



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**ESCUELAS PROFESIONALES: CONTABILIDAD -  
FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**USO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA OPTIMIZAR LA  
CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES EN EL ESTUDIO  
JURÍDICO Y CONTABLE VÁSQUEZ MALCA EN LA CIUDAD DE  
JAÉN 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**-CONTADOR PÚBLICO**

**- LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS  
GLOBALES.**

**AUTORES:**

**Bach: MONDRAGON REGALADO JOSE RICARDO**

**Bach: SANTA CRUZ QUIROZ FERNANDO**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

**ASESOR DE TESIS**

---

**MG. ING. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**DR. TAM WONG FERNANDO LUIS**  
Presidente

---

**DR. RICHARDSON PORLLES NELSON MARCOS**  
Secretario

---

**MG. MUÑOZ CHACABANA JORGE**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mi esposa Nereyda y mis hijos Josué y Song Hye Kyo, a mis padres Juan e Isolina con gratitud y amor por el apoyo constante que siempre me brindan.

José Ricardo

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación a mis seres queridos que me apoyaron día a día para lograr esta meta en mi vida, en especial: a mi padre Rodolfo Santa Cruz y a mi esposa Sussy y mis hermanos. Con amor y gratitud.

Fernando Santa Cruz

## **AGRADECIMIENTO.**

A la Universidad Privada Telesup, a su plana docente y en especial al Mg. Ing. Edmundo José Barrantes Ríos asesor metodológico y Ernesto Arce Guevara asesor temático por habernos brindado la oportunidad de profundizar nuestros conocimientos para enriquecer el quehacer educativo de esta parte del país, profesionales que comparten y enseñan sus conocimientos y experiencias en bien de la formación profesional de nuestros estudios y en especial por habernos motivado a desarrollar como tesis un tema que nos dará la oportunidad de conocer a fondo cómo influye los sistemas informáticos en la optimización de la calidad del servicio a los clientes en el estudio Jurídico y contable Vásquez Malca en la ciudad de Jaén -2016.

Así mismo agradezco a la gerencia y colaboradores administrativos y usuarios o clientes del estudio Jurídico y Contable Vásquez Malca ubicado en esta provincia de Jaén por habernos brindado la oportunidad de realizar la presente investigación en beneficio de su prestigiosa empresa.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

### **DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:**

Somos autores del proyecto e informe de investigación titulado: USO DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES EN EL ESTUDIO JURÍDICO Y CONTABLE VASQUEZ MALCA EN LA CIUDAD DE JAEN -2016.

1. La misma que lo presentamos para optar el título de: Contador Público y Licenciado en Administración, Finanzas y Negocios Globales.
2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.

Nos sometemos a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos de autor.

Lima, diciembre del 2017

---

Bach. José Ricardo Mondragón Regalado  
DNI N°40097876

---

Bach. Fernando Santa Cruz Quiroz  
DNI N° 16672367

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación es obtener información que relacione las variables sobre el uso de los sistemas informáticos y la optimización de la calidad del servicio a los clientes en el Estudio Jurídico y Contable Vásquez Malca en la ciudad de Jaén, con el propósito de recomendar las mejores prácticas para optimizar la calidad del servicio por parte de la empresa.

La muestra del presente estudio estuvo compuesta por 226 clientes o usuarios utilizando un muestreo aleatorio estratificado de los clientes de Régimen general y 5ta categoría. Para lograr los objetivos descritos se procedió a la aplicación de un instrumento para la recolección de los datos, se aplicó un pre test y posteriormente a la aplicación del programa un pos test al mismo grupo, información que sirvió para medir la calidad del servicio a los clientes y público utilizando los sistemas informáticos, compuesto por 18 elementos. Dentro de los resultados obtenidos se encontró que existe relación altamente significativa entre el uso de los sistemas informáticos con la optimización de la calidad del servicio al público.

Por tanto, los resultados del presente estudio ayudarán a mejorar la calidad del servicio en la atención a los clientes del estudio Jurídico y Contable Vásquez Malca en la Ciudad de Jaén y con ello le permitirá optimizar la calidad del servicio a los clientes o usuarios con un mejor servicio.

Palabras clave: Calidad, servicio, sistemas, optimiza

## **ABSTRACT**

The purpose of the present investigation is to obtain information that relates the variables on the use of computer systems and the optimization of the quality of the service to the clients in the legal and accounting study Vázquez Malca in the city of Jaén, with the purpose of Recommend the best practices to optimize the quality of the service by the Management.

The sample of the present study consisted of 226 clients or users using stratified random sampling of the general Regime and 5th category clients. In order to achieve the described objectives, an instrument was applied for data collection, a pre-test was applied and then a post-test was applied to the same group, which served to measure the quality of the service to the Customers and public using the integrated computer systems, composed of 18 elements. Within the obtained results it was found that there is a highly significant relationship between the use of computer systems and the optimization of the quality of service to the public.

Therefore, the results of this study will help improve the quality of the service in the attention to the clients of the legal and accounting firm Vázquez Malca in the City of Jaén and with this it will allow to optimize the quality of the service to the customers or users with a Best service.

Keywords: Quality, services, systems, optimize.

## INDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
Carátula.....	i
Asesor de tesis.....	ii
Jurado Examinador .....	iii
Dedicatoria .....	iv-v
Agradecimiento. ....	vi
Declaratoria de autenticidad.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Indice de contenidos .....	x-xi
Indice de tablas .....	xii
Indice de anexos .....	xiii
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema .....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problemas específicos.....	17
1.3. Justificación del estudio .....	18
1.4. Objetivos de la investigación.....	19
1.4.1. Objeto general.....	19
1.4.2. Objetivo específicos.....	19
<b>II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1. Nacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	23

2.2. Bases teóricas de la variable .....	26
2.2.1. Sistema informáticos.....	26
2.3. Definición de términos básicos .....	34
2.2.1. La calidad del servicio al público.....	35
<b>III MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>38</b>
3.1 Hipotesis de la investigación .....	38
3.2 Variables de Estudios .....	38
3.3. Operacionalización de variables e indicadores .....	40
3.4. Tipo de nivel de investigación .....	43
3.5. Diseño de la investigación .....	43
3.6. Población y muestra.....	44
3.6.1. La población .....	44
3.6.2. Lamuestra .....	44
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.7.1. Técnica de recolección de datos.....	45
3.7.2. Instrumento de recolección de datos .....	46
3.7.3. Validación y confiabilidad del instrumento .....	48
3.8. Métodos de análisis de atos.....	48
3.9. Aspectos deontológicos .....	49
<b>IV RESULTADOS .....</b>	<b>50</b>
4.1. Resultados .....	50
<b>V DISCUSIÓN .....</b>	<b>55</b>
5.1. Discusión .....	55
<b>VI CONCLUSIONES .....</b>	<b>57</b>
6.1. Conclusiones.....	57
<b>VII RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
7.1. Recomendaciones .....	58
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>59</b>

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 1 Matriz de consistencia .....	39
Tabla N° 2 Operacionalización de variables.....	40
Tabla N° 3 Instrumento .....	47
Tabla N° 4 Resultados .....	50
Tabla N° 5 Dimensión tangibilidad .....	50
Tabla N° 6 Dimensión accesibilidad.....	51
Tabla N° 7 Dimensión Capacidad de respuesta.....	52
Tabla N° 8 Resumen Ponderado por dimensiones .....	53

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 01 Matriz de consistencia .....	64
ANEXO 02 Operacionalización de variables .....	65
ANEXO 03 Instrumento.....	68
ANEXO 04 Validación del instrumento.....	69
ANEXO 05 Evaluación económica .....	77
ANEXO 06 Foto.....	80

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio se ha realizado para medir la optimización de la calidad del servicio a los clientes y el uso de los sistemas informáticos en el estudio jurídico y contable Vásquez Malca en la ciudad de Jaén, por lo que se ha decidido investigar estas variables definidas como el conjunto de propiedades, atributos o cualidades permanentes de un ambiente de servicio privado y concreto que son sentidas, percibidas o experimentadas por los clientes que son usuarios directos del estudio jurídico y contable Vásquez Malca y que influyen sobre la satisfacción que ellos sienten al momento de solicitar información relacionada al aspecto contable de sus respectivas empresas; es decir aspectos que se ve influenciada por su percepción en función al servicio que perciben (accesibilidad a servicio virtual, ahorro de tiempo, ahorro de dinero, seguridad, confidencialidad), por lo cual se tiene como objetivo demostrar de qué forma influyen ambas variables anteriormente mencionadas, cuyo resultado nos va a permitir recomendar acciones preventivas y/o correctivas en el estudio jurídico y contable Vásquez Malca de la ciudad de Jaén.

En el primer capítulo menciona, sobre la realidad problemática, la formulación del problema, siguiendo con la justificación, la cual pretende responder a las razones del porque se realiza el presente estudio, así mismo se especifican los objetivos a encontrar y las limitaciones de este trabajo.

En el segundo capítulo indica, los antecedentes de las variables en estudios encontrados en un contexto internacional, nacional y local, se desarrollará la temática de la investigación de ambas variables en estudio y se definirán teóricamente los términos principales.

En el tercer capítulo del Marco Conceptual muestra, el tipo y diseño de investigación utilizada en el estudio, se describirá el muestreo y las características de la población, así mismo se plantearán las hipótesis y la descripción de las variables, se explicará el método y las técnicas utilizadas para la obtención de la información, así mismo se describirá los instrumentos utilizados y cómo se organizó estadísticamente la información obtenida. En el cuarto capítulo mencionan sobre las conclusiones y recomendaciones, bibliografía, anexos.

# I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. Planteamiento del problema

Bermeo, Rosales y Calle (2015) en su investigación “La contabilidad y su incidencia aplicada a la informática en el Ecuador”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (octubre 2015). Afirma que la contabilidad es la ciencia que estudia el patrimonio ya sea este financiero, abstracto (marcas o patentes) o de infraestructura; manejando técnicas que manifiestan el movimiento de los capitales, de costos y de los ingresos, para que de esta manera permita una mejor toma de decisiones.

Por su parte, la informática, que es el tratamiento automático de la información a través de equipos computarizados; genera grandes negocios en la actualidad, dichos negocios demandan la correcta dirección de sus recursos para que sean sostenibles y sustentables durante tiempo. De esta manera la contabilidad permite reflejar en síntesis el curso financiero de una empresa que haya destinado sus actividades al servicio de informática.

Analizando el incremento del ámbito tecnológico en los últimos años, hacen del Ecuador un país con una latente necesidad de innovación y tecnología, por lo estos establecimientos de negocios, requieren de un correcto manejo de sus recursos económicos para que de esta manera, aseguren el éxito del mercado.

Como se ve manifestada en la investigación, la informática y la contabilidad son ciencias similares, hasta se podrían considerar complementarias y recíprocas, ya que las compañías de informática requieren de la aplicación de las técnicas contables para poder conservar el manejo regulado de su información financiera.

Peterson (2006) afirma que el SIAF (Sistema Integrado de Administración Financiera) es un “aplicativo computacional que constituye funciones financieras clave y promueve eficiencia y seguridad en la gestión de datos y la generación de informes financieros integrales”.

Es decir, los sistemas integrados de administración financiera son sistemas informáticos que computarizan las programaciones financieros necesarios para

registrar los capitales públicos ingresados y utilizarlos a la concreción de los objetivos del sector público. Así, se hacen viable el presupuesto público, el almacenamiento de registros y la ejecución de los pagos de tesorería. Además, reconocen la generación de reportes y confieren seguridad y eficiencia a la gestión de los recursos públicos.

