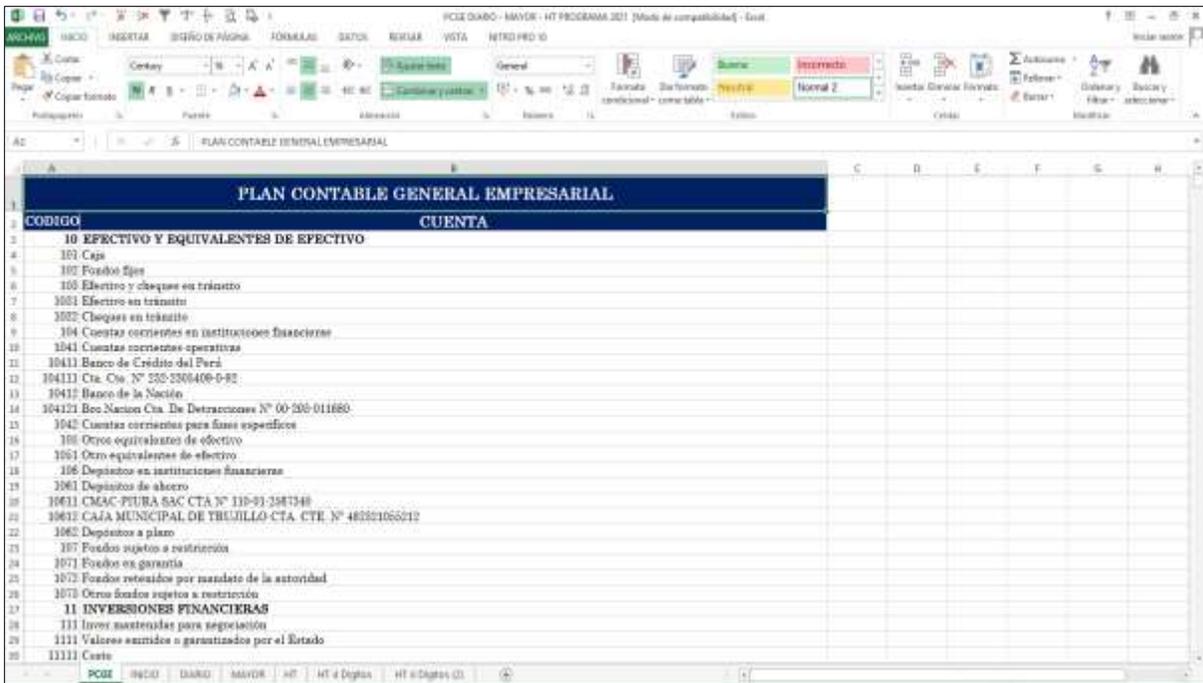


Figura 19 Plantilla de Plan Contable General Empresarial – Macros de Excel.

FORMATO 5.1: "LIBRO DIARIO"
 PERIODO: EJERCICIO 2021
 RUC: 20562202948
 DENOMINACION O RAZON SOCIAL: DALSA INGENIERIA Y CONSTRUCCIONES SRL

N° CORRELATIVO OPERACION	FECHA DE OPERACION	GLOSA O DESCRIPCION DE LA OPERACION	CUENTA CONTABLE ASOCIADA A LA OPERACION		MOVIMIENTO			
			C/C	DEBITO	CREDITO	DEBITO	CREDITO	
1	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	0101	Cuenta Nueva	770,628.08			
2	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	39	CONTABILIDAD ELECTRONICA DE CHEQUES ADEUDADOS		770,628.08		
3	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	701	Caja	303,000.00		377,811.08	
4	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	6801	Cta. de N° 232-1201409-0-92	181,183.38			377,811.08
5	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	120	Impuesto de timbres		185,014.58	256,961.98	
6	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	22711	Cuentas	12,402.00			21,284.48
7	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	22811	Cuentas	2,800.00			30,286.12
8	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	22819	Cuentas	6,394.00			
9	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	22721	Intereses de Provisionamiento	38.00			
10	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	60201	Cuentas		1,841.88		
11	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	32021	Cuentas		1,711.23		
12	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	60911	Cuentas		4,128.94		
13	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	450	SWP		437.40		
14	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	458	Provisionamiento Tributario		835.00		
15	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	4071	Impuesto de timbres categoria		2,036.28		
16	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	4071	Impuesto de timbres categoria		1,584.28		
17	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	4071	Impuesto de timbres categoria		97.12		
18	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	4171	AFP Prolife		303.00		
19	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	4172	AFP Integro		1,273.83		
20	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	4173	AFP Profutura		367.00		
21	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	4175	Aportes complementarios AFP - Empleado		33.00		
22	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	420	Dividendos		14,999.99		
23	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	5001	Reservas acumuladas		30,000.00		
24	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	4175	Aportes complementarios AFP - Empleado	23.00			
25	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	4171	AFP Prolife		22.31		
26	01/01/2021	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	4173	AFP Profutura		20.51		

Figura 20 Plantilla de libro diario – Macros de Excel.

FORMATO 6.1: "LIBRO MAYOR"
 PERIODO: EJERCICIO 2021
 RUC: 20562202948
 DENOMINACION O RAZON SOCIAL: DALSA INGENIERIA Y CONSTRUCCIONES SRL

FECHA DE LA OPERACION DEL LIBRO DIARIO	N° CORRELATIVO OPERACION	DESCRIPCION O GLOSA DE LA OPERACION	SALDOS Y MOVIMIENTOS	
			DEUDOR	ACREEDOR
01/01/2021	1	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	770,628.08	
01/01/2021	160216	Por los ingresos de caja correspondiente al Ejercicio 2021		1,440,330.23
01/01/2021	160217	Por la cancelacion de los ingresos de caja correspondiente al Ejercicio 2021		720,341.52
TOTALLES			1,490,304.05	720,341.52
Saldo Polisor-Mes				795,642.59
			1,490,304.05	1,490,304.05

FORMATO 6.1: "LIBRO MAYOR"
 PERIODO: EJERCICIO 2021
 RUC: 20562202948
 DENOMINACION O RAZON SOCIAL: DALSA INGENIERIA Y CONSTRUCCIONES SRL

FECHA DE LA OPERACION DEL LIBRO DIARIO	N° CORRELATIVO OPERACION	DESCRIPCION O GLOSA DE LA OPERACION	SALDOS Y MOVIMIENTOS	
			DEUDOR	ACREEDOR
01/01/2021	1	Por inicio de mis operaciones ejercicio 2021	371,163.38	
01/01/2021	160216	Por los ingresos de caja correspondiente al Ejercicio 2021		693,298.14
01/01/2021	160217	Por la cancelacion de los ingresos de caja correspondiente al Ejercicio 2021		347,826.51
TOTALLES			726,664.30	693,298.14
Saldo Polisor-Mes				35,268.18
			726,664.30	728,684.30

Figura 21 Plantilla de libro mayor – Macros de Excel.

The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet titled "HOJA DE TRABAJO". The spreadsheet is a general ledger with the following columns: DENOMINACIÓN, BALANCE INICIAL (DEBE and HABER), MOVIMIENTOS (DEBE and HABER), BALANCE FINAL (DEBE and HABER), and P.R. FINANCIALES (PERIODOS and SALDADOS). The rows list various accounting items such as "ACTIVO - Cuentas de activo", "PASIVO - Cuentas de pasivo", and "RESERVA". The spreadsheet is part of a larger workbook named "POZ DARGO - MAYOR - HT PROGRAM 2021".

Figura 22 Plantilla de Hoja de trabajo a nivel de dos dígitos contables – Macros de Excel.

The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet titled "ANALITICA". The spreadsheet is an analytical work sheet with the following columns: DESCRIPCIÓN DE LA CUESTA, SALDOS INICIALES (DEBE and HABER), MOVIMIENTOS (DEBE and HABER), SALDO AL 31 DE DICIEMBRE (DEBE and HABER), TRANSFERENCIAS Y CANCELACIONES (DEBE and HABER), CUENTAS DE BALANCE (ACTIVO and PASIVO), RESULTADOS POR NATURALEZA (PERIODOS and SALDADOS), and RESULTADOS POR PLANOS (PERIODOS and SALDADOS). The rows list various accounting items such as "Materiales y equipos de explotación", "Sueldos y salarios", "Gastos de administración", and "Gastos financieros". The spreadsheet is part of a larger workbook named "POZ DARGO - MAYOR - HT PROGRAM 2021".

Figura 23 Plantilla de Hoja de trabajo analítica – Macros de Excel.

Para el presente objetivo específico de la propuesta se **identifica** oportunidades y amenazas en un estudio de asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, para ello se elaboró la siguiente tabla.

Tabla 26 Análisis **FODA** de la empresa.

Análisis FODA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Contar con un sistema contable en red eficiente. - Agilizara los procesos contables. - Perfeccionar la calidad del servicio. - Distribuir automáticamente los costos de la contabilidad de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento administrativo burocrático. - Uso de macros Excel. - Carencia de un sistema contable. - Deficiente calidad de servicios. - Retraso de información solicitada por los clientes.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Ampliación de servicios. - Actualización de libros contables. - Mostrar información contable oportuna y eficiente a los usuarios. - Poder interconectarse con facilidad a otras entidades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los competidores empiecen a obtener los mismos servicios innovadores. - El entorno político y económico empeore. - Que los clientes opten por ir a contratar servicios de la competencia.

Del análisis **FODA** realizado a la empresa, se puede concluir que, al lograr implementar el sistema contable CONCAR, la empresa tendrá grandes oportunidades, con ello sacarle provecho a sus fortalezas, lo cual ayudará a la mejora de sus servicios que esta ofrece a sus clientes, consigo mejorar sus debilidades y hacer frente a sus amenazas con las que actualmente cuenta.

Etapa II. Capacitación de personal

Para esta etapa se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- a)** Trabajar con contadores para contactar al vendedor sobre la compra del sistema contable.
- b)** Busque en línea una organización que vende software de contabilidad y me comuniqué con la organización Real Systems, creadora de CONCAR.
- c)** La empresa solicitará una cotización para el sistema CONCAR y solicitó un presupuesto estimado.
- d)** Conocer las causas de la organización proveedora antes de instalar el sistema contable.
- e)** La empresa se reunió con el contador y envió un representante para explicar los beneficios del sistema contable CONCAR. También hablamos de instalar programas, porque el sistema en el que están instalados debe tener las siguientes características: Intel CORE DUO 2.0 Ghz / 2 GB RAM / 32x CD-ROM drive.
- f)** Disco duro libre de 80 GB (para software) Sistema operativo: Windows® / Vista / 7 Professional / Integral / Windows 8 Professional, Enterprise.
- g)** La instalación no es compatible con la versión de Windows: Started, HomeBasic o HomePremium, mono-idioma.
- h)** Bloqueo físico del puerto USB activo Para instalaciones en red no compatibles con redes inalámbricas IMPORTANTE: Si no se cumplen los requerimientos mínimos demandados en el instante que se instaló, el acceso posterior se aplicará por cuenta y riesgo del cliente.
- i)** Taller de Consulta Gratuito: Coordinación Avanzada y Disponibilidad.

ETAPA III. Puesta en marcha

Durante esta etapa consiste en detallar los servicios de post venta que ofrece el proveedor acerca del sistema contable, para ello se tiene lo siguiente figura:



Figura 24 Página web del Real System.

- a) 1 año de soporte gratuito: obtenga el software Real System a través de la web, correo electrónico, teléfono o en persona.
- b) Renovación del servicio posventa: puede renovar el servicio cada año por una tarifa adicional.
- c) El asesoramiento: Realizamos cada proyecto.
- d) Formación sobre cómo utilizar el software: en la oficina o en el cliente.
- e) Servicio de migración de otro sistema a nuestro software: consultoría de instalación de software para conectar con sucursales remotas.
- f) Acceso especial a Concar a nuestra biblioteca digital: Vea guías de usuario o descargue nuevas versiones o actualizaciones, noticias y más. Funciona las 24 horas del día, los 365 días del año, en cualquier lugar donde tenga acceso a Internet.
- g) Adquirir el sistema contable Concar.



Figura 25 Pantalla de inicio del Sistema Contable.

h) Las principales bases de datos definidas para el sistema de contabilidad general (menú Archivo) son:

- Puede ver cuentas e ingresar otras cuentas de contabilidad requeridas para su negocio.
- El sistema contable exporta el balance de acuerdo con el formulario.
- El sistema contable de producción para el formato de costo.
- El sistema contable para generar estados de cuenta.
- El sistema de contabilidad incluye verificación bancaria.
- Un sistema de contabilidad que puede convertir el tipo de cambio que desea usar en sus estados financieros.
- El sistema de contabilidad muestra la tasa de deducción de la SUNAT. La serie produce una entrada de terminación.
- El sistema de contabilidad muestra las distintas cuentas corrientes de la empresa.

- El sistema de contabilidad ayuda a ajustar las diferencias de cambio.
- El sistema contable produce informes sobre ingresos y gastos.
- El sistema contable genera una contabilización inicial.
- Recibo de comprobante del sistema.
- Registro de compras creado por el sistema.
- El sistema de contabilidad genera un cheque retirado.
- El sistema de contabilidad puede exportar varios informes a Excel y PDF.
- El sistema de contabilidad produce un libro electrónico (PLE).
- El sistema contable informa y genera créditos.
- Cree registros de ventas en su sistema contable.
- Sistema de contabilidad del estado de flujo de efectivo.
- Sistema de contabilidad para reportar ratios financieros.
- El sistema de contabilidad de Concar genera archivos para enviar a la SUNAT (TXT).
- El sistema de contabilidad de Concar reporta balances de prueba.



Figura 26 Pestaña de archivos del Sistema Contable.

- i) Eduque a su personal sobre la administración del sistema de contabilidad Concar, después de obtener el sistema de contabilidad Concar se debe capacitar al personal adecuado para operarlo y entrenamiento del básico al avanzado.
- j) Entonces, para los usuarios que recién comienzan con Concar, Real Systems les presenta la capacitación del sistema de contabilidad Concar en un nivel básico.

3.3.11. Estrategias a implementar

Tabla 27 Diagnóstico Actual

ETAPA I. DIAGNÓSTICO ACTUAL									
Estrategia	Actividades	Objetivos	Indicador	Tiempo				Proceso	
				Julio					
				1	2	3	4		
Establecer procesos contables actuales en la empresa “ESTUDIO CONTABLE CAMPOS” del contador Juan Alberto Campos Torres.	Establecer documentación	Establecer en un 70% la utilización de los documentos contables para mejora de la empresa	Diagnosticar	X					<ul style="list-style-type: none"> - Documentos - Análisis - Utilización - Ejecución
	Determinar el registro contable	Determinar en 100% el registro contable	Determinar		X				<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de - requerimiento - Análisis de sistema - Evaluación - Implantación

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla del diagnóstico actual de la empresa, se presenta la estrategia y dos actividades a realizar lo cual cada una de ellas persigue un objetivo en común, asignando un indicador, tiempo y procesos determinados para cumplir dicha estrategia.

Tabla 28 Capacitación del personal

ETAPA II. CAPACITACIÓN DE PERSONAL								
Estrategia	Actividades	Objetivos	Indicador	Tiempo				Proceso
				Agosto				
				1	2	3	4	
Capacitar a su personal para que puedan conocer y utilizar el sistema contable CONCAR.	Capacitar al personal para fortalecer los conocimientos sobre el sistema contable CONCAR.	Mejorar en un 80% el Conocimiento referente al sistema CONCAR	Conocimiento	X	X			- Capacitar - Evaluar - Ejecutar
	Brindar capacitaciones para el manejo oportuno y adecuado del sistema contable CONCAR.	Mejorar en un 100% el manejo adecuado del sistema contable CONCAR	Conocimiento			X	X	- Capacitar - Evaluar - Ejecutar

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla se centra en la capacitación del personal de la empresa, para esta estrategia se plantean dos actividades donde cada una de ellas persigue un objetivo con un determinado indicador, tiempo y procesos que ayudarán a cumplir la estrategia.

Tabla 29 Puesta en Marcha

ETAPA III. PUESTA EN MARCHA								
Estrategia	Actividades	Objetivos	Indicador	Tiempo				Proceso
				Septiembre				
				1	2	3	4	
Implementación del sistema contable CONCAR.	Adquirir el sistema contable CONCAR	Orden de compra	Orden	X				- Reunión de comunicación - Cotización
	Instalación del sistema contable CONCAR	Instalación al 100% y acceso a la biblioteca virtual	Rendimiento		X	X		- Análisis de requerimiento - Evaluación - Ejecución
	Migración de macros en Excel a sistema contable CONCAR	Migración al 100% del registro contable	Cumplimiento				X	- Análisis de sistemas - Requerimientos de actualizaciones - Evaluación - Ejecución

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, en la presente tabla se establece la etapa de puesta en marcha de la propuesta del sistema, para ello se tiene la estrategia de implementación del sistema contable Concar, donde se establecen tres actividades, por el cual están ligados cada una a un objetivo, indicador, periodo de tiempo y determinados procesos que favorecen a la estrategia planteada.

3.3.12. Plan de trabajo

Tabla 30 Plan de trabajo

Actividades	ETAPAS DE INVESTIGACIÓN						
	Tiempo en meses						
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Proponer el Sistema Contable a la empresa.	■						
Implementación del sistema.			■				
Capacitación al personal.				■			
Análisis y evaluación del sistema.					■		
Conclusiones.						■	
Recomendaciones.						■	

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla se describen las actividades y el tiempo de ejecución que debe seguir la empresa para una adecuada implementación del Sistema Contable Concar.

3.3.13. Recursos

Humanos. – Los colaboradores del estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande que fueron en total 4 participantes fueron de gran apoyo, además de dos investigadores. Por lo tanto, el recurso humano empleado es de 6 personas.

Tecnológicos. – Se utilizó computadores personales, para procesar la información e impresora.

Financieros. – Recursos son propios de la empresa para implementar esta propuesta, detalladas en el presupuesto, en total S/ 7,500.00.

3.3.14. Presupuesto

Tabla 31 Presupuesto de sistema

COSTOS Y GASTOS DIVERSOS				
N°	ACTIVIDAD	PERIODO	RESPONSABLE	COSTO
1	SUMINISTROS DE OFICINA	ENERO	ADMINISTRACIÓN	1,000.00
2	SISTEMA CONTABLE CONCAR CB	FEBRERO	INGENIERO DE SISTEMAS	4,500.00
TOTAL COSTOS				5,500.00
CAPACITACIÓN				
N°	ACTIVIDAD	PERIODO	RESPONSABLE	COSTO
1	HONORARIOS CAPACITADOR	MARZO	ADMINISTRACIÓN	2,000.00
TOTAL GASTOS				2,000.00
TOTAL DEL COSTO PRESUPUESTADO				7,500.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 32 Inversión

INVERSIÓN	7,500.00
TASA DE DESCUENTO	10.00%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 33 Presupuesto de sistema

MESES	0	1	2	3	4	5	6
INGRESOS	-7,500.00	5,200.00	4,230.00	2,980.00	3,600.00	2,700.00	2,400.00

Fuente: Elaboración propia.

3.3.15. Estructura organizacional

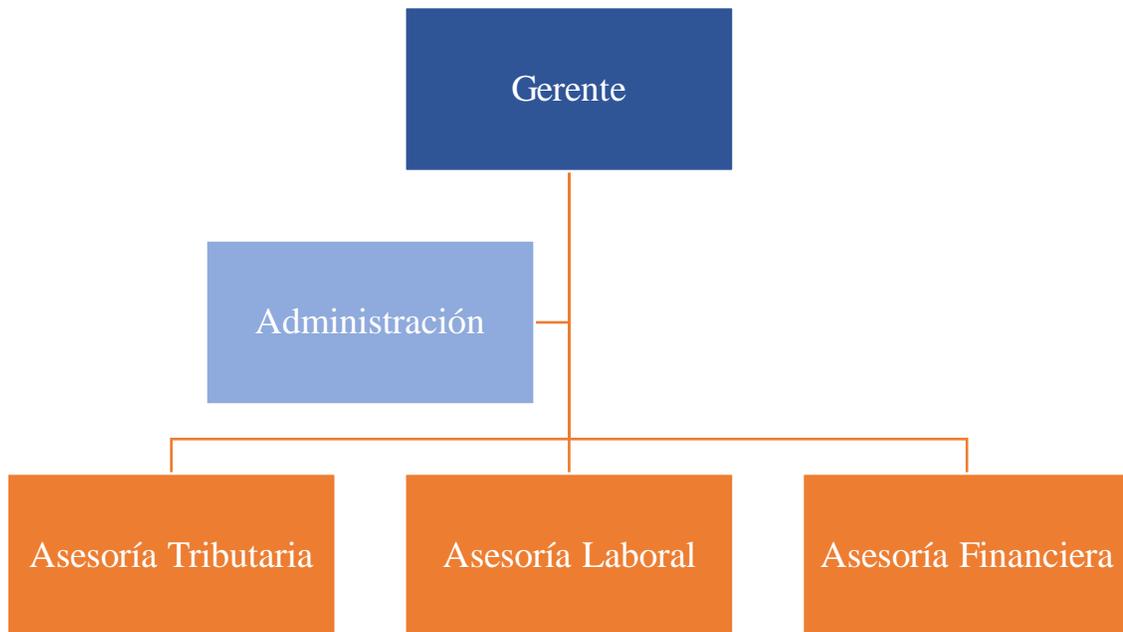


Figura 27 Estructura Organizativa de la empresa.

Historia

En la ciudad de Bagua Grande, nació el “Estudio Contable Campos” un 23 de noviembre de 1994, quien tiene como propietario al contador público Juan Alberto Campos Torres, quien vio una opción de emprendimiento profesional, lo cual desde el inicio se caracteriza por cumplir fielmente con las obligaciones fiscales y utilizar el lema para brindar el mejor apoyo a nuestros clientes. Nuestro primer grupo de clientes fueron 10 empresas, todos locales, los cuales se dedican al rubro comercial. En los primeros años, la ciencia y la tecnología se incluyeron en la investigación y se obtuvo el primer lote de computadoras, por aquella época, apareció el famoso PDT, que hizo que esta investigación actualizara la forma de contabilidad y marcó el comienzo de una época nueva. El “Estudio Contable Campos” se encuentra situado en la ciudad de Bagua Grande, donde actualmente la firma contable cuenta con clientes locales, regionales y nacionales de diferentes actividades económicas, tales como comercio, servicios, construcción, transporte, etc. Siendo estos sus clientes potenciales.

En el Estudio Contable laboran jóvenes profesionales al servicio de sus clientes, que entienden las búsquedas diarias para brindar un mejor servicio, contando con una estructura profesional, ágil, moderna y multidisciplinar que puede responder de manera inmediata a las necesidades del cliente y responder eficazmente a los desafíos que superan las metas y expectativas requeridas.

Misión

Asistir a nuestros clientes a resolver problemas complejos contables, tributarios, laborales y financieros, contribuir al crecimiento de sus actividades económicas, brindar servicios de alta calidad, eficientes y éticos, buscar siempre el mayor grado de satisfacción del cliente, y brindarles información de manera honesta y pertinente para tomar decisiones y cumplir sus compromisos.

Visión

Ser una empresa integral, líder en el mercado local y altamente reconocido, comprometido con el desarrollo de mejores talentos, promoviendo la prestación de servicios profesionales de calidad y oportunos, generando así rentabilidad en contabilidad, auditoría y consultoría empresarial a nuestros clientes en diversos campos de actividad económica.

Valores

- a. Confiabilidad.
- b. Confidencialidad.
- c. Trabajo en equipo.
- d. Integridad y ética en nuestros servicios.
- e. Calidad humana.
- f. Transparencia y honestidad.
- g. Ética profesional y corporativa.