El modelo de Sistema Integrado de Administración Financiera actualmente predominante en ALC (América Latina y el Caribe) comprende cuatro áreas principales: presupuesto, contabilidad, tesorería y deuda pública. Además, estos interactúan con otros sistemas de misión de los recursos públicos, como los recursos humanos, inversiones públicas, pagos al personal, administración tributaria, gestión de proyectos, administración de bienes. Compras y contrataciones.

Elena y Pérez (2014) Universidad Complutense de Madrid. Afirman que las nuevas tecnologías no son conocidas por las ni tampoco parecen muy interesadas en II. Es probable que dentro de unos años sea un lenguaje más generalizado porque las Administraciones públicas, grandes empresas e instituciones empiezan a incorporarlo ya en sus gestiones. Sin embargo entendemos que le resultaría más difícil la adaptación a la nueva Normativa Internacional, si no tienen una buena infraestructura en TIC y una disposición positiva y flexible para su implementación en el largo. Este trabajo de investigación abre nuevos horizontes de trabajo como pueden ser: que ayude a una mejora en la comunicación y toma de decisiones interna y un cambio en la cultura organizacional de las empresas.

En la Región Cajamarca y la ciudad de Jaén estudios relacionados a ésta problemática son pocos, y los existentes son software propuesto por la SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria) con visión general o global tenemos el pdt, plame y otros, lo que hace que los procesos en la documentación contable y financiera sea deficiente.

Las empresas y los estudios contables utilicen demasiado tiempo e inversión generando al final una atención inadecuada a los clientes, por ello surge la pregunta de cómo influyen el uso de los Sistemas informáticos en la optimización de calidad

del servicio a los clientes en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA – Jaén

Actualmente en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA en la ciudad de Jaén no prioriza la implementación de sistemas informáticos con tecnología moderna para optimizar la calidad del servicio a sus clientes.

En lo Administrativo: Los técnicos y auxiliares realizan sus cálculos manualmente; se tardan demasiado para obtener reportes; ciertos reportes tiene inconsistencias.

En el servicio al cliente: Realizan largas colas de espera; los resultados no lo obtienen en las fechas programadas; no son atendidos adecuadamente.

De todo lo anteriormente dicho el estudio contable pierde tiempo y se comete errores constantes en cuanto a cálculos y cuentas, en el sentido que se tiene que llegar hasta el libro mayor y estos procesos lo realizan manualmente desde el libro caja.

La gerencia del estudio contable debe priorizar el uso de tecnologías de información para mejorar la calidad del servicio a sus clientes.

## **1.2. Formulación del problema.**

### **1.2.1 Problema general.**

¿Cómo influye el uso de los Sistemas informáticos en la optimización de calidad del servicio a los clientes en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA – Jaén?

### **1.2.2 Problemas Específicos.**

¿Cómo influye el nivel de calidad en la atención de los clientes en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA –2016?

¿Cómo influye un sistemas informático en la automatización de los libros contables en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA –2016?

¿De qué manera un cuestionario permite medir la calidad del servicio a los clientes en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA –2016?

### **1.3. Justificación del estudio.**

La presente investigación resulta fundamental ya que la modernidad y la globalización exige que todas las empresas utilicen o adapten medidas de implementación de tecnologías como el uso de sistemas informáticos que permitan contribuir al bienestar del cliente o usuario, en la actualidad las exigencias por parte de los mismos son mayores; la investigación pretende determinar de qué forma influyen los sistemas Informáticos para optimizar la calidad del servicio a los clientes.

El uso de los sistemas informáticos, permitirá mejorar la calidad de atención a los clientes en cuanto a la mejora de solución de casos, atender consultas en el menor tiempo posible, obtener los reportes en tiempo real, minimizar tiempos, proporcionar mayor seguridad, generar bienestar a la empresa desde los procesos internos que realiza con su personal y generar una buena imagen hacia el exterior.

Con la presente investigación se beneficiará a todos los clientes del estudio contable, a los colaboradores de la empresa que se encargan de preparar, analizar, procesar y verificar la documentación contable, a la administración y la gerencia, brindando una mejor calidad de atención a los clientes y una herramienta valiosa para los investigadores.

Del mismo modo servirá al gerente y demás áreas administrativas del estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA conocer de manera más específica la realidad y avances tecnológicos y de esa forma proponer intervenciones tecnológicas acertadas y justificadas en beneficio propio, de los clientes y público en general.

La investigación servirá como un aporte científico a ésta y otras empresas contables y financieras que sientan la necesidad de optimizar la calidad del servicio a sus clientes.

Y por último se considera que será buena herramienta de trabajo como antecedente en relación a la variable para la buena marcha gerencial del estudio contable en la provincia de Jaén.

#### **1.4. Objetivos de la investigación.**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Diagnosticar si los sistemas informáticos permiten optimizar la calidad del servicio a los clientes en el estudio contable y financiero VASQUEZ MALCA – Jaén.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de calidad en atención a los clientes en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA –2016, mediante un pre test.

Identificar la importancia del uso de los sistema informático en atención a los clientes en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA –2016

Describir la relación entre los sistema informático y la optimización de calidad del servicio a los clientes en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA – 2016.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación.**

#### **2.1.1. Nacionales.**

Reyes y Salinas (2015) en su tesis "Implementación de un Sistema de Información Contable y su Influencia en la gestión de la Contabilidad en la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. Año 2015". Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Para obtener el título profesional de Contador Público. Concluye "que la contabilidad de la empresa de transportes Turismo Días S.A ha ido evolucionando en tiempo, logrando que dicha evolución sea para su beneficio, pues empezaron con una contabilidad manual y mecanizada, posteriormente se usaron un sistema contable computarizado, en la actualidad cuenta con un método de información contable Sistema de Gestión Integrado".

Según las investigaciones estamos de acuerdo a que los equipos y procedimientos mecánicos y manuales solo traen pérdida de liquidez y no han logrado las metas propuestas por la gerencia en las empresas, llegando a generar malestar y hasta duplicidad de funciones por parte de los recursos humanos. Sin embargo la puesta en marcha de un sistema computarizado ha permitido que la empresa sea competitiva a nivel de mercado y líder utilizando tecnologías de informáticas, permitiendo obtener la información financiera, contable y administrativa en forma oportuna y en período real, siempre y cuando se cuente con el personal capacitado para realizar los procesos adecuados.

Hemeryth y Sánchez (2013) "Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los Almacenes, para Mejorar la Gestión de Inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013". Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Para obtener el Título Profesional de Contador Público y Licenciado en Administración. Concluyen que con la inversión en maquinaria y equipos se conseguirá perfeccionar los tiempos en los procesos ejecutados en los almacenes; además, que permitirá estar al día con la información proporcionando oportunidad a tomar buenas decisiones.

Según las investigaciones encontradas estamos de acuerdo de que las tecnologías de información y comunicación y el desarrollo de un sistema de control en la empresa Constructora A&A S.A.C. ha permitido llevar un óptimo control de inventarios y bienes patrimoniales; durante el análisis realizado para el desarrollo de sistemas de información, se encontraron también deficiencias en los controles permitiendo que no se obtenga información en tiempo real. Después se diseñó, desarrollo y ejecuto un sistema de control para poder mantener un registro automatizado sobre su estado y su ubicación de los bienes y activos que tiene la empresa, permitiendo una mejor comunicación entre los clientes y personal que labora en la misma empresa.

Arrué (2014) en su investigación “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014”. Universidad nacional de la Amazonía Peruana. Perú. Maestría en gestión pública. Concluyen que en base a todas las personas entrevistadas la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como apropiado para las personas. Sin embargo, no es suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto. Factor acceso: Es un propiedad preponderante bien calificado, determinándose un alto grado de satisfacción (75%) de las persona que consideran muy fácil ubicar las instalaciones de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto”.

Según la investigación se concluye que el nivel de satisfacción es baja y que sin embargo sería suficiente desde el punto de vista del cliente y que para alcanzar las metas y objetivos estratégicos de la empresa es insuficiente, también afirma que la calidad de servicio desde el factor acceso, factor comodidad, factor comprensión y dominio, factor orientación y amabilidad, factor tiempo y consulta ha demostrado un alto grado de satisfacción. Llegando a considerar que para brindar una atención de calidad de servicio al cliente depende de diferentes factores.

Camacho (2014) en su trabajo “Propuesta de un software contable Adsoft, para mejorar la calidad de servicio a los usuarios de la empresa Estudio Contable

Camacho & Asociados, Chiclayo 2014.” Universidad Señor de Sipan. Perú. Para optar el título profesional de Contador Público. Concluye que “la puesta en marcha de un sistema de información permite maximizar el posicionamiento de la empresa frente a sus clientes, prestando un mejor servicio de acuerdo a las exigencias de los clientes”.

Según la investigación considera que un sistema de información mejoraría sustancialmente la calidad del servicio a sus clientes, ya que hoy en día las exigencias son mayores por parte de los clientes, y una empresa debe estar preparada para satisfacer estas exigencias. Para automatizar estos procesos contables en una empresa deben ser previo levantamiento de la información para que los resultados de los procesos informáticos respondan a sus necesidades y exigencias.

Perea (2014) en su “Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de Administración Financiera en las Municipalidades Distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014”. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú. Para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Concluye que “la administración pública está automatizada mediante el Sistema Integrado de Administración Financiera con el fin de mejorar los servicios al ciudadano un alto grado de importancia a este tema; pero, la tenencia que ellos poseen es significativamente menor”.

De acuerdo al estudio realizado los sistemas de administración pública están desarrollados pensando en mejorar el servicio al ciudadano, en cuanto a la rapidez y precisión de la información e interacción con otras entidades bancarias. También manifiesta que no sólo el mejor servicio se da en los sistemas de información si no también depende de los recursos humanos y la disponibilidad que estos tienen para realizar estos procesos. Es fundamental que se realicen análisis rigurosos para brindar soluciones acertadas y que los resultados sean óptimos dentro de las instituciones públicas.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2015). Manifestó que El SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa) es un sistema informático que

simplifica los procesos administrativos siguiendo las normas establecidas por los Órganos Rectores de los Sistemas Administrativos del Estado.

El SIGA es un método que trabaja mediante interfaces con el SIAF (Sistema Integrado de Administración Financiera), el MEF (Ministerio de Economía y Finanzas) es quien suministra esta plataforma a las unidades ejecutoras que cumplan ciertos requerimientos técnicos, para luego realizarla de forma gratuita. Por lo que supone una gran ventaja para las unidades ejecutoras ya que un sistema similar en el sector privado tendría un alto costo para la unidad ejecutora. Cabe recalcar que este sistema ofrece otros tipos de acceso de acuerdo a las funciones que realiza cada cliente dentro de la entidad. Ofrece los siguientes beneficios a las unidades ejecutoras: Permite una mejora en la calidad de ejecución Plan Anual Adquisiciones y Contrataciones); simplifica los procesos; aumenta la productividad; permite que toda la información este sistematizada; cumple con los Entes Rectores; Mayor transparencia en los *procesos* de selección

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales**

Rodney y Franklin (2014) en su investigación “Desarrollo de una Aplicación Web para la Empresa Disege que le Permita Ofrecer un Servicio de Manejo de Inventarios, Cierre de Día y Facturación, a Otras Empresas”. Pontificia Universidad Católica. Ecuador. Obtención del Título de Ingeniero de Sistemas. Concluye que “se cumplió con el análisis, diseño, desarrollo e implantación de la aplicación requerida por la empresa DISEGE, dando como resultado la aplicación alojada en <http://kapucloud.com>. Se desarrolló la funcionalidad de administración de usuarios, como se puede observar en el enlace de la aplicación Usuarios. Se creó el módulo para control de inventarios, el cual incluye administración de productos y sucursales, y además la funcionalidad de transferencias de una sucursal a otra”.