3.3.16. Costos y beneficios

Tabla 34 Presupuesto de sistema

VAN INGRESOS	S/ 15,952.13
INVERSIÓN	7,500.00
TIR	50%
COSTO / BENEFICIO	2.13

Fuente: Elaboración propia.

Con esta propuesta vamos a recuperar la inversión inicial de 7,500.00 más el retorno esperado del 50%, con remanente sobre el retorno esperado de S/ 15,952.13. En consecuencia, la propuesta es factible porque por cada sol invertido permite recuperar un beneficio de 1.13 soles.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Un sistema contable CONCAR mejora la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, esta debe estar compuesta por 3 dimensiones en las cuales tenemos: Programa de Libros Electrónicos (PLE), Estados financieros y Archivos para SUNAT para inspeccionar de forma permanente.

Se concluye que la variable Sistema Contable Concar en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, se haya en un nivel regular con el 75%, según los colaboradores respecto a los Programas de libros electrónicos, no se desarrollan de manera correcta por lo que deberían ser capacitados para aprender los procesos y técnicas de las funcionalidades, respecto a los Estados financieros se evidencia que la importancia del Estado de Cambios al Patrimonio Neto. Además, respecto a los archivos para la Sunat aún los colaboradores no tienen los conocimientos explícitos sobre los cronogramas de pagos de la SUNAT y aun se presentan inconvenientes en la declaración anual según el cronograma publicado por SUNAT.

Concluyendo que la variable Calidad del servicio en un Estudio de Asesoría tributaria y financiera Bagua Grande, 2021, se encuentra en un nivel regular con un alto porcentaje del 90%, lo que quiere decir que los clientes consideran que la empresa si posee una tecnología moderna, pero a pesar de ello sus instalaciones no son muy atractivas, la formación profesional de los colaboradores si está de acuerdo con lo que los clientes desean, pero no se muestran muy negativos a la hora de brindar sus conocimientos. Asimismo, que respecto a la comunicación la empresa no usa estrategias para aplicar los conocimientos contables a los requerimientos de los clientes por qué no cumplen muchas veces con las expectativas que tienen los clientes sobre sus necesidades.

La propuesta fue validada por el Mg. Carlos Enrique Alarcón Eche, fueron evaluadas por consistencia y relevancia, análisis que incluye la redacción de la propuesta, estructura, justificación, bibliografía y viabilidad. La escala de calificación parece ser lo suficientemente adecuada como para ser factible de aplicar e implementar por calidad de servicio en un estudio

de asesoría tributaria y financiera Bagua Grande.

4.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda la utilización de un sistema Concar en la empresa ya que beneficiará y mejorará a tener un más grande control interno eficaz y de dicha forma reducir, unificar y simplificar las ocupaciones que se hacen.

Se recomienda implementar el sistema contable Concar con las siguientes propiedades: Adaptación a la última normativa SUNAT, flexibilidad, reporte de estados financieros y estudio de cuentas únicas y en dólares, reporte de centros de precios, emisión de cheques - comprobantes, transferencia de reportes a Excel, regularización y ajuste automáticamente. Diferencia de remesa, conciliación bancaria automática, generación de asientos abiertos y cerrados, archivos SUNAT, carga de asientos automáticos de otros sistemas.

Se recomienda una vigilancia continua del campo contable, capacitar a los operadores de información contable en el uso de los sistemas contables les permite realizar las mejoras y modificaciones adecuadas que beneficien los objetivos de la organización.

Se recomienda darle un seguimiento a la contabilidad de acuerdo con el sistema contable para lograr laborar correctamente, llevando a cabo un adecuado proceso contable, debido a que finalmente proporcionará a la organización información razonable para la toma de elecciones primordiales.

Se recomienda implementar un sistema de contabilidad para minimizar el tiempo y la información obtenida de este pueda ser transmitida de manera confiable donde quiera que se encuentre.

REFERENCIAS

- Alva, E., & Mauricio, F. (2017). La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la ferretería J & A E.I.R.L., Bagua 2017. (*Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego. Perú*).
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2999/1/RE_ADMI_EVELYN.ALVA_JOSE.MAURICIO_CALIDAD.DE.SERVICIO_DATOS.PDF
- Alvarez, D., & Rivera, A. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*. Arequipa: (Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú. Perú).
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf
- American Psychological Association. (2020). *Manual of the American Psychological Association* (7 ed.). Washington D. C.: American Psychological Association.
<https://apastyle.apa.org/products/publication-manual-7th-edition-spiral>
- Andrade, A., Rodrigues, J., & Silva, P. (2015). Proposal for using AHP Method to Evaluate the Quality of Services Provided by Outsourced Companies. *Procedia Computer Science*, 55.
doi:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050915015586>
- Arikan, A., & Guner, S. (2013). The Impact of Corporate Social Responsibility, Service Quality and Customer-company Identification on Customers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99.
doi:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813039438>
- Baca, F. (2017). *Diseño de un sistema de información gerencial y su contribución en el proceso contable de la empresa de transportes Bagua Grande S.R.L*. Chiclayo: (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú).
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/949/1/TL_BacaTelloVictorFarley.pdf.pdf
- Belwal, R., & Amireh, M. (2018). Service quality and attitudinal loyalty: Consumers' perception of two major telecommunication companies in Oman. *Arab Economic and Business Journal*, 13(2).
doi:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214462517301640>

- Benzaquen, J. (2018). *La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. Universidad & Empresa.*
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187255450011/html/index.html>
- Canales, E. (2018). *Implementación de un Software Contable de Facturación Electrónica en red para Mejorar el Servicio de Contabilidad en la empresa Asesoría Tributaria Contable J&M Huacho – 2018.* Huacho: (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho. Perú).
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3482/ERIKA%20SUJEYLI%20CANALES%20PFLUCKER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ccaccya, J. (2018). *Calidad del servicio y satisfaccion del cliente de la empresa teleservicios populares, la Merced - Chanchamayo - Junín, 2016.* Huancayo: (Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes. Perú).
http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/714/T037_47470759_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chang, D. (2018). *Optimización del sistema contable para mejorar el control interno de importadora Mega - Repuestos.* (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil. Ecuador).
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33238/1/tesis%20Danny%20final.pdf>
- Culqui, L., & Trigoso, M. (2018). *Calidad de Servicio y satisfacción al cliente del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas-2018.* (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo. Perú).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31807/culqui_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Damiani, L. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfaccion de los clientes de la empresa el Tumi Perú S.R.L en el año 2018.* Chiclayo: (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú).
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1836/1/TL_DamianiArellanoJavier.pdf
- De la Ballina, J. (2017). *Marketing turístico aplicado.* Madrid: ESIC Editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=5q04DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-7-yIivrsAhVC0FkKHYiKA6UQ6AEwCHoECAgQA#v=onepage&q&f=false>

- De la Cruz , J. (2018). *Implementación de un sistema contable automatizado para la gestión de inventarios en el área de almacen en el restaurant La Rosa Nautica S.A. en el periodo 2016 - 2017*. Lima: (Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma. Perú). https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1474/T030_47039838_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Vicuña, M. (2018). *El plan de marketing en la práctica*. Madrid: ESIC Editorial. https://books.google.com.pe/books?id=HGeADwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjegYDci_rsAhUkq1kKHcYwA1E4HhDoATAHegQIBxA C#v=onepage&q&f=false
- Delgado, E. (2019). *Influencia de un sistema automatizado de ventas para mejorar la gestión comercial en la empresa Dismar Cinco S.R.L. de la ciudad de Bagua Grande, 2018*. Bagua Grande: (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Perú). <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1741/Delgado%20Medina%20Euder.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Deng, N.-Q., Liu, L.-Q., & Deng, Y.-Z. (2018). Estimating the effects of restructuring on the technical and service-quality efficiency of electricity companies in China. *Utilities Policy*, 50. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0957178716301515>
- Eguaras , M. (2017). *Publicar con calidad editorial: Cuatro pilares de la producción de un libro*. Malaquito Ediciones. <https://books.google.com.pe/books?id=YcucDwAAQBAJ&pg=PA46&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-7-yIivrsAhVC0FkKHYiKA6UQ6AEwBHoECAAQA#v=onepage&q=libros%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false>
- Escudero, M. (2017). *Comunicación y atención al cliente 2.ª edición*. España: Parainfo. https://books.google.com.pe/books?id=mdXLDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjp26iAi_rsAhUK2FkKHc6uBmU4ChDoATAFegQIBxA C#v=onepage&q&f=false

- Especialistas en Software Empresarial. (2021). *Software de Contabilidad CONCAR*. Lima: Real Systems S.A. https://kupdf.net/download/manual-concarpdf_60196ffee2b6f50d45f91a6b_pdf
- Fernández, D., & Fernández Elena. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid: Ediciones Parainfo SA. https://books.google.com.pe/books?id=kAMoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj26iAi_rsAhUK2FkKHc6uBmU4ChDoATAIegQIAxAC#v=onepage&q&f=false
- Gestión. (28 de Marzo de 2018). Cuatro empresas que destacan por innovar en su servicio al cliente. *Gestión*. <https://gestion.pe/publirreportaje/cuatro-empresas-destacan-innovar-servicio-cliente-230236-noticia/?ref=gesr>
- Gestión. (14 de Septiembre de 2019). Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Gestión. (2019). El 82% de la rentabilidad empresarial depende de los colaboradores. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/82-rentabilidad-empresarial-depende-colaboradores-255913-noticia/>
- Goyal, P., & Chanda, U. (2017). A Bayesian Network Model on the association between CSR, perceived service quality and customer loyalty in Indian Banking Industry. *Sustainable Production and Consumption*. doi:<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2352550916300318>
- Guerrero, A., & Rabanal, U. (2018). *Implementación de un sistema de información contable computarizado y la toma de decisiones en la empresa Promociones y Eventos SAC, Los Olivos, 2017*. Lima: (Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte. Perú). <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13923/Guerrero%20Silva%20%20Alberto%20-%20Rabanal%20Guevara%20Ulices%20Artidoro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzmán, B., Tarapuez, E., & Parra, R. (2017). Estrategia y calidad en empresas colombianas de servicios. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23179/23240>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (4 ta Ed. ed.). México: McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hu, J.-L., & Ho, C.-W. (2016). Service quality and non-salary mechanism for airline companies in Taiwan. *Journal of Air Transport Management*, 55. doi:<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969699715300831>
- Hurtado, J. (2015). *El proyecto de investigación- comprensión holística de la metodología y la investigación*. Venezuela: Editorial Quiron Sypal. https://articulo.mercadolibre.com.ve/MLV-461876551-el-proyecto-de-investigacion-hurtado-2015-metodologia-_JM?quantity=1
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2018). *Marketing 4.0*. Portugal: Lid editorial empresarial. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=NYFsDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=Kotler,+P.+\(2018\).+Marketing+4.0.+Lid+editorial+empresarial.&ots=8SaZ5A11S5&sig=G4bSky7rN9eXKN4cgRHsBJMXlOw#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=NYFsDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=Kotler,+P.+(2018).+Marketing+4.0.+Lid+editorial+empresarial.&ots=8SaZ5A11S5&sig=G4bSky7rN9eXKN4cgRHsBJMXlOw#v=onepage&q&f=false)
- Marcela, D., & Pacheco , V. (2018). *Diseño e implementación de un sistema de contabilidad comercial para la microempresa Frutos del Campo A & Z del Muniicipio de Candelaria (Valle)*. (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Occidente. Colombia). <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/10144/T07806.pdf;jsessionid=CB6CFB93B9FFAE2CB2DBD24C4409312F?sequence=3>
- Martín, M., & Díaz, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Madrid: ESIC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=-ptMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-7-ylivrsAhVC0FkKHYiKA6UQ6AEwBnoECAUQA#v=onepage&q=libros%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false>
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2017). Impacto de la calidad de los servicios sobre la

- satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Universidad & Empresa*. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/html/index.html>
- Menéndez, J. (2019). *Implementación de un sistema contable para Sufarmacia Silvia*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil. Ecuador). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42277/1/IMPLEMENTACION%20DE%20UN%20SISTEMA%20CONTABLE%20PARA%20SUFARMACIA%20SILVIA.pdf>
- Morales, F., & Jarne, J. (2017). Clasificación internacional de los sistemas contables de Argentina Brasil y Chile. *Panorama Socioeconómico*. *Panorama Socioeconómico*, 24(32), 90-95.
- Muñoz, K. (2019). *Implementación del sistema contable para el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas ferreteras del distrito de Ayacucho, 2018*. Ayacucho: (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Angeles Chimbote. Perú). http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11359/SISTEMA_CON%20TABLE_OBLIGACIONES_TRIBUTOS_MUNOZ_PEREZ%20_YOHN_KEVIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nieto, L. (2019). *El sistema Concar y su incidencia en el control interno de la empresa Jhp instalaciones y servicios generales E.I.R.L - San Juan de Miraflores, 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú. Perú). <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/756/1/Nieto%20Garay%20C%20Luz%20Kreysi.pdf>
- Obregón , G., & Zamora, M. (2017). *Análisis de la aplicación del Sistema Contable y su incidencia en los Estados Financieros de la Empresa Agro-Industrial “San Benito Agrícola S.A” del Municipio de San Isidro, Matagalpa, en el I semestre del año 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional autónoma de Nicaragua, Managua. Nicaragua). <https://repositorio.unan.edu.ni/5204/1/6069.pdf>
- Pacheco, J. (2019). *Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ferreterías en la ciudad de Yurimaguas, Provincia de Alto Amazonas, 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Angeles - Chimbote. Perú). http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9137/GESTION_DE_C%20ALIDAD_MARKETING_PACHECO_BILBAO_JORGE_LUIS.pdf?sequence=1&isA

lloved=y

- Piedra, A. (2018). *Análisis de la calidad de servicio en la empresa hotel San Antonio – Bagua, 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo .Perú). <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1730>
- Quiroz, S. (2019). *Calidad de servicio brindado en el terminal terrestre de Bagua, Provincia de Bagua, Región Amazonas*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Perú). <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1830/Quiroz%20Ramos%20Sheyla%20Belissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, E. (2019). *Lineamientos de gestión de calidad en función a las necesidades de la demanda en la casa hospedaje Shubet de la ciudad de Chachapoyas, región Amazonas - 2017*. Chachapoyas: (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Perú). <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1748/Ramos%20Zuta%20Edward.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa ELEVATE BUSINESS y estrategias para su mejora*. (tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura. Perú). <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. (Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Sala-Garrido, R., Molinos, M., & Mocholí-Arce, M. (2019). Comparing changes in productivity among private water companies integrating quality of service: A metafrontier approach. *Journal of Cleaner Production*, 216. doi:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652618337363>
- Santofimio, D. (2018). *Diseño de un sistema de información contable para la microempresa comunicación móvil*. Girardot: (Tesis de Maestría, Corporación Universitaria Minuto de Dios. Colombia). <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6457/T.CP%20SANTOFIMIO%20YARA%20DAIVY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- SINEACE. (2017). Caracterización de la Región Amazonas. SINEACE.
<https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2017/08/PERFIL-AMAZONAS.pdf>
- Torres, C. (2018). *Análisis del uso de sistemas de información contable en las compañías de Esmeraldas*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador).
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1521/1/TORRES%20CHAS%203%208DN%20%20CARLOS%20XAVIER.pdf>
- Uribe, M. (2017). *Gerencia del servicio. 3a. Edición: Alternativa para la competitividad*. Bogotá: Ediciones de la U.
<https://books.google.com.pe/books?id=2TOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-7-yIivrsAhVC0FkKHYiKA6UQ6AEwA3oECAyQAg#v=onepage&q=libros%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false>

ANEXOS

ANEXO 1

Resolución de Aprobación de Título de Proyecto de Tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0496-2021/FACEM-USS

Chiclayo, 18 de junio de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0191-2021/FACEM-DC-USS de fecha 14/06/2021, y el proveído del decano de la FACEM, de fecha 16/06/2021, y;

CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes".

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, "La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativas aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico". La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, según Oficio N°0191-2021/FACEM-DC-USS de fecha 14/06/2021, la Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad, Dra. Mariluz Amalia Cabrera Sánchez, solicita modificación de título de los proyectos de tesis de los estudiantes que se detallan en la parte resolutive, los cuales fueron aprobados con resolución N°1267-FACEM-USS-2020 de fecha 03 de diciembre de 2020,

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: MODIFICAR la Resolución N°1267-FACEM-USS-2020, de fecha de 03 de diciembre 2020, numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, y 28; según se detalla en cuadro adjunto:

DICE:

N°	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1.	- HERRERA REGALADO MARÍA ANALÍ	PLAN DE MARKETING PARA EL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA PANADERÍA DEUCIAS DEL NORTE-CHOTA-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- CARRASCO REMON KYARA YAMILETH - SANTAMARIA CHAPOÑAN GISELA	CULTURA TRIBUTARIA Y PAGO DE IMPUESTOS SEGUN RÉGIMEN DE LOS COMERCIANTES DE CALZADOS DEL MERCADO MODELO-CHICLAYO DURANTE EL COVID-19	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- RAMIREZ ORTIZ ELMER - GASCO ZÁRATE ILDA	CONTABILIDAD GERENCIAL Y TOMA DE DECISIONES DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS TODOS LOS SANTOS, CHOTA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

4.	- VÁSQUEZ FERNÁNDEZ JULISSA - VASQUEZ SOLANO CESAR ANIBAL	ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MINIMIZAR LA EVASIÓN TRIBUTARIA DE LOS COMERCIANTES INFORMALES DEL MERCADO CENTRAL DE CHOTA -2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- SANDOVAL PÉREZ ROSITA ANGELA	CULTURA TRIBUTARIA DE LOS COMERCIANTES INFORMALES VENTA DE ROPA DE LOS ALREDEDORES DEL MERCADO MODELO CHICLAYO 2020 PARA MINIMIZAR LA EVASION TRIBUTARIA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- GARCIA CHAMAYA JOSÉ HUMBERTO	INCREMENTO DE LA UIT Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN EMPRESAS DEL RÉGIMEN ESPECIAL CASO TICUJAHUANCA MÍO CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- CASUSOL PEZO PATRICIA ELIZABETH - REQUENA HORNA YOLI CHARITO	CONTROL DE INVENTARIOS Y SU INFLUENCIA EN LA ADECUADA DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL EDUCATIVO EN LA UGEL DE CHICLAYO – 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- BANDA MEDINA GADELY - QUINTEROS MENOR ANA MELVA	RELACIÓN ENTRE LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA TODOS LOS SANTOS CHOTA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- RAMIREZ ZAÑA TALIA - AGUILAR CASTAÑEDA ALCIDES	EVALUACIÓN DE LOS CAMBIOS DE LA CUENTA 40 DEL PLAN CONTABLE GENERAL EMPRESARIAL 2020 APLICADO EN BOTICAS ISAFARMA EIRL	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- SANCHEZ PAZ MARTHA ELIZABETH - BURGA RUIZ LUZ DELLA	DIAGNOSTICO Y ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCCIÓN DEL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CREDITOS 2020 Y 2021-CAJA TRUJILLO-BAMBAMARCA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- RIVADENEIRA NEIRA MARCO DAVID	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO FINANCIERO PARA DISMINUIR EL RIESGO DE CARTERA CREDITICIA EN CONTEXTO COVID 19, CAJA SULLANA MOTUPE 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- AREVALO CASTILLO M III LILIANA	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL INCREMENTO DE CARTERA DE CRÉDITO GRUPAL 2020 EN COMPARTAMOS FINANCIERA S.A-AGENCIA CHICLAYO. G	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- SEGUERA JULCA ROSA MARIBEL	NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL 2021. DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIAS DE OPTIMIZACIÓN.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- LÓPEZ AGUILAR MATILDE - REQUEJO CARDOZO SONIA YOJANA	APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS FINANCIEROS , CAJA PIURA - QUEROCCOTO - PERIODO 2020-2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- BRENIS BALCAZAR SABY VIOLETA DEL MILAGRO - PERALTA VEGA NORA	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA BIG BANG STORE CHOTA AL 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

16.	- CASTILLO DE LA TORRE WILLIAMS MANUEL	ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE ALMACEN PRODUCTOS TERMINADOS Y CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE AUCORP 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- MEJIA CANO YENY YUSLIT - MILLONES CORREA MIXI IMELDA	DIAGNOSTICO Y PLAN ESTRATÉGICO PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA 2021 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSÉ - LA LIBERTAD	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- ZEÑA QUIROZ IRMA DEL CARMEN - GONZALEZ MUÑOZ LUIS ANTONIO	DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- PURIHUAMAN BARRETO MIRELLA DEL MILAGRO - SANCHEZ PURIHUAMAN MARIBEL	DIAGNÓSTICO DE PROCESOS OPERATIVOS PARA DETERMINAR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL PERIODO 2020 ANTONIO SRL PERIODO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- ALDAZ QUEVEDO KAROL JUAN PABLO	EVALUACION Y MEJORA DE RECAUDACION DE IMPUESTOS MEDIANTE LA APLICACION DE ESTRATEGIAS FISCALIZADORAS, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO 2020-2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- JULCA JULCA SANTOS ELEOCADIA	ANÁLISIS DE GASTOS NO DEDUCIBLES Y SU IMPLICANCIA TRIBUTARIA EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL QUICORNAC SAC-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- VASQUEZ LEONARDO CINTHYA ANGELA	ESTUDIO DE LIQUIDEZ 2020 Y PLAN DE MEJORA DE INGRESOS PARA DISMINUIR EL DÉFICIT DEL ÚLTIMO TRIMESTRE - INVERSIONES EL PROTECTOR	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- DIAZ LALANGUI AMNI CAROLIN - SANCHEZ HUAMAN GERARDY TALIA	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA MINIMIZAR LAS CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA AVICOLA LITO SAC 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24.	- HERNANDEZ SILVA SILVIA - MEDINA FERNANDEZ, EYNER	PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CAUIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORIA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	- GONZÁLES GONZÁLES ANALI	SISTEMA DE DETRACCIONES DEL IGV Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CEMAFEL SAC. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

DEBE DECIR:

	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1.	- HERRERA REGALADO MARÍA ANALÍ	COSTOS DE PRODUCCIÓN PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DELICIAS DEL NORTE LSD JUNTOS SAC, CHOTA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

2.	- CARRASCO REMÓN KYARA YAM ILETH - SANTAMARIA CHAPOÑAN GISELA	CULTURA TRIBUTARIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LOS COMERCIANTES DE CALZADOS DEL MERCADO MODELO, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- RAMIREZ ORTIZ ELMER - GASCO ZÁRATE ILDA	CONTABILIDAD GERENCIAL Y TOMA DE DECISIONES DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS TODOS LOS SANTOS, CHOTA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- VÁSQUEZ FERNÁNDEZ JULISSA - VASQUEZ SOLANO CÉSAR ANIBAL	ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MINIMIZAR LA EVASIÓN TRIBUTARIA DE LOS COMERCIANTES INFORMALES DEL MERCADO CENTRAL DE CHOTA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- SANDOVAL PERE Z ROSITA ANGELA	CULTURA TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LOS COMERCIANTES INFORMALES DE ROPA DE LOS ALREDEDORES DEL MERCADO MODELO, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- GARCÍA CHAMAYA JOSÉ HUMBERTO		
7.	- CASUSOL PEZO PATRICIA ELIZABETH - REQUENA HORNA YOU CHARITO	CONTROL DE INVENTARIOS PARA UNA ADECUADA DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL EDUCATIVO EN LA UNIDAD EJECUTORA 300 - EDUCACION CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- BANDA MEDINA GADELY - QUINTEROS MENOR ANA MELVA	RELACIÓN ENTRE LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA TODOS LOS SANTOS CHOTA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- RAMIREZ ZAÑA TALIA - AGUILAR CASTAÑEDA ALOIDES	CUENTA 40 DEL PLAN CONTABLE GENERAL EMPRESARIAL 2020 Y EL IMPACTO EN LOS ESTADOS FINANCIEROS APLICADO EN BOTICAS ISAFARMA EIRL	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- SANCHEZ PAZ, MARTHA ELIZABETH - BURGA RUIZ, LUZ DELLA	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. - BAMBAMARCA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- RIVADENEIRA NEIRA MARCO DAVID	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR EL INDICE DE RENTABILIDAD EN CAJA SULLANA MOTUPE, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- AREVALO CASTILLO MILI LILIANA	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA EL INCREMENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO GRUPAL EN COMPARTAMOS FINANCIERA, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- SEGURA JULCA ROSA MARIBEL	CULTURA TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- LÓPEZ AGUILAR MATILDE - REQUEJO CARDOZO SONIA YOJANA	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO PILURA, QUEROCCOTO 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- BRENIS BALCAZAR SABY VIOLETA DEL MILAGRO - PERALTA VEGA NORA	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA BIG BANG STORE CHOTA AL 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

16.	- CASTILLO DE LA TORRE WILLIAMS MANUEL	PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE GESTION DE ALMACÉN PRODUCTOS TERMINADOS Y CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DEX ALICORP CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- MEJIA CANO YENY YUSLIT - MILLONES CORREA MIMI IMELDA	PLAN ESTRATÉGICO PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA 2021 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSÉ - LA LIBERTAD	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- ZEÑA QUIROZ IRMA DE L CARMEN - GONZALEZ MUÑOZ LUIS ANTONIO	ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- PURIHUAMAN BARRETO MIRELLA DEL MILAGRO - SANCHEZ PURIHUAMAN MARIBEL	ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PREVENIR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL, PERIODO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- ALDAZ QUEVEDO KAROL JUAN PABLO	ESTRATEGIAS FISCALIZADORAS EN LA MEJORA DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- JULCA JULCA SANTOS ELEOCADIA	AUDITORIA TRIBUTARIA PREVENTIVA PARA REDUCIR GASTOS NO DEDUCIBLES EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL QUICORNAC S.A.C 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- VASQUEZ LEONARDO CINTHYA ANGELA	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA INVERSIONES EL PROTECTOR SCRL, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- AMNI CAROLIN DIAZ LALANGUI - GERARDY TALIA SANCHEZ HUAMAN	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA MINIMIZAR LAS CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA AVICOLA LITO SAC 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24.	- HERNANDEZ SILVA SILVIA - MEDINA FERNANDEZ, EYNER	PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORIA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	- GONZÁLES GONZÁLES ANALI	EL SISTEMA DE DETRACCIONES DEL IGV Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CEMAFEL SAC. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

c.c. Archivo, Escuela

www.uss.edu.pe

ANEXO 2:

Formato N° T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 21 de Febrero de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

HERNANDEZ SILVA, SILVIA, con DNI N° 72204887 Y MEDINA FERNANDEZ, EYNER, con DNI N° 47849685, en nuestra calidad de autores exclusivos del trabajo de grado titulado: "PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021" presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de CONTADOR PÚBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a sus autores.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
HERNANDEZ SILVA, SILVIA	72204887	
MEDINA FERNANDEZ, EYNER	47849685	

ANEXO 3:

Acta de Originalidad de la Investigación



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, CHAPOÑAN RAMIREZ EDGARD, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N° 0496-2021/FACEM-USS**, del (los) estudiante (s), HERNANDEZ SILVA SILVIA & MEDINA FERNANDEZ EYNER. Titulada **“PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021”**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 21 de Febrero de 2022



Mg. Chaponan Ramirez Edgard
DNI N° 42068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

ANEXO 4: Índice de Similitud TURNITIN

Alexander Silva Bello, Medina Fernández César, Trías, Termino de la UCA
20 de ene 2022
2000 palabras/ 51120 caracteres

Eyner Medina Fernández

PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO E...

Resumen de fuentes

25%

SIMILITUD

1	espoliteo.com.pe espoliteo	6%
2	espoliteo.com.pe espoliteo	4%
3	espoliteo.com.pe espoliteo	3%
4	Universidad Señor de Sipán el 2017-03-29 www.usp.edu.pe	2%
5	Universidad César Vallejo el 2016-05-04 www.uceva.edu.pe	<1%
6	Universidad Ricardo Palma el 2020-06-24 www.urp.edu.pe	<1%
7	Universidad Ricardo Palma el 2021-05-14 www.urp.edu.pe	<1%
8	Universidad de Ciencias y Humanidades el 2019-05-27 www.uach.edu.pe	<1%
9	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
10	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
11	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
12	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
13	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
14	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
15	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
16	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
17	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
18	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
19	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
20	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
21	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
22	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
23	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
24	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
25	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
26	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
27	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
28	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
29	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
30	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
31	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
32	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
33	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
34	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
35	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
36	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
37	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
38	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
39	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
40	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
41	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
42	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
43	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
44	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
45	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
46	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
47	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
48	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
49	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
50	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
51	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
52	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
53	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
54	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
55	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
56	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
57	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
58	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
59	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
60	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
61	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
62	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
63	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
64	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
65	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
66	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
67	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
68	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
69	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
70	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
71	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
72	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
73	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
74	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
75	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
76	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
77	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
78	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
79	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
80	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
81	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
82	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
83	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
84	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
85	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
86	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
87	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
88	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
89	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
90	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
91	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
92	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
93	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
94	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
95	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
96	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
97	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
98	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
99	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%
100	espoliteo.com.pe espoliteo	<1%

ANEXO 5:

Boletas de Pago de Carpetas de Título

USS		
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC		
Av. General Felipe Santiago Salaverry 2525 Urb Risso		
San Isidro - Lima - Lima		
RUC 20479748102		
Campus Universitario		
BOLETA DE VENTA ELECTRONICA		
B022-0065484		
Código	:	2191803628
Nombres	:	MEDINA FERNANDEZ EYNER
Area	:	ESCUELA CONTABILIDAD
Programa	:	Presencial (PCA-PAST)
Periodo	:	202101
Recibo	:	383300007347273
Cuota	:	
Detalle	Cant.	Importe
<hr/>		
CARPETA DE TITULO	1	1500.00
<hr/>		
Sub Total	S/	1500.00
IGV	S/	0.00
Total	S/	1500.00
<hr/>		
Emisión:	27/07/2021	Vence: 29/07/2021
UN MIL QUINIENTOS con 00/100 soles		
BANCO		
SEUSS_BCO_ONLINE SEUSS_BCO_ONLINE (PAGOENLINEA)		
27/07/2021		
V/i6k35WRtGK6GF4WDZsbXYUAMA=		
Autorizado mediante		
Resolución N° 0720050000126/SUNAT		
Representación impresa del comprobante de venta		
electrónico.		
Puede consultar su documento en www.uss.edu.pe		

USS		
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC		
Av. General Felipe Santiago Salaverry 2525 Urb Risso		
San Isidro - Lima - Lima		
RUC 20479748102		
Campus Universitario		
BOLETA DE VENTA ELECTRONICA		
B022-0092330		
Código	:	2191803627
Nombres	:	HERNANDEZ SILVA SILVIA
Area	:	ESCUELA CONTABILIDAD
Programa	:	Presencial (PCA-PAST)
Periodo	:	202102
Recibo	:	383300007694905
Cuota	:	
Detalle	Cant.	Importe
<hr/>		
CARPETA DE TITULO	1	1500.00
<hr/>		
Sub Total	S/	1500.00
IGV	S/	0.00
Total	S/	1500.00
<hr/>		
Emisión:	29/12/2021	Vence: 31/12/2021
UN MIL QUINIENTOS con 00/100 soles		
BANCO		
SEUSS_BCO_ONLINE SEUSS_BCO_ONLINE (PAGOENLINEA)		
29/12/2021		
0NsoORx4Dobez0ust8LocCr4q+k=		
Autorizado mediante		
Resolución N° 0720050000126/SUNAT		
Representación impresa del comprobante de venta		
electrónico.		
Puede consultar su documento en www.uss.edu.pe		

ANEXO 6: Matriz de Consistencia

TÍTULO: PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021

Formulación del Problema	Objetivo	Objetivos Específicos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	
¿De qué manera la propuesta de un sistema contable CONCAR, mejorará la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021?	Proponer un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021.	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar las características y componentes del sistema contable CONCAR, para la mejora de la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. - Determinar el nivel de calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. - Elaborar la propuesta de un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. - Validar propuesta de Sistema Contable Concar por un experto en Sistemas Contables. 	La propuesta de un sistema contable CONCAR mejorará la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021.	Sistema Contable CONCAR	Programa de Libros Electrónicos (PLE)	Funcionalidades del PLE	Cuestionario	
						Estructura del PLE		
						Registro y forma del llevado del PLE		
						Estado de Situación Financiera		
						Estado de Resultado		
						Estado de Cambios al Patrimonio Neto		
						Estado de Flujo y Efectivo		
						Notas a los EE.FF.		
						PDT Honorarios		
						PDT Renta Anual		
						Tecnología empleada		Cuestionario
						Aspecto de las instalaciones		
						Materiales disponibles		
						Formación profesional		
Utilidad de los conocimientos								
Credibilidad								
Seguridad personal								
Comunicación								
Empatía	Comprensión de las necesidades							

ANEXO 7

Validación de Instrumentos

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO		
	PROFESIÓN	
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	
	CARGO	
PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	HERNANDEZ SILVA SILVIA MEDINA FERNANDEZ EYNER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Proponer un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Analizar las características y componentes del sistema contable CONCAR, para la mejora de la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Determinar el nivel de calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Elaborar la propuesta de un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Validar propuesta de Sistema Contable Concar por un experto en Sistemas Contables.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
SISTEMA CONTABLE CONCAR		

<p>1. ¿Conoces acerca del sistema contable Concar?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Conoces empresas que no estén llevando un sistema contable?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Crees que el personal debería capacitarse para aprender los procesos y técnicas de las funcionalidades del PLE?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Crees que la aplicación de un sistema contable como el Concar ayudará a mejorar el control interno de una empresa?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Cree usted que es necesario realizar el E.S.F. para conocer el rendimiento económico de la empresa?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Consideras que el E.S.F. Y E.R es la base de donde se obtiene la información para preparar los demás estados financieros?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Crees que la empresa correría un riesgo si no preparan el estado de resultados?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Consideras que en el E.C.P.N. es considerable prepararse para dar a conocer las participaciones y utilidades que la empresa obtendrá?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Cree que es preciso evaluar el E.F.E. para que pueda emitir una información propia de operación, financiamiento e inversión para comparar el desenvolvimiento económico de la empresa?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

10. ¿Crees que es esencial preparar las notas de los estados financieros para una buena toma de decisiones?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿Crees que es importante emitir recibo por honorarios a la empresa que has brindado tus servicios?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿Crees que es necesario tener conocimiento de los cronogramas de pagos de la SUNAT?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. ¿Consideras que es conveniente presentar a tiempo la declaración anual según el cronograma publicado por SUNAT?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
COMENTARIO GENERALES:	
OBSERVACIONES:	

JUEZ - EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES:

GRADO ACADÉMICO:

DNI N°:

Email:

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO		
	PROFESIÓN	
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	
	CARGO	
PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	HERNANDEZ SILVA SILVIA MEDINA FERNANDEZ EYNER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Proponer un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Analizar las características y componentes del sistema contable CONCAR, para la mejora de la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Determinar el nivel de calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Elaborar la propuesta de un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Validar propuesta de Sistema Contable Concar por un experto en Sistemas Contables.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
CALIDAD DEL SERVICIO		
1. La empresa cuenta con equipos de apariencia moderna.	TA() TD()	SUGERENCIAS: _____ _____