Según la investigación realizada se afirma que los sistemas desarrollados para plataformas web otorgan muchas más facilidad de acceso a la información sin límites de distancia y tiempo , es así que recomienda que para poder brindar una mejor satisfacción en cuanto al acceso de la información ya sea pedidos consultas desde el punto de vista del cliente la mejor opción sería los sistemas con plataforma

web, así como a los gerente, administradores y empleados de las empresas pueden atender un pedido o realizar consultas en tiempo real desde cualquier parte del mundo. Los sistemas también permiten llevar un óptimo control de inventario, ventas, planilla depende para que están programados. Los sistemas permiten mejorara la atención al usuario.

Pacheco (2014) en su tesis “Tarjeta Prepago para un sistema de Cyber con Cinta Magnética y para reportes”. Universidad de Guayaquil. Guayaquil- Ecuador. Tesis para la obtención del título de licenciado en Sistemas de Información. Concluye que “con los avances tecnológicos que se dan día a día, nuestro país Ecuador debe evolucionar en el ámbito tecnológico implementando Equipos de última generación para un eficaz desarrollo y atención a todos los usuarios que frecuentan los diferentes cyber´s de nuestro país”.

Según la investigación realizada estamos de acuerdo con los aportes que brinda el autor en cuanto al avance tecnológico. De esto deducimos que las posibilidades que se tiene hoy en la actualidad de modernizar las actividades en las empresas e instituciones públicas son enormes con el único propósito de presentar un mejor servicio apropiado y oportuno; El costo de equipos modernos puede causar una inversión al inicio pero si se ve con un visión innovadora traerá excelentes resultados como dice el todo cambio cuesta, pero pronto las empresas e instituciones serán más eficientes, generará mayor calidad y calidez.

Rodney y Franklin. (2014) en su tesis “Desarrollo de una Aplicación Web para la Empresa Disege que le permita ofrecer un servicio de manejo de inventarios, cierre de día y facturación, a otras Empresas”. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito. Para obtener el título de Ingeniero de Sistemas. Concluye que “el módulo de facturación se interconecta con otros módulos de la aplicación, permitiendo a los usuarios de distintas sucursales facturar en base a su inventario local y al administrador estar informado sobre el estado de las ventas”.

Según la investigación realizada el autor comenta la importancia de contar con un sistema web; al respecto afirmamos que los avances tecnológicos de software - hardware y su compatibilidad entre sí permiten hoy en día a las empresas e instituciones públicas manejar sistemas de información a medida online es decir en

tiempo real, gracias a esta tecnología web se logra el comercio electrónico y por supuesto mejora la calidad del servicio al cliente o usuario que le permiten realizar consultas sobre determinados procesos de su interés en tiempo real y desde cualquier parte del mundo ahorrando tiempo y dinero a la vez.

Calero (2015) en su tesis “Desarrollo de un sistema de información web para la gestión de viáticos y movilización utilizando herramientas Business process managment”. Escuela Politécnica Nacional. Quito. Para obtener el título de Ingeniero de Sistemas y Computación e Informática. Concluye que “al aplicar la metodología de desarrollo se adapta a los requerimientos cambiantes del usuario, y que también ayudó a la integración de los procesos de una manera sistemática, siempre y cuando se parta desde el diseño del flujo de proceso”.

Según el estudio realizado el autor concluye que las metodologías son importantes para el desarrollo de sistemas; al respecto afirmamos que las metodologías y requerimientos realizados desde las primeras fases permiten realizar un levantamiento de información adecuada, con su respectivo análisis ,diseños y diagramas de flujos, algoritmos, bases de datos y el lenguaje de programación apropiada para que finalmente se obtenga resultados eficaces en los procesos para el cual ha sido desarrollado eliminando los tiempos y acortando las distancias que existe entre el usuario o clientes y las patronales.

## **2.2. Bases teóricas de la variable**

### **Variable Independiente:**

#### **2.2.1 Sistemas Informáticos.**

##### **DEFINICIONES SOBRE SISTEMAS.**

Según Badenes (Sistemas Integrados de Gestión Empresarial. Evolución histórica y tendencias de futuro-2010) Universidad Politécnica de Valencia. España. Manifiesta que son, un factor clave en el desarrollo empresarial los sistemas de información para la gestión de empresas. Además, han pasado a ser un elemento competitivo y estratégico, llegando a generar nuevos modelos de negocio basados en su desarrollo. Estos sistemas se han visto forzados a desarrollarse en los últimos tiempos, para adaptarse a los avances, tanto tecnológicos, políticos y filosóficos de gestión en la empresa, que se han sucedido en el mundo empresarial en los últimos años.

Actualmente, los sistemas de información para la gestión de empresa están en continuo proceso de perfeccionamiento, dedicando las empresas gran parte de sus recursos a la investigación e innovación.

##### **TEORIA DE LA COMPUTACION**

Navarro (2013) manifiesta que, la Teoría de la Computación es una maravillosa disciplina que constituye los fundamentos de la Computación como tal. Su importancia es doble: por un lado nos permite entender los límites de lo computable, es decir, qué problemas pueden ser resueltos utilizando un algoritmo y, por otro, nos ayuda a diseñar herramientas para la resolución más eficiente de problemas en función de recursos limitados (memoria, tiempo, número de procesadores, etc.). En su acepción tradicional, la Teoría de la Computación estudia qué problemas pueden ser computados y a qué costo. Para este número, sin embargo, hemos decidido utilizar una definición amplia del área, que incluya además de los temas más ortodoxos –como algoritmos, computabilidad y complejidad– otros que utilicen una buena dosis de teoría en su estudio, como por ejemplo Inteligencia Artificial, Lenguajes, Recuperación de la Información o Bases de Datos.

## **PROGRAMAS QUE AYUDAN A LOS PROGRAMADORES A PROGRAMAR**

Tanter (2013) manifiesta que desde que aparecieron los ensambladores, hasta hoy, el desarrollo de software se apoya de manera esencial en herramientas computacionales, cuyo objetivo es permitir al programador abstraerse de detalles de bajo nivel (como la ubicación exacta de los datos en memoria) para concentrarse en el desarrollo de soluciones expresadas en términos de conceptos inteligibles por humanos y fácilmente comunicables. El alto nivel de abstracción provisto por los lenguajes de programación, que incluye la posibilidad de construir nuevas abstracciones dedicadas (procedimientos, funciones, tipos de datos abstractos, clases, librerías, frameworks), es un habilitador crucial en el desarrollo de los sistemas altamente complejos sobre los cuales nuestra sociedad se construye.

## **TEORÍA DE BASES DE DATOS**

Pérez (2013) manifiesta que el área de Bases de Datos se preocupa de almacenar, consultar y actualizar grandes volúmenes de información. Las bases de datos están presentes hoy en innumerables aplicaciones y contextos, y muchos profesionales y autodidactas no necesariamente interesados en la computación, las usan a diario. Lo que muchos posiblemente desconocen es que el área de Bases de Datos posee una muy rica teoría que la soporta. De hecho, representan uno de los mejores ejemplos de la aplicación exitosa de teoría en la práctica. En este documento presentaremos de manera introductoria, algunos de los componentes teóricos de las bases de datos, los problemas y preguntas fundamentales que surgen, y cómo las respuestas y soluciones a estos problemas han implicado el desarrollo de un área que hoy es considerada una de las más importantes en Ciencia de la Computación. Nos centraremos en la teoría de las bases de datos relacionales, pero también incluiremos brevemente otros tipos de bases de datos.

Padilla (2012) los desarrollos tecnológicos existentes, por cada subproceso, son muy diferentes, por lo que dichos desarrollos no implican, necesariamente, una mejora tecnológica integral. La integración de sistemas de gestión, enlaza que dichos sistemas sean controlados por un guía, el cual debe poseer las competencias adecuadas y estar comprometido con el perfeccionamiento

continuo. Si los sistemas no tienen sus procesos especializados correctamente, no son estables, y en consecuencia el conjunto de normas y estándares definidos en las certificaciones existentes, no pueden tener la validez total sobre la mejora del provecho de los sistemas.

## **TEORÍA DEL CONECTIVISMO**

El Conectivismo es una teoría promovido por Stephen Downes y George Siemens. Los cuales la definen como la unificación de los principios explorados por las teorías del caos, complejidad, redes y auto-organización. Según esta teoría el intercambio de proceso que ocurre en el interior de ambientes difusos de elementos centrales cambiantes que no están bajo el control del individuo, además puede residir fuera de ello y cuyo objetivo es conectar conjuntos de información especializada. Estas conexiones tienen mayor importancia que nuestro estado actual de conocimiento. El individuo es el punto de partida. Su conocimiento personal se concierta de una red, la cual alimenta a instituciones y organizaciones las que a su vez retroalimentan a la red, proporcionando nuevo aprendizaje para los individuos, de esta manera se mantienen actualizados en su área mediante las conexiones que han formado.

## **LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO Y LA TECNOLOGÍA INFORMATIZADA.**

Riveros (2013) concluye que la sociedad del conocimiento es aquella en que la mayoría de los trabajos requieren una educación formal y la capacidad para adquirir y aplicar conocimiento teórico y analítico; es una sociedad en la cual las personas tienen el hábito de aprender permanentemente. Según Drucker (1993); Hesselbein (1996) y Stewart (1997) una sociedad del conocimiento se caracteriza por privilegiar: el capital intelectual, el conocimiento como capital fundamental, las destrezas y las habilidades cognitivas y sociales como materias primas, el trabajo colaborativo y cooperativo, la deslocalización de la información, gran velocidad de los procesos, uso intensivo del conocimiento, aprendizaje y adaptación,

revalorización de las personas, las personas como expertas, diseñadoras, el trabajo es visto como un centro de aprendizaje, un centro de conocimiento.

Las empresas son las organizaciones en una sociedad del conocimiento; es donde los agentes básicos son los personales del conocimiento mediante un adecuado uso de las tecnologías.

## **NORBERT WIENER**

Los estudiosos de la cibernética pretenden dar a una técnica o método específica, una significación que va más allá de sus límites. Norbert Wiener, el padre de la cibernética, dice que esta ciencia tendría un inmenso impacto en el crecimiento, no sólo por automatizar una gran variedad de funciones previamente desempeñadas por trabajadores, sino, más aún, debido a sus consecuencias filosóficas. Argumenta que las profundas implicaciones de la cibernética tendrían mucho que ofrecer a la teología, como la concepción de Dios y de la humanidad.

## **TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN.**

En este punto, la cibernética se acerca a la teoría de la comunicación: la complejidad de insumos y servicios entre máquinas puede concebirse como una forma de comunicación. Ashby ilustra mediante una referencia a la difusión de un discurso. Las vibraciones transitan por grandes metamorfosis que van desde el discurso hasta la recepción: variedad de componentes impresas en una página, sonidos formados por los labios, lengua, etc., del conferenciante; de ondas de compresión en el aire; de pautas de vibración en el micrófono; impulsos eléctricos en el amplificador, etc. A través de todas estas metamorfosis, algo se preserva. Si se pasa una variedad de mensajes a través de numerosos códigos en sucesión, y son capaces de reconstruirse en sus formas originales.

## **Bases Teóricas Variable Dependiente: Calidad del Servicio**

### **TEORIAS DE CALIDAD**

Para Ruiz (2013) “Los servicio y calidad del servicio, de acuerdo con el término servicio hace referencia a aquellas prestaciones que tienen como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes y que se caracterizan por los siguientes rasgos básicos: indivisibilidad, heterogeneidad y intangibilidad, nos son idóneos de ser clasificados y no es posible apartar el momento de su producción del de su consumo. Dichas características, hacen que el "valor" que los clientes atribuyen a un servicio venga determinado por el grado en que éste satisface sus necesidades. En consecuencia, su determinación dependerá de la percepción que tengan los receptores acerca de la adecuación de las prestaciones que reciben a sus necesidades”.