2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Los trabajadores tienen buena apariencia personal en cuanto a la vestimenta.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Cuando un cliente tiene un problema, el personal de la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Cree que el servicio de asesoría tributaria y financiera que se le brinda es adecuado.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Las asesorías tributarias o financieras son cumplidas por los trabajadores en el tiempo que se ha programado.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. El personal profesional de la empresa brinda respuesta a las consultas y/o requerimientos sobre tributación, contabilidad, financiamiento, etc. sin errores.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. La empresa brinda una programación de sus servicios de asesoría para cumplir con las necesidades del cliente.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____

	<p>_____</p> <p>_____</p>
11. Las consultas hechas al personal son contestadas diligente y prontamente.	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
12. El personal de la empresa está siempre dispuesto a ayudar a los clientes.	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
13. El personal de la empresa nunca está demasiado ocupado para responder con prontitud las consultas de los clientes.	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
14. Los trabajadores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
15. Existe una comunicación fluida y de confianza entre el personal de la empresa y los clientes.	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
16. Los trabajadores aclaran las dudas de los clientes.	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
17. Los trabajadores usan estrategias para aplicar los conocimientos contables a los requerimientos de los clientes.	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
18. La empresa brinda una atención individualizada a los clientes.	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
19. Los horarios de atención son adecuados a las necesidades de los clientes.	<p>TA() TD()</p>

	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. Cuando es necesaria y solicitada los trabajadores le dan atención individualizada al cliente.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21. Los trabajadores se preocupan por satisfacer las consultas y requerimientos de los clientes.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. Los trabajadores conocen las necesidades de los clientes.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
COMENTARIO GENERALES:	
OBSERVACIONES:	

JUEZ - EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES:

GRADO ACADÉMICO:

DNI N°:

Email:

Experto 01

(Para validación de instrumentos)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo, 18 de mayo de 2021

Señor

Mg. Carlos Enrique Alarcón Eche

Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "Propuesta de Sistema Contable Concar para Mejorar la Calidad del Servicio en un Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera Bagua Grande, 2021".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Silvia Hernandez Silva
DNI N° 72204887



Eynor Medina Fernandez
DNI N° 47849685

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO		CARLOS ENRIQUE ALARCON ECHE
	PROFESIÓN	CONTADOR
	ESPECIALIDAD	MAGISTER EN TRIBUTACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	13 AÑOS
	CARGO	Docente Tiempo Completo UTP
PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	HERNANDEZ SILVA SILVIA MEDINA FERNANDEZ EYNER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Proponer un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Analizar las características y componentes del sistema contable CONCAR, para la mejora de la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Determinar el nivel de calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Elaborar la propuesta de un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Validar propuesta de Sistema Contable Concar por un experto en Sistemas Contables.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
SISTEMA CONTABLE CONCAR		
1. ¿Conoces acerca del sistema contable Concar?	TA(X)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	

	<hr/> <hr/>
2. ¿Conoces empresas que no estén llevando un sistema contable?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
3. ¿Crees que el personal debería capacitarse para aprender los procesos y técnicas de las funcionalidades del PLE?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
4. ¿Crees que la aplicación de un sistema contable como el Concar ayudará a mejorar el control interno de una empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
5. ¿Cree usted que es necesario realizar el E.S.F para conocer el rendimiento económico de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
6. ¿Consideras que el E.S.F Y E.R es la base de donde se obtiene la información para preparar los demás estados financieros?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
7. ¿Crees que la empresa correría un riesgo si no preparan el estado de resultados?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
8. ¿Consideras que en el E.C.P.N es considerable prepararse para dar a conocer las participaciones y utilidades que la empresa obtendrá?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
9. ¿Cree que es preciso evaluar el E.F.E para que pueda emitir una información propia de operación, financiamiento e inversión para comparar el desenvolvimiento económico de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
10. ¿Crees que es esencial preparar las notas de los estados financieros para una buena toma de decisiones?	TA(X) TD()

	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿Crees que es importante emitir recibo por honorarios a la empresa que has brindado tus servicios?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿Crees que es necesario tener conocimiento de los cronogramas de pagos de la SUNAT?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. ¿Consideras que es conveniente presentar a tiempo la declaración anual según el cronograma publicado por SUNAT?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 12 N° TD 01
COMENTARIO GENERALES:	
OBSERVACIONES:	



JUEZ - EXPERTO
APELLIDOS Y NOMBRES: ALARCON ECHE CARLOS ENRIQUE
GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN TRIBUTACION
DNI N°: 41885769
Email: KARLOSALARCONECHE@HOTMAIL.COM

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO		CARLOS ENRIQUE ALARCON ECHE
	PROFESIÓN	Contador
	ESPECIALIDAD	Magister en Tributación
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	13 años
	CARGO	Docente Tiempo Completo UTP
PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	HERNANDEZ SILVA SILVIA MEDINA FERNANDEZ EYNER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Proponer un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Analizar las características y componentes del sistema contable CONCAR, para la mejora de la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Determinar el nivel de calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Elaborar la propuesta de un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Validar propuesta de Sistema Contable Concar por un experto en Sistemas Contables.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
CALIDAD DEL SERVICIO		
1. La empresa cuenta con equipos de apariencia moderna.	TA(X) TD()	SUGERENCIAS: _____

	<hr/> <hr/>
2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
3. Los trabajadores tienen buena apariencia personal en cuanto a la vestimenta.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
4. Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
5. Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
6. Cuando un cliente tiene un problema, el personal de la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
7. Cree que el servicio de asesoría tributaria y financiera que se le brinda es adecuado.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
8. Las asesorías tributarias o financieras son cumplidas por los trabajadores en el tiempo que se ha programado.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
9. El personal profesional de la empresa brinda respuesta a las consultas y/o requerimientos sobre tributación, contabilidad, financiamiento, etc. sin errores.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
10. La empresa brinda una programación de sus servicios de asesoría para cumplir con las necesidades del cliente.	TA(X) TD()

	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. Las consultas hechas al personal son contestadas diligente y prontamente.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. El personal de la empresa está siempre dispuesto a ayudar a los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. El personal de la empresa nunca está demasiado ocupado para responder con prontitud las consultas de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. Los trabajadores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. Existe una comunicación fluida y de confianza entre el personal de la empresa y los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. Los trabajadores aclaran las dudas de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. Los trabajadores usan estrategias para aplicar los conocimientos contables a los requerimientos de los clientes.	TA() TD(X) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. La empresa brinda una atención individualizada a los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

19. Los horarios de atención son adecuados a las necesidades de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. Cuando es necesaria y solicitada los trabajadores le dan atención individualizada al cliente.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21. Los trabajadores se preocupan por satisfacer las consultas y requerimientos de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. Los trabajadores conocen las necesidades de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 21 N° TD 01
COMENTARIO GENERALES:	
OBSERVACIONES:	



JUEZ - EXPERTO
APELLIDOS Y NOMBRES : ALARCON ECHE CARLOS ENRIQUE
GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN TRIBUTACION
DNI N°: 41885769
Email: KARLOSALARCONECHE@HOTMAIL.COM



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Carlos Enrique Alarcón Eche, Magister en Ciencias Económicas con mención en Tributación, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Tecnológica del Perú, he leído y validado los Instrumentos de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborados por: Hernandez Silva Silvia y Medina Fernandez Eyner, estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Propuesta de Sistema Contable Concar para mejorar la Calidad del Servicio en un Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera Bagua Grande, 2021".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 18 de Mayo del 2021.



DNI N°:41885769

Experto 02

(Para validación de instrumentos)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo, 18 de mayo de 2021

Señor

Mg. Hugo Yvan Collantes Palomino

Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "Propuesta de Sistema Contable Concar para Mejorar la Calidad del Servicio en un Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera Bagua Grande, 2021".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Silvia Hernández Silva
DNI N° 72204887



Eyner Medina Fernández
DNI N° 47849685

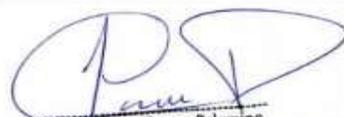
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO		HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO
	PROFESIÓN	CONTADOR
	ESPECIALIDAD	Magister en Tributación Internacional y nacional
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	20 AÑOS
	CARGO	Docente Tiempo Completo UCV
PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	HERNANDEZ SILVA SILVIA MEDINA FERNANDEZ EYNER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Proponer un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Analizar las características y componentes del sistema contable CONCAR, para la mejora de la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Determinar el nivel de calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Elaborar la propuesta de un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Validar propuesta de Sistema Contable Concar por un experto en Sistemas Contables.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
SISTEMA CONTABLE CONCAR		
1. ¿Conoces acerca del sistema contable Concar?	TA(X) TD()	SUGERENCIAS: _____

2. ¿Conoces empresas que no estén llevando un sistema contable?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Crees que el personal debería capacitarse para aprender los procesos y técnicas de las funcionalidades del PLE?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Crees que la aplicación de un sistema contable como el Concar ayudará a mejorar el control interno de una empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Cree usted que es necesario realizar el E.S.F para conocer el rendimiento económico de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Consideras que el E.S.F Y E.R es la base de donde se obtiene la información para preparar los demás estados financieros?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Crees que la empresa correría un riesgo si no preparan el estado de resultados?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Consideras que en el E.C.P.N es considerable prepararse para dar a conocer las participaciones y utilidades que la empresa obtendrá?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Cree que es preciso evaluar el E.F.E para que pueda emitir una información propia de operación, financiamiento e inversión para comparar el desenvolvimiento económico de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Crees que es esencial preparar las notas de los estados financieros para una buena toma de decisiones?	TA(X) TD()

	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿Crees que es importante emitir recibo por honorarios a la empresa que has brindado tus servicios?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿Crees que es necesario tener conocimiento de los cronogramas de pagos de la SUNAT?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. ¿Consideras que es conveniente presentar a tiempo la declaración anual según el cronograma publicado por SUNAT?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 13 </u> N° TD <u> 0 </u>
COMENTARIO GENERALES:	
OBSERVACIONES:	



Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-1577

JUEZ - EXPERTO
APELLIDOS Y NOMBRES: COLLANTES PALOMINO HUGO YVAN
GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN TRIBUTACION INTERNACIONAL Y NACIONAL
 DNI N°: 16734957
 Email: Hyvan75@hotmail.com

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

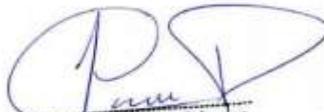
NOMBRE DEL EXPERTO		Hugo Yvan Collantes Palomino
	PROFESIÓN	Contador
	ESPECIALIDAD	Magister en Tributación Internacional y nacional
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	20 años
	CARGO	Docente Tiempo Completo UCV
PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	HERNANDEZ SILVA SILVIA MEDINA FERNANDEZ EYNER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Proponer un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Analizar las características y componentes del sistema contable CONCAR, para la mejora de la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Determinar el nivel de calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Elaborar la propuesta de un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Validar propuesta de Sistema Contable Concar por un experto en Sistemas Contables.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
CALIDAD DEL SERVICIO		
1. La empresa cuenta con equipos de apariencia moderna.	TA(X) TD()	SUGERENCIAS: _____

	<hr/> <hr/>
2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
3. Los trabajadores tienen buena apariencia personal en cuanto a la vestimenta.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
4. Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
5. Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
6. Cuando un cliente tiene un problema, el personal de la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
7. Cree que el servicio de asesoría tributaria y financiera que se le brinda es adecuado.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
8. Las asesorías tributarias o financieras son cumplidas por los trabajadores en el tiempo que se ha programado.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
9. El personal profesional de la empresa brinda respuesta a las consultas y/o requerimientos sobre tributación, contabilidad, financiamiento, etc. sin errores.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
10. La empresa brinda una programación de sus servicios de asesoría para cumplir con las necesidades del cliente.	TA(X) TD()

	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. Las consultas hechas al personal son contestadas diligente y prontamente.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. El personal de la empresa está siempre dispuesto a ayudar a los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. El personal de la empresa nunca está demasiado ocupado para responder con prontitud las consultas de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. Los trabajadores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. Existe una comunicación fluida y de confianza entre el personal de la empresa y los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. Los trabajadores aclaran las dudas de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. Los trabajadores usan estrategias para aplicar los conocimientos contables a los requerimientos de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. La empresa brinda una atención individualizada a los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

19. Los horarios de atención son adecuados a las necesidades de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. Cuando es necesaria y solicitada los trabajadores le dan atención individualizada al cliente.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21. Los trabajadores se preocupan por satisfacer las consultas y requerimientos de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. Los trabajadores conocen las necesidades de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 22 </u> N° TD <u> 0 </u>
COMENTARIO GENERALES:	
OBSERVACIONES:	



Hugo Yvan Collantes Palomino
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-1677

JUEZ - EXPERTO
 APELLIDOS Y NOMBRES: COLLANTES PALOMINO HUGO YVAN
 GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN TRIBUTACION INTERNACIONAL Y NACIONAL
 DNI N°: 16734957
 Email: Hyvan75@hotmail.com



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Hugo Yvan Collantes Palomino, Magister en Tributación Nacional e internacional, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, he leído y validado los Instrumentos de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborados por: Hernandez Silva Silvia y Medina Fernandez Eyner, estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Propuesta de Sistema Contable Concar para mejorar la Calidad del Servicio en un Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera Bagua Grande, 2021".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 18 de Mayo del 2021.



Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-1677

DNI N°:16734957

Experto 03

(Para validación de instrumentos)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo, 19 de mayo de 2021

Señor

Mg. Edgard Chapoñan Ramírez

Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "Propuesta de Sistema Contable Concar para Mejorar la Calidad del Servicio en un Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera Bagua Grande, 2021".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Silvia Hernández Silva
DNI N° 72204887



Eyner Medina Fernández
DNI N° 47849685

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO		EDGARD CHAPOÑAN RAMÍREZ
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	7 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO USS
PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	HERNANDEZ SILVA SILVIA MEDINA FERNANDEZ EYNER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Proponer un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021.	
	ESPECÍFICOS Analizar las características y componentes del sistema contable CONCAR, para la mejora de la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Determinar el nivel de calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Elaborar la propuesta de un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Validar propuesta de Sistema Contable Concar por un experto en Sistemas Contables.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
SISTEMA CONTABLE CONCAR		
1. ¿Conoces acerca del sistema contable Concar?	TA(X) TD()	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>2. ¿Conoces empresas que no estén llevando un sistema contable?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Crees que el personal debería capacitarse para aprender los procesos y técnicas de las funcionalidades del PLE?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Crees que la aplicación de un sistema contable como el Concar ayudará a mejorar el control interno de una empresa?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Cree usted que es necesario realizar el E.S.F para conocer el rendimiento económico de la empresa?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Consideras que el E.S.F Y E.R es la base de donde se obtiene la información para preparar los demás estados financieros?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Crees que la empresa correría un riesgo si no preparan el estado de resultados?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Consideras que en el E.C.P.N es considerable prepararse para dar a conocer las participaciones y utilidades que la empresa obtendrá?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Cree que es preciso evaluar el E.F.E para que pueda emitir una información propia de operación, financiamiento e inversión para comparar el desenvolvimiento económico de la empresa?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Crees que es esencial preparar las notas de los estados financieros para una buena toma de decisiones?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

11. ¿Crees que es importante emitir recibo por honorarios a la empresa que has brindado tus servicios?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Crees que es necesario tener conocimiento de los cronogramas de pagos de la SUNAT?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Consideras que es conveniente presentar a tiempo la declaración anual según el cronograma publicado por SUNAT?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 13 </u> N° TD <u> 0 </u>
COMENTARIO GENERALES:	
OBSERVACIONES:	


 Mg. Chapoñán Ramírez Edgard
 DNI N° 42068346

JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO		EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	7 ANOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO USS
PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	HERNANDEZ SILVA SILVIA MEDINA FERNANDEZ EYNER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Proponer un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande, 2021.	
	ESPECIFICOS Analizar las características y componentes del sistema contable CONCAR, para la mejora de la calidad del servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Determinar el nivel de calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Elaborar la propuesta de un sistema contable CONCAR para mejorar la calidad de servicio en un estudio de asesoría tributaria y financiera de Bagua Grande. Validar propuesta de Sistema Contable Concar por un experto en Sistemas Contables.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
CALIDAD DEL SERVICIO		
1. La empresa cuenta con equipos de apariencia moderna.	TA(X) TD()	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Los trabajadores tienen buena apariencia personal en cuanto a la vestimenta.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Cuando un cliente tiene un problema, el personal de la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Cree que el servicio de asesoría tributaria y financiera que se le brinda es adecuado.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Las asesorías tributarias o financieras son cumplidas por los trabajadores en el tiempo que se ha programado.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. El personal profesional de la empresa brinda respuesta a las consultas y/o requerimientos sobre tributación, contabilidad, financiamiento, etc. sin errores.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. La empresa brinda una programación de sus servicios de asesoría para cumplir con las necesidades del cliente.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

	<hr/> <hr/>
11. Las consultas hechas al personal son contestadas diligente y prontamente.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. El personal de la empresa está siempre dispuesto a ayudar a los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. El personal de la empresa nunca está demasiado ocupado para responder con prontitud las consultas de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. Los trabajadores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. Existe una comunicación fluida y de confianza entre el personal de la empresa y los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. Los trabajadores aclaran las dudas de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. Los trabajadores usan estrategias para aplicar los conocimientos contables a los requerimientos de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. La empresa brinda una atención individualizada a los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. Los horarios de atención son adecuados a las necesidades de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

	<hr/> <hr/>
20. Cuando es necesaria y solicitada los trabajadores le dan atención individualizada al cliente.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21. Los trabajadores se preocupan por satisfacer las consultas y requerimientos de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. Los trabajadores conocen las necesidades de los clientes.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 22 </u> N° TD <u> 0 </u>
COMENTARIO GENERALES:	
OBSERVACIONES:	


Mg. Chaponar Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

JUEZ - EXPERTO



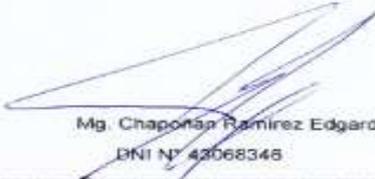
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Edgar Chapoñan Ramírez , Magister en ADMINISTRACION Y MARKETING, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborados por: Hernandez Silva Silvia y Medina Fernandez Eynner, estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Propuesta de Sistema Contable Concar para mejorar la Calidad del Servicio en un Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera Bagua Grande, 2021".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 19 de Mayo del 2021

Atentamente,



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068348

JUEZ - EXPERTO

ANEXO 8

Instrumentos a Aplicar

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Estimado personal, apreciamos su cooperación al proporcionar la información necesaria para sugerir mejoras para la firma de contabilidad de Campos para la que trabaja. Asimismo, se le informa que la información que proporcione se mantendrá en estricta confidencialidad y se utilizará únicamente con fines investigativos.

1. EDAD_____

2. GÉNERO

a) Masculino b) Femenino

En las siguientes declaraciones, responda cada una de las siguientes preguntas con base en su experiencia personal. No hay una respuesta correcta o incorrecta, solo queremos saber tu opinión. Por favor marque su respuesta en la casilla correspondiente:

N°	PREGUNTA	DEFINITIVAMENTE E SI	PROBABLEMENTE SI	INDIFERENTE	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE E NO
1	¿Conoces acerca del sistema contable Concar?					
2	¿Conoces empresas que no estén llevando un sistema contable?					
3	¿Crees que el personal debería capacitarse para aprender los procesos y técnicas de las funcionalidades del Programa de Libros Electrónicos?					
4	¿Crees que la aplicación de un sistema contable como el Concar ayudará a mejorar el control interno de una empresa?					
5	¿Cree usted que es necesario realizar el Estado de Situación Financiera para conocer el rendimiento económico de la empresa?					
6	¿Consideras que el Estado de Situación Financiera y Estado					

	de Resultados es la base de donde se obtiene la información para preparar los demás estados financieros?					
7	¿Crees que la empresa correría un riesgo si no preparan el Estado de Resultados?					
8	¿Consideras que en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto es considerable prepararse para dar a conocer las participaciones y utilidades que la empresa obtendrá?					
9	¿Cree que es preciso evaluar el Estado de Flujo de Efectivo para que pueda emitir una información propia de operación, financiamiento e inversión para comparar el desenvolvimiento económico de la empresa?					
10	¿Crees que es esencial preparar las notas de los estados financieros para una buena toma de decisiones?					
11	¿Crees que es importante emitir recibo por honorarios a la empresa que has brindado tus servicios?					
12	¿Crees que es necesario tener conocimiento de los cronogramas de pagos de la SUNAT?					
13	¿Consideras que es conveniente presentar a tiempo la declaración anual según el cronograma publicado por SUNAT?					

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Estimado cliente, agradecemos su colaboración al proporcionarnos la información necesaria para realizar sugerencias que mejoren la calidad del servicio que Estudio Contable Campos le ofrece. Nuevamente, se le informa que la información que proporcione se mantendrá estrictamente confidencial y se utilizará únicamente con fines de investigación.

1. EDAD _____

2. GÉNERO

a) Masculino b) Femenino

En las siguientes declaraciones, responda cada una de las siguientes declaraciones con base en su experiencia personal. No hay una respuesta correcta o incorrecta, solo queremos saber tu opinión. Por favor marque su respuesta en la casilla correspondiente:

N°	PREGUNTA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	¿La empresa cuenta con equipos de apariencia moderna?					
2	¿Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio?					
3	¿Los trabajadores tienen buena apariencia personal en cuanto a la vestimenta?					
4	¿Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos?					
5	¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen?					
6	¿Cundo un cliente tiene un problema, el personal de la					

	empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?					
7	¿Cree que el servicio de asesoría tributaria y financiera que se le brinda es adecuado?					
8	¿Las asesorías tributarias o financieras son cumplidas por los trabajadores en el tiempo que se ha programado?					
9	¿El personal profesional de la empresa brinda respuesta a las consultas y/o requerimientos sobre tributación, contabilidad, financiamiento, etc. sin errores?					
10	¿La empresa brinda una programación de sus servicios de asesoría para cumplir con las necesidades del cliente?					
11	¿Las consultas hechas al personal son contestadas diligente y prontamente?					
12	¿El personal de la empresa está siempre dispuesto a ayudar a los clientes?					
13	¿El personal de la empresa nunca está demasiado ocupado para responder con prontitud las consultas de los clientes?					
14	¿Los trabajadores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos?					
15	¿Existe una comunicación fluida y de confianza entre el personal de la empresa y los clientes?					
16	¿Los trabajadores aclaran las dudas de los clientes?					
17	¿Los trabajadores usan estrategias para aplicar los conocimientos contables a los requerimientos de los clientes?					
18	¿La empresa brinda una atención individualizada a los clientes?					
19	¿Los horarios de atención son adecuados a las necesidades de los clientes?					
20	¿Cuándo es necesaria y solicitada los trabajadores le dan atención individualizada al cliente?					
21	¿Los trabajadores se preocupan por satisfacer las					

	consultas y requerimientos de los clientes?					
22	¿Los trabajadores conocen las necesidades de los clientes?					

ANEXO 9
Instrumentos Aplicados



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO: SISTEMA CONTABLE CONCAR

Estimado trabajador, agradecemos su colaboración por proporcionar la información que se le solicita con la finalidad de proponer mejoras en el Estudio Contable Campos donde usted labora. Así mismo se le hace saber que la información que brinde será manejada en estricta reserva y utilizada única y exclusivamente para asunto de la investigación.