Suarez. (2015) Concluye “que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones. Se determina que la fiabilidad incurre en la satisfacción del cliente del Centro de Idiomas, lo cual se validó con la correlación de Pearson al obtener un resultado de una asociación positiva significativa de 0,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos. La capacidad de respuesta incide en los procedimientos, pues se obtiene una asociación positiva significativa de 0,966 validada a través de la correlación de Pearson y una regresión lineal simple con residuos mínimos”.

Vela y Zavaleta (2014) “La evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de confiabilidad, empatía e infraestructura moderna, respuesta tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos brindados y son atendidos ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas”.

## **TEORIA DE LA CALIDAD SEGÚN KAORI ISHIKAWA**

Según Ishikawa el control de calidad en Japón, tiene una peculiaridad que es la participación desde los más altos directivos hasta los empleados de más bajo nivel jerárquico.

El doctor Ishikawa expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse ante toda la empresa, a la calidad del servicio, a la venta, etc. Y los efectos que causa son:

- El producto empieza a subir de calidad y cada vez con menos defectos; los productos son más confiables. Hay menos desperdicios y se reprocesa en menor cantidad. Los costos bajan y aumentan los niveles de producción, de forma que se puedan elaborar programas más racionales. Se mejora la relación entre los departamentos, se discute en un ambiente de madurez y democracia. Mejorándose las relaciones humanas. Se establece una técnica mejorada; se disminuyen las inspecciones y pruebas. Los contratos entre vendedor y comprador se hacen más racionales. Se vuelven más racionales las reparaciones y las instalaciones.

Así como en el proceso participan los departamentos de ingeniería, investigación, diseño y producción, lo hacen también los de ventas, los administrativos, materiales y como planeación, contabilidad y recursos humanos. Las nociones y métodos de control de calidad se usan para remediar problemas en los procesos de producción, control del diseño de nuevos productos, control del abastecimiento de materiales, que para apoyar a la alta dirección en la revisión de políticas, solución de problemas de ventas, personal y administración. Las Auditorías de Calidad, internas y externas, forman parte de esta actividad.

## **TEORIA DE LA CALIDAD SEGUN PHILL CROSBY**

La respuesta de Crosby a la crisis de la calidad fue el principio de "hacerlo correctamente la primera vez" ("doing it right the first time"). También incluyó sus principios básicos:

- La definición de calidad está de acuerdo a las necesidades

- El sistema de calidad es prevención
- Un manejo estándar equivale a cero errores
- De los cuales se desprenden sus catorce principios: Compromiso de la dirección, la cual tiene que definir y comprometerse con una política de mejora de calidad. Medidas de calidad, reunir datos y estadísticas para analizar tendencias y problemas de la organización. Equipos de mejora de calidad, representantes de cada departamento encargados de cada equipo. Tener conciencia de la calidad, enseñar a la organización el coste de la no calidad para de esta manera evitarlo. El coste de calidad, es el coste de hacer las cosas mal y de no hacerlo bien a la primera. Planificación de cero defectos, definir un programa de actuación para la prevención de errores que puedan llegar a suceder. Acción correctiva, se emprenderán acciones correctivas sobre posibles desviaciones. Día de cero defectos, se considera una fecha para llevar a cabo el cambio de la organización. Eliminación de las causas error, eliminar barreras que impidan el cumplimiento óptimo del programa de cero defectos. Establecer las metas, fijar objetivos para reducir los errores. Reconocimiento, se ofrecen recompensas para aquellos que ayuden a cumplir las metas. Consejos de calidad, se pretende unir a todos los trabajadores con comunicación. Capacitación del supervisor, la dirección recibirá la preparación sobre cómo elaborar y cómo se llevará a cabo el programa de mejora. Empezar de nuevo, la mejora de calidad es un ciclo por lo que nunca se deja de tener un cambio continuo.

La receta de Crosby para el impulso de la calidad considera un programa de 14 pasos. Su creencia era que si una compañía establecía un programa de gestión de la calidad tendría más ahorros que lo que pagaría por los costos de dicho programa ("quality is free") en español la calidad es gratis.

### ➤ **EL SERVICIO**

Según Stanton, Etzel y Walker. (2000) definen los servicios "como actividades reconocibles e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades".

## ➤ **DIMENSIONES DEL SERVICIO AL CLIENTES**

Como lo afirman los investigadores Parasuraman, Zeithlam y Barry (1993), “los principales factores que determinan la calidad de los servicios son:

La capacidad del personal: el personal posee los conocimientos y habilidades necesarios de los servicios y productos que ofrece la compañía para servir adecuadamente a los clientes. La cortesía y la amabilidad: el personal es respetuoso, cortés, atento y amable. La credibilidad: la empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes. Tangibilidad: evidencia de los beneficios que obtuvo el clientes o clientes al comprar el producto o servicios, apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Accesibilidad: se refiere a la facilidad de contacto con el servicio y acercamiento mediante tecnologías. Se logra con uso adecuado de elementos de tecnología, ubicaciones y horarios adecuados, y herramientas virtuales. Capacidad de respuesta: es la voluntad o disponibilidad para brindar el servicio en el tiempo asignado”.

## **TEORÍAS SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Fishbein y Ajzen (1980) afirma que los pacientes poseen expectativas sobre diversos aspectos de la asistencia prestada. De esta manera, tras recibir tratamiento, evalúan aspectos que para ellos son relevantes en la prestación sanitaria recibida, Haciéndose eco de la teoría de la «disonancia» de Festinger, se considera que la complacencia de un paciente dependerá de cómo quede resuelto, durante la prestación sanitaria, el conflicto originado por la discrepancia entre lo que él desea y lo que realmente obtiene. Así pues, un paciente insatisfecho experimentaría según la teoría anterior un elevado nivel de disonancia entre lo que él pensaría aceptable y lo que ocurre durante la atención sanitaria.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **Sistemas Informáticos**

López (1983) considera que los sistemas son un conjunto constituido de cosas o partes interactuantes e interdependientes y que se relacionan formando un todo unitario y complejo. Cabe aclarar que las cosas o partes se refieren al campo funcional. Así, las cosas o partes pasan a ser funciones básicas realizadas por el sistema como entradas, procesos y salidas.

#### **Subsistemas:**

Está formado por partes o cosas que forman el todo.

Estos conjuntos o partes pueden ser a su vez sistemas (en este caso serían subsistemas del sistema de definición), ya que conforman un todo en sí mismos y estos serían de un rango inferior al del sistema que componen.

Estos subsistemas forman o componen un sistema de un rango mayor, el cual para los primeros se denomina macrosistema.

Los sistemas distribuidos de información: Son un caso específico de sistemas computacionales en los cuales un conjunto de elementos de procesamientos heterogéneos y autónomos se interconectan por una red y cooperan entre ellos para realizar las tareas asignadas. Se entiende por heterogeneidad las diferentes formas y significados de cada información o datos y los formatos y medios de almacenamiento que se eligen para almacenarlos.

- **Datos:** ingreso de distinto tipo de datos: número, texto, fecha, otros por los clientes mediante el teclado y/o algún otro dispositivo de ingresos de datos. **Resultados:** una secuencia de datos clasificados, según peticiones y criterios de los clientes. **Impresiones:** los resultados obtenidos pasan por una impresora y se obtiene finalmente el resultado impreso en papel (en físico). **Servidor.** Máquina con características superiores a la de los clientes, y que se encarga de recibir, procesar, administrar y compartir archivos a los clientes. **Operación:** el servidor recibe las peticiones de los clientes en

distintas variables, lógicamente organizados, los analiza mediante una serie de algoritmos y Diagramas de Flujo de Datos, los procesa y emite el informe solicitado mediante los dispositivos de salida, hasta llegar finalmente al clientes. Online: proceso que se ejecuta en tiempo real o en línea usando la red de redes mundial que es el internet. Clientes: Computadora interconectada a una red lan o man, que está sujeta a permisos de un servidor.

## **TEORIA DE LA INFORMACION**

Según Hartley (1928) y sus ideas son consideradas actualmente como la génesis de la Teoría de la Información. Su trabajo se centró en problemas que surgen en los sistemas predestinados a maniobrar información: cómo establecer el mejor método para separar las señales del ruido; cómo hablar los mejores métodos para utilizar los diversos sistemas de comunicación y cómo determinar los límites posibles de un canal. El concepto de comunicación en el contexto de la Teoría de la Información es empleado en un sentido muy amplio en el que "quedan incluidos todos los procedimientos mediante los cuales una mente puede influir en otra". Así, se suponen todas las formas que el hombre maneja para transmitir sus ideas: la palabra hablada, escrita o transmitida (radio, teléfono, telégrafo, etc.), los gestos, las imágenes, la música, movimientos, etc.

### **2.3.1. La calidad del servicio al público.**

#### **Definición.**

Rey (1999). Comenta que "el análisis de este concepto lo iniciamos con el desglose de los dos elementos que lo integran: calidad y servicio. Para proceder a su enunciación hay que señalar primero la diferencia entre calidad percibida y calidad objetiva. La primera es juicio del consumidor sobre la excelencia o predominio de un producto o marca sobre otros desde una óptica global. Por su parte, la calidad objetiva se refiere al predominio medible y verificable de un producto o servicio, tomando como base algún esquema preestablecido. De esa manera se relaciona con conceptos usados para describir la superioridad técnica de un producto.

## **Características.**

Larrea (1991) explica acerca de las peculiaridades que tiene la calidad del servicio a los clientes.

- **Conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.** Es necesario conocer a hondura las necesidades de los clientes para poder satisfacer sus expectativas antes de diseñar cualquier política de atención al cliente
- **Flexibilidad y mejora continua.** Las empresas deben estar preparadas para adaptarse a posibles permutas en su sector y a las necesidades graduales de los clientes. Es por ello, el personal que está en contacto directo con el cliente a detener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes.
- **Orientación al trabajo y al cliente.** Los trabajos que implican atención directa al cliente completan dos componentes: el técnico, propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato continuo con personas. Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización.

Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de la empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta: Es subjetiva. Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente ha de ser cerebral y emocional. Es una variable compleja difícilmente medible dada su subjetividad. No es fácilmente modificable: Para conseguir un cambio de actitud en un cliente son necesarias sucesivas experiencias que el clientes perciba como exitosas.

El cliente no necesariamente se siente satisfecho por una buena relación calidad/precio. La dirección debe segmentar a los clientes para poder lograr la satisfacción de los mismos. La satisfacción de un cliente no está exclusivamente determinada por factores humanos. Es un falta pensar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse de forma exclusiva en el componente humano de la venta, ya que toda venta personal está integrada en un contexto comercial cuyos componentes físicos deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente. Según Westinghouse. "Calidad es satisfacer las expectativas del cliente. El Proceso

de Mejora de la Calidad es un conjunto de principios, políticas, estructuras de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida". La calidad en la atención se mide fundamentalmente en: Ahorro de Tiempo, acorta la distancia, ahorro costos por movilidad y otros.