1. EDAD 37

2. GÉNERO

a) Masculino Femenino

En los siguientes enunciados responda de acuerdo a su experiencia personal cada una de las siguientes preguntas. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión. Indique sus respuestas marcando en el recuadro correspondiente:

Nº	PREGUNTA	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	INDIFERENTE	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO
1	¿Conoces acerca del sistema contable Concar?					X
2	¿Conoces empresas que no estén llevando un sistema contable?	X				
3	¿Crees que el personal debería capacitarse para aprender los procesos y técnicas de las funcionalidades del Programa de Libros Electrónicos?	X				
4	¿Crees que la aplicación de un sistema contable como el Concar ayudará a mejorar el control interno de una empresa?	X				

5	¿Cree usted que es necesario realizar el Estado de Situación Financiera para conocer el rendimiento económico de la empresa?	X				
6	¿Consideras que el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados es la base de donde se obtiene la información para preparar los demás estados financieros?	X				
7	¿Crees que la empresa correría un riesgo si no preparan el Estado de Resultados?	X				
8	¿Consideras que en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto es considerable prepararse para dar a conocer las participaciones y utilidades que la empresa obtendrá?	X				
9	¿Cree que es preciso evaluar el Estado de Flujo de Efectivo para que pueda emitir una información propia de operación, financiamiento e inversión para comparar el desenvolvimiento económico de la empresa?	X				
10	¿Crees que es esencial preparar las notas de los estados financieros para una buena toma de decisiones?	X				
11	¿Crees que es importante emitir recibo por honorarios a la empresa que has brindado tus servicios?	X				
12	¿Crees que es necesario tener conocimiento de los cronogramas de pagos de la SUNAT?	X				
13	¿Consideras que es conveniente presentar a tiempo la declaración anual según el cronograma publicado por SUNAT?	X				

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO: SISTEMA CONTABLE CONCAR

Estimado trabajador, agradecemos su colaboración por proporcionar la información que se le solicita con la finalidad de proponer mejoras en el Estudio Contable Campos donde usted labora. Así mismo se le hace saber que la información que brinde será manejada en estricta reserva y utilizada única y exclusivamente para asunto de la investigación.

1. EDAD 28

2. GÉNERO

Masculino b) Femenino

En los siguientes enunciados responda de acuerdo a su experiencia personal cada una de las siguientes preguntas. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión. Indique sus respuestas marcando en el recuadro correspondiente:

Nº	PREGUNTA	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	INDIFERENTE	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO
1	¿Conoces acerca del sistema contable Concar?					<input checked="" type="checkbox"/>
2	¿Conoces empresas que no estén llevando un sistema contable?	<input checked="" type="checkbox"/>				
3	¿Crees que el personal debería capacitarse para aprender los procesos y técnicas de las funcionalidades del Programa de Libros Electrónicos?	<input checked="" type="checkbox"/>				
4	¿Crees que la aplicación de un sistema contable como el Concar ayudará a mejorar el control interno de una empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			

5	¿Cree usted que es necesario realizar el Estado de Situación Financiera para conocer el rendimiento económico de la empresa?		X			
6	¿Consideras que el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados es la base de donde se obtiene la información para preparar los demás estados financieros?	X				
7	¿Crees que la empresa correría un riesgo si no preparan el Estado de Resultados?	X				
8	¿Consideras que en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto es considerable prepararse para dar a conocer las participaciones y utilidades que la empresa obtendrá?		X			
9	¿Cree que es preciso evaluar el Estado de Flujo de Efectivo para que pueda emitir una información propia de operación, financiamiento e inversión para comparar el desenvolvimiento económico de la empresa?	X				
10	¿Crees que es esencial preparar las notas de los estados financieros para una buena toma de decisiones?	X				
11	¿Crees que es importante emitir recibo por honorarios a la empresa que has brindado tus servicios?		X			
12	¿Crees que es necesario tener conocimiento de los cronogramas de pagos de la SUNAT?	X				
13	¿Consideras que es conveniente presentar a tiempo la declaración anual según el cronograma publicado por SUNAT?	X				

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO: CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado cliente, agradecemos su colaboración por proporcionar la información que se le solicita, con la finalidad de proponer mejoras en la calidad del servicio que el Estudio Contable Campos le ofrece. Así mismo se le hace saber que la información que brinde será manejada en estricta reserva y utilizada única y exclusivamente para asunto de la investigación.

1. EDAD 36

2. GÉNERO

a) Masculino b) Femenino

En los siguientes enunciados responda de acuerdo a su experiencia personal cada una de las siguientes afirmaciones. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión. Indique sus respuestas marcando en el recuadro correspondiente:

N°	PREGUNTA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	¿La empresa cuenta con equipos de apariencia moderna?				✓	
2	¿Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio?				✓	
3	¿Los trabajadores tienen buena apariencia personal en cuanto a la vestimenta?				✓	
4	¿Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos?				✓	

5	¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen?		✓		
6	¿Cuándo un cliente tiene un problema, el personal de la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?			✓	
7	¿Cree que el servicio de asesoría tributaria y financiera que se le brinda es adecuado?		✓		
8	¿Las asesorías tributarias o financieras son cumplidas por los trabajadores en el tiempo que se ha programado?		✓		
9	¿El personal profesional de la empresa brinda respuesta a las consultas y/o requerimientos sobre tributación, contabilidad, financiamiento, etc. sin errores?			✓	
10	¿La empresa brinda una programación de sus servicios de asesoría para cumplir con las necesidades del cliente?			✓	
11	¿Las consultas hechas al personal son contestadas diligente y prontamente?		✓		
12	¿El personal de la empresa está siempre dispuesto a ayudar a los clientes?			✓	
13	¿El personal de la empresa nunca está demasiado ocupado para responder con prontitud las consultas de los clientes?			✓	
14	¿Los trabajadores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos?				✓
15	¿Existe una comunicación fluida y de confianza entre el personal de la empresa y los clientes?				✓
16	¿Los trabajadores aclaran las dudas de los clientes?			✓	
17	¿Los trabajadores usan estrategias para aplicar los conocimientos contables a los requerimientos de los clientes?			✓	
18	¿La empresa brinda una atención individualizada a los clientes?				✓
19	¿Los horarios de atención son adecuados a las necesidades de los clientes?				✓
20	¿Cuándo es necesaria y solicitada los trabajadores le dan atención individualizada al cliente?			✓	
21	¿Los trabajadores se preocupan por satisfacer las consultas y requerimientos de los clientes?			✓	
22	¿Los trabajadores conocen las necesidades de los clientes?			✓	

ANEXO 11
Evidencias Fotográficas



Figura 29 Frontis de la empresa con investigadores.



Figura 30 Aplicando la Encuesta al Propietario del Estudio Contable.

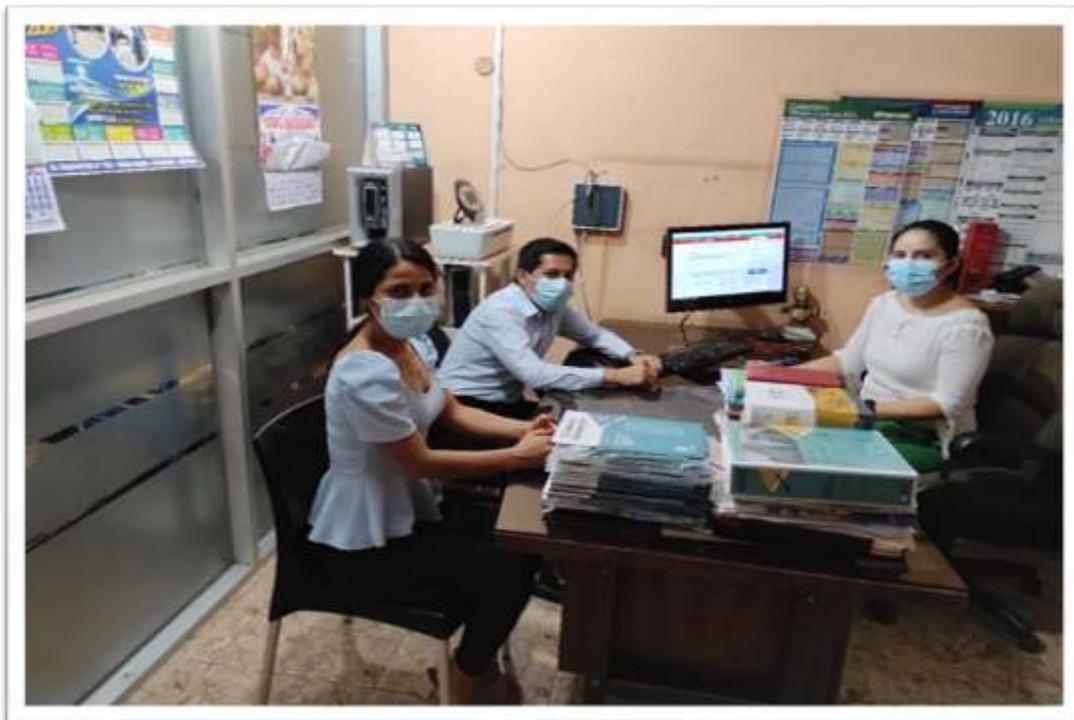


Figura 31 Aplicando la Encuesta a Colaborador del Estudio Contable.



Figura 32 Aplicando la Encuesta a Colaborador del Estudio Contable.



Figura 33 Aplicando la Encuesta a Cliente del Estudio Contable.

ANEXO 12

Constancia de Autorización



"ESTUDIO CONTABLE CAMPOS"

DR. ANTONIO JOSÉ DE SUCHE Nº 370 - BAGUA GRANDE - ITCUBAMBA - AMAZONAS - CEL. N° 94198279 - 941874309
RUC: 1033675601

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Juan Alberto Campos Torres, identificado con DNI N° 33675601, en calidad de Propietario del Estudio Contable Campos.

Autorizo a los Sres. Hernandez Silva, Silvia y Medina Fernandez, Eyner

Estudiantes del X Ciclo de la Carrera Profesional de Contabilidad en la Universidad Señor de Sipán, para que utilice datos e información para fines exclusivos de elaboración de Tesis titulada "Propuesta de Sistema Contable Concar para Mejorar la Calidad del Servicio en un Estudio de Asesoría Tributaria y Financiera Bagua Grande, 2021" el mismo que vienen desarrollando para la obtención del título profesional en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la USS más no de utilizar el nombre del Estudio Contable en mención.

Chiclayo, 22 de abril del 2021

Juan A. Campos Torres
C.P.C. MAT. 229

C.P.C. JUAN ALBERTO CAMPOS TORRES
PROPIETARIO
DNI N° 33675601

EMAIL: estudiocontablecampos01@hotmail.com

ANEXO 13

Confiabilidad de Alfa de Cronbach

	Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	1	5	4	3	5	4	3	5	2		
2	2	1	2	1	2	3	2	4	1	4	
3	3	3	1	3	1	4	3	2	1	4	
4	4	5	5	5	5	3	5	1	1	4	
5	5	3	4	5	2	4	5	3	5	2	
6	6	2	2	4	5	3	1	1	3	1	
7	7	2	3	3	3	2	2	1	2	1	
8	8	4	4	2	3	1	5	2	5	2	
9	9	3	3	2	2	3	4	2	3	3	
10	10	3	1	4	1	2	3	5	4	2	
11	11	2	4	2	3	3	1	1	2	1	
12	12	3	5	1	3	1	4	1	5	3	
13	13	4	1	1	2	4	1	1	2	5	
14	14	3	2	1	3	1	4	2	2	5	
15	15	5	4	4	5	2	3	5	3	3	
16	16	1	4	4	2	1	3	1	3	3	
17	17	5	5	4	1	3	3	2	2	4	
18	18	3	5	4	5	3	3	4	4	5	
19	19	2	4	5	5	2	5	5	1	3	
20	20	3	5	1	1	2	4	1	4	2	
21	21	2	4	1	1	2	1	2	1	4	
22	22	4	5	3	1	2	1	3	5	1	
23	23	3	5	1	1	2	5	5	2	3	

Figura 34 Confiabilidad Alfa de Cronbach.

Tabla 35 Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach N° de elementos

,848	22
------	----

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 36 Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	170	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	170	100,0

Fuente: Elaboración propia

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