### **La definición de satisfacción**

.Albretch (2001) aporta al servicio el modelo de los triángulos internos y externos, donde se fundamenta la teoría del servicio. Estos muestran los elementos clave de la administración de los servicios y la interrelación de los mismos. La describe de la siguiente manera: en la parte superior del triángulo está la estrategia del servicio, determinada por la enunciación de Estándares de servicio y la descripción de funciones del personal del servicio. Tanto los estándares y la descripción de funciones juegan un papel importantísimo en el proceso de evaluación de desempeño de los empleados. Al lado derecho del triángulo se muestra el individuo que da los servicios, esto incluye los empleados de primera línea, el personal secundario que puede o no tener contacto con el cliente y la persona gerencial, que supervisa la entera operación del servicio. La parte izquierda del triángulo esquema el sistema que permite al personal dar el servicio al cliente.

### **LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Evrard (1994) define la satisfacción del cliente como "un estado psicológico resultado de un proceso de compra y de consumo".(p. 54)

### III. METODOS Y MATERIALES

#### 3.1. Hipótesis de la investigación

(H<sub>a</sub>). La aplicación de un sistema informático influye significativamente en la optimización de la calidad del servicio a los clientes del estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA –Jaén.

#### Hipótesis específicas

(H<sub>1</sub>). Si se aplica un pre test entonces permitirá identificar el nivel de calidad en atención a los clientes del estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA –Jaén.

(H<sub>2</sub>). Los sistemas informáticos influye directamente en la automatización de los libros contables en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA –Jaén.

(H<sub>3</sub>). Si se mide la relación que existe entre los sistemas informáticos con la atención al cliente entonces permitirá optimizar el nivel de atención a los clientes del estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA –Jaén.

#### 3.2 VARIABLES DE ESTUDIO

Variable Independiente: **Uso de los Sistemas Informáticos**

Variable dependiente: **Calidad del servicio**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla N° 1

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cómo influye el uso de los Sistemas informáticos en la optimización de calidad del servicio a los clientes en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA – Jaén?	Objetivo general	<b>(H<sub>a</sub>).</b> La aplicación de un sistema informático influye significativamente en la optimización de la calidad del servicio a los clientes del estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA – Jaén.	Variable Independiente: <b>Uso de los Sistemas Informáticos</b>	Explicativo	550 cliente del Estudio Contable Vásquez Malca	Encuesta	
	Objetivos específicos			<b>DISEÑO</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	
	Identificar el nivel de calidad en atención a los clientes en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA –2016, mediante un pre test.			Diseño no experimental	Aleatoria estratificada simple 226	Cuestionario (Se realiza un cuestionario de 18 preguntas con alternativas de 1= Nunca 2= A veces 3= Siempre	
Identificar la importancia del uso de los sistemas informático en atención a los clientes en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA – 2016	Variable dependiente						
Describir la relación entre los sistemas informáticos y la optimización de calidad del servicio a los clientes en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA – 2016.							

### 3.3 Operacionalización de variables e indicadores

Tabla N° 2

VARIABLE	CATEGORIA	DIMENSION	FASES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
			Entrada		<p><b>DE LADO DEL CLIENTES.</b></p> <p><b>CLIENTES.</b> Computadora interconectada a una red o internet, clientes que se conectan a para solicitar información.</p> <p><b>ENTRADA.</b> Datos: ingreso de distinto tipos de datos: número, texto, fecha, otros por el clientes o clientes mediante el teclado y/o algún otro dispositivo de ingresos de datos al computador.</p>	
			Salida		<p><b>SALIDA.</b></p> <p><b>Resultados:</b> una secuencia de datos clasificados, según peticiones y criterios de los clientes.</p> <p><b>Impresiones:</b> los resultados obtenidos pasan por una impresora y se obtiene finalmente el resultado impreso en papel (en físico) y/o en medio magnético usb, cd, otros.</p>	
					<p><b>DEL LADO DEL SERVIDOR</b></p>	

		DEL LADO SERVIDOR	Proceso		<p><b>Servidor.</b> (Data center) computadora con características superiores a la de los clientes se encarga de monitorizar, compartir información solicitada a los clientes de la red.</p> <p><b>PROCESO.</b></p> <p><b>Operación Lógica:</b> recibe las peticiones de los clientes online en distintas variables, lógicamente los analiza mediante una serie de diagramas de flujo de datos, los procesa y emite el informe solicitado mediante los dispositivos de salida, hasta llegar finalmente al cliente.</p>	
VARIABLE DEPENDIENTE  <b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	BUENA  REGULAR  MALA	<b>TANGIBILIDA D</b>  <b>ACCESIBILID AD</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la conjunción de procesos que las instituciones públicas y/o organizaciones dispone en forma sistemática a fin de satisfacer expectativas y necesidades de los clientes; reconociendo el ahorro del factor <b>Tiempo</b> durante la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TANGIBILIDAD.</b> Evidencia de los beneficios que obtuvo el clientes o clientes al comprar el producto o servicios, apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación</li> <li>• <b>ACCESIBILIDAD.</b> Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los clientes. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención.</li> <li>• <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b> Es la voluntad o disponibilidad para brindar el servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas.</li> </ul>	Test para medir la calidad del servicio a los clientes mediante sistemas informático

		<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		atención percibida en tiempo real, evitando largas colas de espera en ventanilla así mismo simplifica <b><u>las distancias</u></b> accediendo a consultar por los servicios desde sus hogares haciendo uso del internet, Identificando el factor <b><u>ahorro</u></b> económico por movilidad y otros.		
--	--	---------------------------------------	--	--	--	--

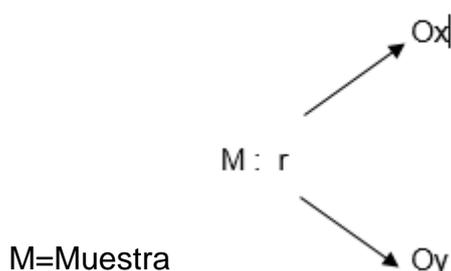
### 3.4 Tipo y nivel de investigación.

La investigación es de tipo Explicativa: “Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relaciona dos o más variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.108).

### 3.5 Diseño de la investigación.

Para la presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo. Con una investigación pre-experimental y de diseño pre test – post test para determinar si el uso de los sistemas informáticos permiten optimizar la calidad del servicio a los clientes del Estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA Jaén -2016.

El diseño de la investigación asumido en esta investigación es el pre-experimental. Este diseño fue seleccionado en vista que los clientes no se asignaron al azar, sino que dicho grupo ya estaba formado antes del experimento, es decir se trata de un grupo intacto.



Ox = Observación de la variable Sistemas informáticos

Oy = Observación de la variable Calidad del servicio

r = Relación entre Sistemas informáticos y Calidad del servicio.

### 3.6. Población, muestra y muestreo

#### 3.6.1 La población.

Nuestra investigación se llevará a cabo en el Estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA de la ciudad de Jaén, ubicado en el distrito de Jaén. La población es finita porque la empresa tiene 550 clientes y 10 trabajadores administrativos.

#### 3.6.2 La muestra

Para esta investigación se ha tomado en cuenta el muestreo aleatorio estratificado, para determinar la muestra se aplicó la fórmula de proporciones por corresponder a una variable cualitativa, calculando una muestra de 226 clientes, se procede a encuestar al azar 150 clientes del régimen general y a 76 de renta de 5ta categoría.

#### Calculo de la muestra aleatoria estratificada.

N=550 clientes del estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA

Donde:

n=número de elementos de la muestra

N=número de elementos de elementos del universo

P/Q =probabilidad con las que se presenta el fenómeno, si no se conoce P=0.5 y Q=0.5

Z<sup>2</sup>=nivel crítico correspondiente al nivel de confianza elegido, grado de confianza 0.95%, luego Z=1.96.

E=margen de error permitido E=0.05

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(550) * (0.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(550 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n=226$$

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

#### **3.7.1 Técnicas de recolección de datos**

Para realizar el trabajo se empleara las técnicas siguientes:

**Encuesta.** Da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente determinados.

#### **Técnica del fichaje.- Fichas:**

**Resumen:** Cuyo fin es organizar en forma sucinta los conceptos más importantes que aparecen en una o más páginas. Se usará esta ficha para resumir los contenidos teóricos de las fuentes primarias que servirán como argumento didáctico de nuestra investigación (Marco teórico).

**Textuales:** Transcriben literalmente contenidos de la versión original. Se usaron para consignar aspectos puntuales de la investigación como marco conceptual, principios de la investigación, etc.

**Comentario:** Representa el aporte del lector. Es la idea personal que emite el lector, de una lectura o experiencia previa. Se usaran para comentar los cuadros estadísticos y los comentarios de los antecedentes.

**Registro:** Permite anotar los datos generales de los textos consultados. Se usara para consignar la bibliografía.

#### **A nivel de campo:**

**Pre Test.-** Instrumento constituido por un test que tendrá por objetivo proporcionar información sobre el uso de los sistemas informáticos para optimizar la calidad del servicio a los clientes del estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA Jaén-2016, antes de la experimentación.

### 3.7.2. Instrumento de recolección de datos

#### Calidad del servicio de clientes

##### Test de entrada

Nombre de la Prueba	:	Calidad de atención al público
Autor	:	Mildred de Jesús Rodríguez Alvares
Año	:	2004
Adaptado	:	José Ricardo Mondragón Regalado Fernando Santacruz Quiroz
Procedencia	:	Chiclayo
Propósito	:	Medir la calidad del servicio a los clientes mediante el uso de los sistemas informáticos.
Ámbito de la Aplicación:	:	Adultos
Tiempo de Aplicación	:	15 minutos aproximadamente
Formas de aplicación	:	Individual

##### Administración de la Prueba

Consiste en un cuestionario de 18 ítems, la finalidad de este instrumento será obtener información sobre uso de los sistemas informáticos antes de la aplicación del Programa y verificar el logro de los objetivos de la investigación. Comprende las siguientes dimensiones:

TANGIBILIDAD	:	3 ítems
ACCESIBILIDAD	:	13 ítems
CAPACIDAD DE RESPUESTA	:	2 ítems

El instrumento nos permitirá obtener información proporcionada por nuestra muestra de estudio, acerca del uso de los sistemas informático para optimizar la calidad del servicio a los clientes del estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA de la ciudad de Jaén- 2016.

Con la información obtenida se organizará nuestra base de datos basados en la siguiente escala valorativa para los ítems:

1 = Significa Nunca percibió el servicio.

2 = Significa A veces percibió el servicio.

3 = Significa Siempre percibió el servicio.

Todos los resultados están sintetizados en cuadros y gráficos estadísticos.

Tabla 03

DIMENSIÓN	ÍTEM	CALIFICATIVOS		
		1 Nunca	2 A Veces	3 Siempre
	1. El estudio contable cuenta con computadoras disponibles de consulta para sus clientes.			
	2. Desde su punto de vista: la gerencia y personal administrativo consideran a los sistemas informáticos como un instrumento importante de Gestión que mejora la calidad del servicio y se preocupan por implementarlo.			
	3. El personal responsable del área de informática promueve la inserción de los sistemas informáticos para mejorar la calidad del servicio a sus clientes.			
	4. Al presentar su documentación contable le han asignado un código para su seguimiento posterior.			
	5. Se accede con facilidad y rapidez a la plataforma del sistema informático para consultas			
	6. La plataforma del sistema es amigable e interactivo.			
	7. El sistema informático los utilizan para interactuar diversos tipos de reporte como balances, estados de resultados, declaraciones PDT, Libro caja, libro diario, libro compras, libro mayor y otros.			
	8. Alguna vez sus reportes los adquirió mediante un sistema informático.			
	9. Su inscripción como cliente por primera vez lo realizó vía sistemas informáticos.			
	10. Los costos por servicio se informa mediante consulta en un sistema informático.			
	11. El estudio contable cuenta con un libro de reclamaciones automatizado para que los clientes puedan hacer llegar sus quejas y sugerencias			
	12. Se comparten información detallada a los clientes vía correo electrónico			
	13. Alguna vez recibió un reporte digital			
	14. Me he sentido satisfecho cada vez que he acudido a la oficina			
	15. El equipo me ayudado para solucionar mis problemas			
	16. EL apoyo que he recibido han sido excelente			
		17. Cuando Ud. Acude a oficinas a solicitar un reporte de sus estados financieros le atienden inmediatamente sin esperas.		
18. Ha sido atendido sin realizar largas colas.				

### **3.7.3. Validación y confiabilidad del Instrumento**

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta que en forma escrita se aplicó a la muestra de estudio con la finalidad de obtener información referente a cada una de las variables de estudios; los instrumentos que se utilizó son: el cuestionario (Pre y Post Test) con un tiempo de 20 minutos.

### **3.8 Métodos de análisis de datos**

Los datos obtenidos de los instrumentos se analizarán con el programa SPSS, versión 22, para ser tabulados y ordenados, asimismo serán calificados y procesados para luego ser presentados en forma de tablas y gráficos.

Luego de la recopilación de los datos se procederá a calificar y organizar la información en una base de datos. La información antes obtenida será analizada y se mostrará en cuadros y gráficos para ser descritos y concatenados.

Cuando la distribución es normal y con muestras suficientemente amplias debemos usar las pruebas paramétricas. En nuestro caso tenemos dos variables que se distribuyen normalmente pero la cantidad de sujetos es pequeña. Utilizaremos ambas pruebas y observaremos que los resultados van a ser muy parecidos. Pruebas no paramétricas “dos muestras relacionadas”. El por qué se ha elegido la opción de muestras relacionadas. Lo importante aquí no es comparar los dos grupos, que en realidad se consideran el mismo porque suponemos que parten del mismo punto; es por ello que no los consideramos como grupos independientes. Y pruebas T para muestras relacionadas.

- La H0 La aplicación de los sistemas informáticos no influye en la optimización de la calidad del servicio a los clientes en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA - Jaén.
- La H1 La significancia estadística de la variable sistemas informáticos mejora significativamente la optimización de la calidad del servicio a los clientes del estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA - Jaén.

- *La prueba estadística de contraste se medirá con los datos según el nivel de significación quedando aceptada H1 si es menor a 0.5 datos que se corroboraran según el análisis estadístico.*

### **3.9 Aspectos deontológicos**

Se ha respetado los derechos de autoría y se guardará la confidencialidad de los datos utilizados en la investigación, también se ha respetado los resultados obtenidos durante el análisis de la información.

### **Métodos de Investigación**

Los métodos que se han utilizado presentan un enfoque cuantitativo entre ellos tenemos:

#### **El método empírico.**

Para la caracterización del objeto de estudio. Se realizó un análisis documental para sistematizar los referentes bibliográficos y los documentos metodológicos, que permitió acceder a referentes teóricos actualizados

#### **El método histórico – lógico.**

En la determinación de los antecedentes y las tendencias históricas del pensamiento crítico sobre la calidad del servicio en los clientes del estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA en la ciudad de Jaén -2016.

#### **Inductivo.**

Método que permitió conocer la realidad factoperceptible del objeto de estudio, a través de un proceso lógico que parte de lo particular a lo general.

#### **Deductivo.**

Con este método se hizo una análisis global de la situación problemática; es decir, el objeto de estudio se evaluó la relación causa - efecto desde un enfoque holístico respetando los diferentes contextos; se utilizó en la construcción y desarrollo de la teoría científica y permitió profundizar en el conocimiento de las regularidades y características esenciales del desarrollo del servicio.

## IV. RESULTADOS.

### 4.1 Resultados

Tabla 4

	USO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	CALIDAD DEL SERVICIO
Correlación de Pearson	1	,337
Sig. (bilateral)		,311
N	18	18
Correlación de Pearson	,337	1
Sig. (bilateral)	,311	
N	18	18

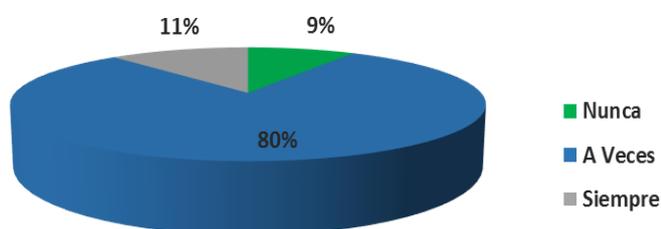
Grado de significación al 0.311

Tabla 5

#### Dimensión de tangibilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	9
A veces	180	80
Siempre	26	11
Total	226	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°1**

### Interpretación:

Según la tabla 5 y figura 1 se observa que; de los 226 encuestados, 20 personas que equivale al 11.0% opinan que la empresa nunca muestra buenos servicios con respecto a la dimensión de tangibilidad, 180 personas, que representan el 80.0% opinan que a veces la empresa demuestra buenos servicios con respecto a la dimensión de tangibilidad y 26 personas que representa el 9.0% creen que la empresa siempre demuestra buenos servicios en la dimensión de tangibilidad. Lo que representa que la investigación tratará de corroborar que el uso de sistemas permiten mejorar la calidad de atención a sus usuarios.

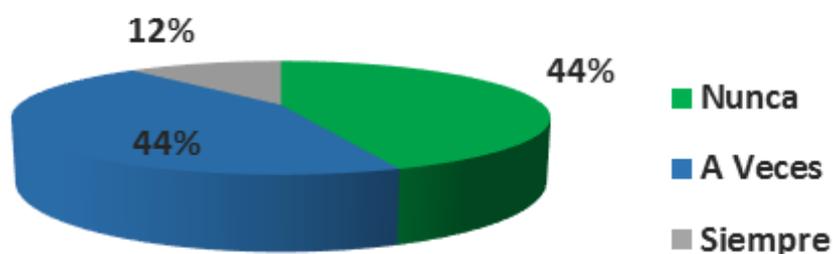
Tabla 6

#### ***Dimensión de Accesibilidad.***

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	100	44
A veces	100	44
Siempre	26	12
Total	226	100,0

***Fuente:*** Procesamiento estadísticos de los datos.

Figura N°2



### Interpretación:

Según la tabla 6 y figura 2 se observa que; de los 226 encuestados, 100 personas que equivale al 44.0% opinan que la empresa nunca muestra buen servicio con respecto a la dimensión de accesibilidad, 100 personas, que representan el 44.0% opinan que a veces la empresa muestra buen servicio con respecto a la dimensión de accesibilidad y 26 personas que representa el 12.0% creen que la empresa siempre muestra buen servicio en la dimensión de accesibilidad al cliente. Esta dimensión permitirá mejorar la atención de los usuarios mediante la accesibilidad.

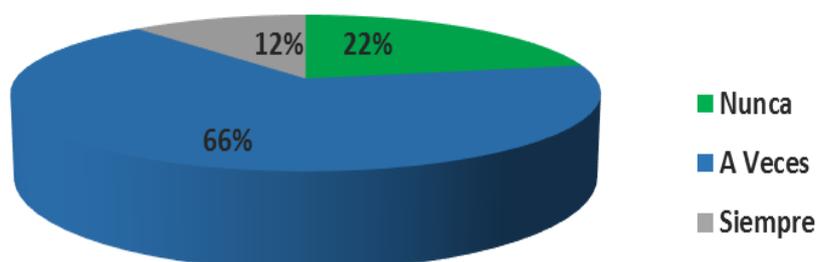
Tabla 7

#### ***Dimensión de Capacidad de Respuesta***

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	50	22
A veces	150	66
Siempre	26	12
Total	226	100,0

***Fuente:*** Procesamiento estadísticos de los datos.

Figura N°3



	Nunca	A Veces	Siempre
<b>TANGIBILIDAD</b>	20	180	26
<b>ACCESIBILIDAD</b>	100	100	26
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	50	150	26

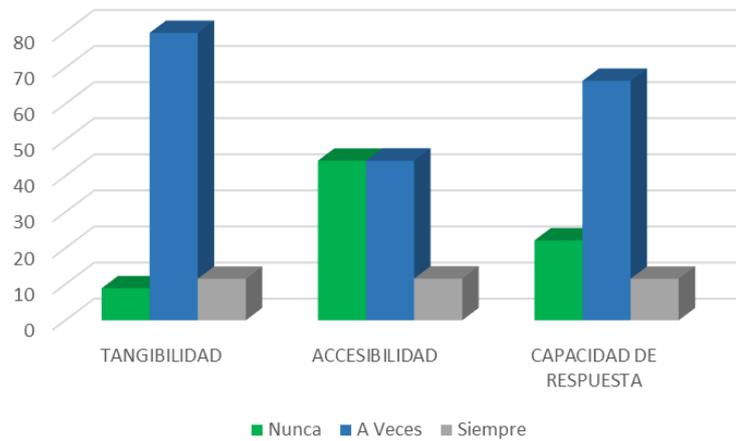
Según la tabla 7 y figura 3 se observa que; de los 226 encuestados, 50 personas que equivale al 22.0% opinan que la empresa nunca muestra buen servicio con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, 150 personas, que representan el 66.0% opinan que a veces la empresa muestra buen servicio con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta y 26 personas que representa el 12.0% creen que la empresa siempre muestra buen servicio en la dimensión de capacidad de respuesta. Esta dimensión permitió determinar el nivel de la atención a los usuarios.

Tabla 8

Resumen ponderado por dimensiones

NIVEL	TANGIBILIDAD	ACCESIBILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA
<b>NUNCA</b>	8.85	44.22	22.12
<b>A VECES</b>	79.65	44.23	66.37
<b>SIEMPRE</b>	11.5	11.55	11.51
<b>TOTAL</b>	100	100	100

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°4**

Según la tabla 8 y figura 4 se observa que; de los 226 encuestados, en la dimensión de tangibilidad el 79.65% cree que la empresa a veces brinda estos servicios y en la dimensión de accesibilidad el 44.22% cree que la empresa nunca presta estos servicios y el 66.37% cree que la empresa a veces presta buen servicio en la dimensión de capacidad de respuesta a sus clientes. Al respecto debemos afirmar que la empresa no optimiza la calidad de servicio a un 100% de sus clientes.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión

Después del presente estudio denominado “Uso de los Sistemas Informáticos para optimizar la calidad del servicio a los clientes en el Estudio Jurídico y Contable Vasquez Malca en la ciudad de Jaén -2016”. Se llegó a los siguientes resultados:

En la tabla 4 el cuadro estadístico de correlaciones observamos que la significación bilateral es de 0.31 esto demuestra que existe relación significativa entre Sistemas Informáticos y la optimización de la calidad del servicio, al ser menor de 0.5 debemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada entendemos por ello que el uso de los sistemas informáticos permiten optimizar la calidad de los servicios a los clientes en el Estudio Jurídico y Contable Vasquez Malca en la ciudad de Jaén -2016.

Tabla 8. Se observa que el 79.65% cree que la empresa a veces brinda estos servicios en la dimensión de tangibilidad y en la dimensión de accesibilidad el 44.22% cree que la empresa nunca presta un servicio adecuado en cuanto a accesibilidad y el 66.37% cree que la empresa a veces presta buen servicio en la dimensión de capacidad de respuesta a su cliente. Al respecto debemos afirmar que la empresa no optimiza la calidad de servicio a sus clientes a un 100%.

Estos resultados son corroborados por Bermeo, Rosales y Calle (2015) Afirma que “la contabilidad es una ciencia que estudia el patrimonio, sea este financiero, abstracto (patentes o marcas) o de infraestructura; utilizando técnicas que muestran el movimiento de los capitales, de costos y de los ingresos, permitiendo la correcta toma de decisiones”.

Peterson, afirma que “el SIAF (Sistema Integrado de Administración Financiera) es un “aplicativo computacional que integra funciones financieras clave y promueve eficiencia y seguridad en la gestión de datos y la generación de informes financieros integrales”.

Así mismo son corroborados por Rodney y Franklin. (2014). Concluye que “se creó el módulo de facturación, donde se interconecta con otros módulos de la aplicación, permitiendo a los usuarios de distintas sucursales facturar en base a su inventario local y al administrador estar informado sobre el estado de las ventas”.

Pacheco (2014). Concluye que con los “avances tecnológicos que se dan día a día, nuestro país Ecuador debe evolucionar en el ámbito tecnológico implementando Equipos de última generación para un eficaz desarrollo y atención a todos los usuarios que frecuentan los diferentes cyber’s de nuestro país”.

Rodney y Franklin. (2014). Concluye que “el módulo de facturación se interconecta con otros módulos de la aplicación, permitiendo a los usuarios de distintas sucursales facturar en base a su inventario local y al administrador estar informado sobre el estado de las ventas”.

Calero (2015). Concluye que “al aplicar la metodología de desarrollo se adapta a los requerimientos cambiantes del usuario, y que también ayudó a la integración de los procesos de una manera sistemática, siempre y cuando se parta desde el diseño del flujo de proceso”.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1 Conclusiones**

Se concluye que la investigación permitió identificar el nivel de calidad del servicio en la atención a los clientes en el estudio contable y financiero VASQUEZ MALCA – Jaén. Según los resultados se observa que es necesario optimizar el nivel de atención a los usuarios.

Mediante la investigación permitió identificar la importancia del uso de los sistemas informáticos en atención a los clientes en el estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA –2016, mediante un pre test.

Se concluye que mediante la presente investigación permitió medir la relación que existen entre los sistemas informáticos y la calidad del servicio a los clientes del estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA – 2016; encontrando así que los sistemas informáticos son significativos en un nivel de 0.31 Sig. (bilateral) con relación a la calidad del servicio.

Con respecto a la TIR proyectado a cinco años nos muestra una tasa del 150% lo que indica que la presente propuesta es muy atractiva económicamente y tiene solvencia económica a favor del estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA – 2016.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **7.1 Recomendaciones**

Al estudio contable y financiero VASQUEZ MALCA – Jaén, que la investigación si es viable ya que ha permitido identificar el nivel de calidad del servicio en la atención a los clientes y según los resultados se recomienda que es necesario optimizar el nivel de atención a los usuarios y clientes.

Se recomienda al estudio contable y financiero VASQUEZ MALCA – Jaén que invierta e implemente su empresa con sistemas informáticos ya que permitirá optimizar la calidad en la atención a sus clientes y usuarios.

Se recomienda al estudio contable y financiero VASQUEZ MALCA – Jaén, que el uso de los sistemas informáticos es de mucha importancia por lo que se debe implementar de manera urgente ya que según la investigación los sistemas influyen significativamente en la calidad del servicio que ofrece la entidad para con sus clientes.

Se recomienda al estudio contable y financiero VASQUEZ MALCA que debe invertir en la investigación realizada ya que a mediano y largo plazo logrará incrementar su cartera de clientes si optimiza la calidad de atención, según indicadores financieros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrué, F. (2014). "Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014". Universidad nacional de la Amazonía Peruana. Perú. Maestría en gestión pública.
- Bermeo, Rosales y Calle. (2015). "La contabilidad y su incidencia aplicada a la informática en el Ecuador", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (octubre 2015). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/contabilidad.html>
- Berry I. L. y Parasuraman A. (1991). Marketing de servicios, la Calidad como Meta. Nueva York, Free Press.
- Berry I. Marketing en las Empresas de Servicios; compita mediante la Calidad. Colombia. Editorial Norma.
- Caballero, A. (2003) Metodología de la Investigación Científica. Perú. UDEGRAF. S.A.
- Calero J,. (2015). Desarrollo de un sistema de información web para la gestión de viáticos y movilización utilizando herramientas Business process managment. Escuela Politécnica Nacional. Quito.
- Constitución Política del Perú. 1993.
- Cronin J. y Taylor S. (1994). Servperf vs. Servqual, reconciling performance based and perceptions minus expectations measurement of Service Quality. Journal of Marketing, Vol. 58.
- Crosby Lehtinen J. (1983). Compañía de Servicios orientado al Clientes. Finlandia, Espoo.
- Deming E. (1990) Four Day Deming Seminar. Jan 30- feb 2 1990, Washington, D.C.
- Dirección General de Industria (2011). Artículo "Empresas y microempresas en Jaén".- Perú.

- Elena & Pérez .(2014). Universidad Complutense de Madrid. España
- Éric, T. (2013). "Programas que ayudan a los programadores a programar".  
Universidad de Chile. Chile.
- Ernesto, L. (2012). "Desarrollo de los aspectos metodológicos para la implementación de un sistema integrado de gestión en la industria textil y confecciones". Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gonzalo (2009). Tesis Implementación de un sistema integrado de gestión en la empresa Paraíso Lima-Perú.
- Gonzalo, N. (2013). "Teoría de la Computación". Universidad de Chile. Chile.
- Hemeryth y Sánchez. (2013). "Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los Almacenes, para Mejorar la Gestión de Inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013". Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Para obtener el Título Profesional de Contador Público y Licenciado en Administración.
- Jorge, P. (2013). "Teoría de Bases de datos". Universidad de Chile. Chile.
- Juran J. (1994). Manual de Control de la Calidad. Cuarta Edición.
- Pacheco, A. (2014). Tarjeta Prepago para un sistema de Cyber con Cinta Magnética y para reportes. Universidad de Guayaquil. Guayaquil- Ecuador.
- Parasuraman A.; Zeithaml V.A. y Berry I. (1994). Alternative Scales for measuring Service Quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria.
- Parasuraman, Zeithlam & Barry (1993), los principales factores que determinan la calidad de los servicios.
- Pearson & Pérez (2005). Muestreo estadístico: conceptos y problemas Madrid: Prentice Hall.

- Perea .G. (2014). “Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014”. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú. Para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.
- Peterson, S. 2006. Automating Public Financial Management in Developing Countries. Documento de trabajo No. RWP06–043. Cambridge, Mass.: John F. Kennedy School of Government, Harvard University.
- Price, Jhangiani y Chiang (2017). “Tipos de investigación” California State University, Fresno.
- Raúl (2010) Sistemas Integrados de Gestión Empresarial. Evolución histórica y tendencias de futuro. Universidad Politécnica de València. España.
- Reyes & Salinas. (2015). En su tesis “Implementación de un Sistema de Información Contable y su Influencia en la gestión de la Contabilidad en la Empresa de Transportes Turismo Días s.a. Año 2015”. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Para obtener el título profesional de Contador Público.
- Riveros, V (2013). La sociedad del conocimiento y la tecnología informatizada. Universidad Zulia. Venezuela.
- Rodney y Franklin. (2014). “Desarrollo de una Aplicación Web para la Empresa Disege que le Permita Ofrecer un Servicio de Manejo de Inventarios, Cierre de Día y Facturación, a Otras Empresas”. Pontificia Universidad Católica. Ecuador. Obtención del Título de Ingeniero de Sistemas.
- Rodney y Franklin.(2014). Desarrollo de una Aplicación Web para la Empresa Disege que le permita ofrecer un servicio de manejo de inventarios, cierre de día y facturación, a otras Empresas. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito.
- Ruiz y Olalla. (2013). “Calidad del servicio”. Universidad de Valencia. España.

Suare. (2015). "El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao Periodo 2011 - 2012". Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Mercadotecnia.

Stanton, Etzel & Walker. (2000), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles".

Vela, M y Zavaleta, C. & Lizdey, M. (2014). "Influencia de la Calidad del Servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014". Universidad Privada Antenor Orrego. Perú, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

## **ANEXOS**

**ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
				Explicativo	550 cliente del Estudio Contable Vásquez Malca	Encuesta	
				<b>DISEÑO</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	
				Diseño no experimental	Aleatoria estratificada simple 226	Cuestionario (Se realiza un cuestionario de 18 preguntas con alternativas de 1= Nunca 2= A veces 3 = Siempre	

## ANEXO 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CATEGORIA	DIMENSION	FASES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
			Entrada		<p><b>DE LADO DEL CLIENTES.</b></p> <p><b>CLIENTES.</b></p> <p>Computadora interconectada a una red o internet, clientes que se conectan a para solicitar información.</p> <p><b>ENTRADA.</b></p> <p>Datos: ingreso de distinto tipos de datos: número, texto, fecha, otros por el clientes o clientes mediante el teclado y/o algún otro dispositivo de ingresos de datos al computador.</p>	
			Salida		<p><b>SALIDA.</b></p> <p><b>Resultados:</b> una secuencias de datos clasificados, según peticiones y criterios de los clientes.</p> <p><b>Impresiones:</b> los resultados obtenidos pasan por una impresora y se obtiene finalmente el resultado impreso en papel (en físico) y/o en medio magnético usb, cd, otros.</p>	

		DEL LADO SERVIDOR	Proceso		<p><b>DEL LADO DEL SERVIDOR</b></p> <p><b>Servidor.</b> (Data center) computadora con características superiores a la de los clientes se encarga de monitorizar, compartir información solicitada a los clientes de la red.</p> <p><b>PROCESO.</b></p> <p><b>Operación Lógica:</b> recibe las peticiones de los clientes online en distintas variables, lógicamente los analiza mediante una serie de diagramas de flujo de datos, los procesa y emite el informe solicitado mediante los dispositivos de salida, hasta llegar finalmente al cliente.</p>	
--	--	----------------------	---------	--	---	--

<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p><b>CALIDAD DEL SERVICIO</b></p>	<p>BUENA</p> <p>REGULAR</p> <p>MALA</p>	<p><b>TANGIBILIDAD</b></p> <p><b>ACCESIBILIDAD</b></p> <p><b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la conjunción de procesos que las instituciones públicas y/o organizaciones dispone en forma sistemática a fin de satisfacer expectativas y necesidades de los clientes; reconociendo el ahorro del factor <b>Tiempo</b> durante la atención percibida en tiempo real, evitando largas colas de espera en ventanilla así mismo simplifica <b>las distancias</b> accediendo a consultar por los servicios desde sus hogares haciendo uso del internet, Identificando el factor <b>ahorro</b> económico por movilidad y otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TANGIBILIDAD.</b> Evidencia de los beneficios que obtuvo el clientes o clientes al comprar el producto o servicios, apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación</li> <li>• <b>ACCESIBILIDAD.</b> Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los clientes. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención.</li> <li>• <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b> Es la voluntad o disponibilidad para brindar el servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas.</li> </ul>	<p>Test para medir la calidad del servicio a los clientes mediante sistemas informático</p>
--	---	---	--	---	--	---

## ANEXOS 3 INSTRUMENTO

### INTRODUCCIÓN:

Estimado Señor (a):

Los siguientes Ítems se formulan como parte de un trabajo de investigación para medir la **calidad del servicio a los clientes del estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA- Jaén**. Por lo que le pedimos su colaboración leyendo y respondiendo a lo solicitado.

Muchas gracias por su colaboración.

#### Instrucciones:

Por favor, lea cuidadosamente cada frase y marca con un aspa (X) el número que mejor describa su forma de opinar teniendo en cuenta las siguientes calificaciones:

- 1 = Significa Nunca percibió el servicio.
- 2 = Significa A veces percibió el servicio.
- 3 = Significa Siempre percibió el servicio.

DIMENSION	ITEM	CALIFICATIVOS		
		1 Nunca	2 A Veces	3 Siempre
	El estudio contable cuenta con computadoras disponibles de consulta para sus clientes.			
	Desde su punto de vista: la gerencia y personal administrativo consideran a los sistemas informáticos como un instrumento importante de Gestión que mejora la calidad del servicio y se preocupan por implementarlo.			
	El personal responsable del área de informática promueve la inserción de los sistemas informáticos para mejorar la calidad del servicio a sus clientes.			
	Al presentar su documentación contable le han asignado un código para su seguimiento posterior.			
	Se accede con facilidad y rapidez a la plataforma del sistema informático para consultas			
	La plataforma del sistema es amigable e interactivo.			
	El sistema informático los utilizan para interactuar diversos tipos de reporte como balances, estados de resultados, declaraciones PDT, Libro caja, libro diario, libro compras, libro mayor y otros.			
	Alguna vez sus reportes los adquirió mediante un sistema informático.			
	Su inscripción como cliente por primera vez lo realizó vía sistemas informáticos			
	Los costos por servicio se informa mediante consulta en un sistema informático			
	El estudio contable cuenta con un libro de reclamaciones automatizado para que los clientes puedan hacer llegar sus quejas y sugerencias			
	Se comparten información detallada a los clientes vía correo electrónico			
	Alguna vez recibió un reporte digital			
	Me he sentido satisfecho cada vez que acudido a la oficina			
	El equipo me ayudado para solucionar mis problemas			
	EL apoyo que he recibido han sido excelentes			
	Cuando Ud. Acude a oficinas a solicitar un reporte de sus estados financieros le atienden inmediatamente sin esperas.			

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Ha sido atendido sin realizar largas colas.			
------------------------	---	--	--	--

**ANEXO 4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS**



**UNIVERSIDAD PRIVADA  
TELESUP**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIOS DE EXPERTOS.**

**I. DATOS GENERALES:**

- **Apellidos y Nombres del experto:**  
*Aguirre Baigue Nazario*
- **Grado Académico:**  
*Doctor*
- **Institución donde labora:**  
*Universidad Nacional Jaén*  
*Universidad Alas Peruanas - I.E. Ramon Castilla*
- **Dirección**  
*Villanueva Pinillos 560*
- **Teléfono:**
- **Email:** *nabunja@hotmail.com*
- **Autor (es) del Instrumento:**
  - JOSE RICARDO MONDRAGON REGALADO.

N°	Indicadores	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines del objetivo específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					X
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto					X
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados					X
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					X

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:**

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

*El instrumento es el adecuado para medir las variables de estudio propuestas*



**DIRECTOR**

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIOS DE EXPERTOS.

I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres del experto:

*Grimaldo Heredia Pérez*

- Grado Académico:

*Magister en Gestión Pública*

- Institución donde labora:

*Seguro Integral de Salud - SIS*

- Dirección

*Las Begonias 100 - Jaén*

Teléfono:

Email: *grimeldo@hotmail.com*

- Autor (es) del Instrumento:

- JOSE RICARDO MONDRAGON REGALADO.

N°	Indicadores	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					X
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				X	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					X
7	El instrumento persigue los fines del objetivo específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					X
10	Las preguntas siguen un orden lógico					X
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados					X
14	La escala de mediación del instrumento utilizado es la correcta				X	

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

*El instrumento es el adecuado para la investigación y la manipulación de los variables propuestos.*

*[Firma]*  
Dra. Griselda Heredia Pizarro  
Matrícula N° 12-1296

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS

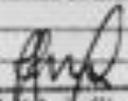
I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto:  
Vásquez Nalea José Javier
- Grado Académico:  
Contador Público Colegiado
- Institución donde labora:  
Universidad Privada de Telesup - San - Cajamarca
- Dirección: calle - María Parado de Bellido # 201 Teléfono: 976254528 Email: josevi.0911@lobosul.com
- Autor (es) del Instrumento:
  - **MONDRAGÓN REGALADO JOSE RICARDO**
  - **SANTA CRUZ QUIROZ FERNANDO**

N	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Buena	Muy Buena
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					X
9	Las preguntas o ítems están redactados claramente					X
10	Las preguntas siguen un orden lógico					X
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados					X
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

La encuesta debe ser aplicada a la muestra establecida, ya que cumple con lo planteado en el trabajo de investigación y por lo tanto es viable

  
C.P.C. José Nalea Vásquez

## VALIDACIÓN ESTADÍSTICA

Validez y fiabilidad estadística.

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	18

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. El estudio contable cuenta con computadoras disponibles de consulta para sus clientes.	47,66	11,835	,962	,728
2. Desde su punto de vista: la gerencia y personal administrativo consideran a los sistemas informáticos como un instrumento importante de Gestión que mejora la calidad del servicio y se preocupan por implementarlo.	47,19	18,166	,962	,802
3. El personal responsable del área de informática promueve la inserción de los sistemas informáticos para mejorar la calidad del servicio a sus clientes.	47,19	18,166	,962	,802
4. Al presentar su documentación contable le han asignado un código para su seguimiento posterior.	47,66	11,835	,962	,728
5. Se accede con facilidad y rapidez a la plataforma del sistema informático para consultas	47,19	18,166	,962	,802
6. La plataforma del sistema es amigable e interactivo.	47,19	18,166	,000	,802
7. El sistema informático los utilizan para interactuar diversos tipos de reporte como balances, estados de resultados, declaraciones PDT, Libro caja, libro diario, libro compras, libro mayor y otros.	47,66	11,835	,962	,728
8. Alguna vez sus reportes los adquirió mediante un sistema informático.	47,19	18,166	,962	,802

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Su inscripción como cliente por primera vez lo realizó vía sistemas informáticos	47,19	18,166	,924	,802
2. Los costos por servicio se informa mediante consulta en un sistema informático	47,66	11,835	,962	,728
3. El estudio contable cuenta con un libro de reclamaciones automatizado para que los clientes puedan hacer llegar sus quejas y sugerencias	47,19	18,166	,962	,802
4. Se comparten información detallada a los clientes vía correo electrónico	47,19	18,166	,000	,802
5. Alguna vez recibió un reporte digital	47,68	11,867	,924	,732
6. Me he sentido satisfecho cada vez que acudido a la oficina	47,19	18,166	,000	,802
7. El equipo me ayudado para solucionar mis problemas	47,19	18,166	,962	,802
8. EL apoyo que he recibido han sido excelentes	47,43	17,662	,034	,815
9. Cuando Ud. Acude a oficinas a solicitar un reporte de sus estados financieros le atienden inmediatamente sin esperas.	48,35	18,412	-,122	,833
10. Ha sido atendido sin realizar largas colas.	47,19	18,166	,924	,802

El instrumento es válido por que los coeficientes Ítem – total son mayores a 0.30 ( $r > 0.30$ ) y confiable porque el alfa de cronbach es superior al 0.70 ( $\alpha > 0.70$ ).

**ANEXO 5**  
**EVALUACIÓN ECONÓMICA**

El proyecto estará autofinanciado por los autores en convenio con la Gerencia del estudio Jurídico y Contable VASQUEZ MALCA - Jaén.

REMUNERACIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<b>RECURSO HUMANO</b>				
- Estadista	1	-----	300	300
<b>RECURSO MATERIAL</b>				
* Material de oficina				
▪ Hojas Bond	1	millar	65	65
▪ Lápiz	30	Unidad	0.5	15
▪ Borrador	30	Unidad	0.5	15
▪ Tajador	5	Unidad	1	5
▪ Lapiceros	6	Media docena	6.5	39
▪ Folder	12	Docena	7.8	93.6
▪ Grapas	1	Caja	2.8	2.8
▪ Engrapador	1	Unidad	5	5
▪ Resaltador	3	Unidad	2.3	6.9
▪ Fichas bibliográficas.	1	Ciento	15	15
* Material de proceso de información				
- Memoria USB	1	Unidad	35	35
- Alquiler Laptop	50	Unidad/hora	5	250
- Equipamiento de computo	8	unidad		15000
<b>SERVICIOS</b>				
- Impresiones	2	Ciento	0.3	0.6
- Copias	447	Unidad	0.1	44.7
- Internet	100	Horas	1	100
- Movilidad local	50	-----	1	50
- Capacitación	250	global		250
- Software(1)	8000	-----	1	8000
<b>TOTAL</b>				
				<b>24 292.60</b>

**FLUJO DE CAJA PROYECTADO**

SA=A+F									
DESCRIPCION	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5			
<b>A. CAJA INICIAL</b>	0 S/.	-24,292.60 S/.	12,414.80 S/.	49,422.20 S/.	86,429.60 S/.	123,437.00 S/.			
<b>INGRESOS</b>									
Proyección de ingresos por servicios	0	50000	50000	50000	50000	50000			
Otros ingresos	0	0	0	0	0	0			
<b>B. TOTAL INGRESOS</b>	0 S/.	50,000.00 S/.	50,000.00 S/.	50,000.00 S/.	50,000.00 S/.	50,000.00 S/.			
<b>EGRESOS</b>									
<b>Recursos Humanos</b>									
Estadista	S/.	300.00	-	-	-	-			
Analistas y programadores	S/.	8,000.00	-	-	-	-			
<b>Recursos Materiales</b>									
Materiales de oficina	S/.	262.30	S/.	262.30	S/.	262.30			
Materiales de proceso de la información	S/.	285.00	S/.	285.00	S/.	285.00			
Equipamiento de computo	S/.	15,000.00							
<b>Servicios de terceros</b>									
Servicios copias, otros varios	S/.	195.30	S/.	195.30	S/.	195.30			
Capacitación	S/.	250.00	S/.	250.00	S/.	250.00			
Mantenimiento de software		S/.	300.00						
<b>Gastos Administrativos</b>									
Planillas estimada		S/.	7,395.00	S/.	7,395.00	S/.	7,395.00		
Essalud y otros varios		S/.	1,105.00	S/.	1,105.00	S/.	1,105.00		
Otros gastos administrativos		S/.	3,500.00	S/.	3,500.00	S/.	3,500.00		
<b>C. TOTAL EGRESOS</b>	S/.	24,292.60	S/.	13,292.60	S/.	12,992.60	S/.	12,992.60	
<b>D. SALDO ECONOMICO</b>	S/.	-24,292.60	S/.	36,707.40	S/.	37,007.40	S/.	37,007.40	
<b>E. AMORTIZACION Y DEUDA</b>									
<b>F. SALDO NETO</b>	S/.	-24,292.60	S/.	36,707.40	S/.	37,007.40	S/.	37,007.40	
<b>SALDO ACUMULADO</b>	S/.	-24,292.60	S/.	12,414.80	S/.	49,422.20	S/.	86,429.60	
							S/.	123,437.00	
								S/.	160,444.40

### TIR

Inversión	1	2	3	4	5						
S/.	-24,292.60	S/.	36,707.40	S/.	37,007.40	S/.	37,007.40	S/.	37,007.40	S/.	37,007.40
TIR=	<b>150%</b>										

VALOR ACTUAL NETO							
VAN DEL PROYECTO (EN NUEVOS SOLES)							
AÑO	0	1	2	3	4	5	
Flujo neto de fondos		S/.	36,707.40	S/.	37,007.40	S/.	37,007.40
Tasa de descuento		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Flujos Actualizados		S/.	36,707.40	S/.	37,007.40	S/.	37,007.40
(-)Inversión inicial	-24292.6						
<b>VAN DE INVERSIONISTA</b>		S/.					160,444.40

## Anexos 6 FOTO

Realizado el diagnóstico de la información del estudio contable y Jurídico  
Vásquez Malca.

