



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS
MENCIÓN: AUDITORÍA Y PERITAJE CONTABLE JUDICIAL



DIGITALIZACIÓN Y EFICIENCIA CONTABLE
EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS,
2024

TESIS PRESENTADA POR
LUZ DALIA REYNA QUIÑONES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS
MENCIÓN: AUDITORÍA Y PERITAJE CONTABLE JUDICIAL

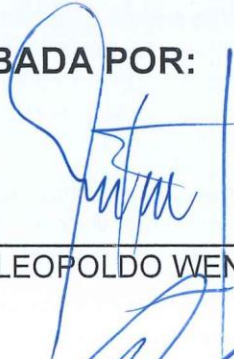
JULIACA – PERÚ
2024

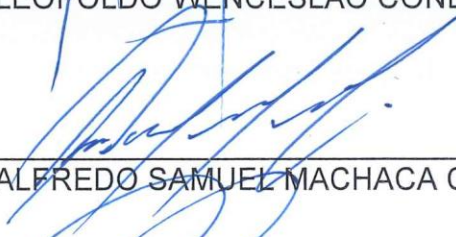



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS
MENCIÓN: AUDITORÍA Y PERITAJE CONTABLE JUDICIAL
DIGITALIZACIÓN Y EFICIENCIA CONTABLE
EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS,
2024


TESIS PRESENTADA POR:
LUZ DALIA REYNA QUIÑONES
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS
MENCIÓN: AUDITORÍA Y PERITAJE CONTABLE JUDICIAL

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON

SEGUNDO MIEMBRO : 
Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS : 
Dr. RICARDO ANIBAL MALDONADO MAMANI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ECONOMÍA SECTORIAL – P47



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 564-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 17 de diciembre del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-014618 presentado por el (a) Bachiller, **LUZ DALIA REYNA QUIÑONES**, quien solicita nominación de jurados y Fecha y hora de sustentación de tesis, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bachiller. **LUZ DALIA REYNA QUIÑONES**, con número de DNI. **47582667** y con número de matrícula **1510100659**, ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la tesis titulado: **DIGITALIZACIÓN Y EFICIENCIA CONTABLE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, 2024**, para optar el **GRADO** de **MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS** Mención: **AUDITORÍA Y PERITAJE CONTABLE JUDICIAL** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**;

Que, mediante Resolución N° 1543-2024-USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACION y con Resolución N° 2081-2024-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) titulado: **DIGITALIZACIÓN Y EFICIENCIA CONTABLE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, 2024** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ECONOMÍA SECTORIAL - P47**;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN**.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 00045 de fecha 17 de diciembre del 2024 se nomina jurados.

Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que *la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de actualidad y de alto valor científico*;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el artículo 76° del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe final de la investigación (**BORRADOR DE TESIS**), del (la) Bach: **LUZ DALIA REYNA QUIÑONES**, para optar el **GRADO** de **MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**, Mención: **AUDITORÍA Y PERITAJE CONTABLE JUDICIAL**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer miembro	: Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
Segundo miembro	: Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Asesor	: Dr. RICARDO ANIBAL MALDONADO MAMANI

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Fecha	: Viernes 20 de diciembre del 2024
Hora	: 04:30 p.m.
Lugar	: Aula N° 310 EPG-UANCV-JULIACA

ARTÍCULO CUARTO. - el Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y Archívese.

Escuela de Posgrado
Dirección
Juliaca - Perú
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 02081-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 29 de noviembre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-013570 de fecha 04 de noviembre de 2024, el (la) Bach. LUZ DALIA REYNA QUIÑONES, con DNI N° 47582667, código de matrícula N° 1510100659, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis); INFORME N° 001038-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" del 25 de noviembre de 2024, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2024-013570 el (la) Bach. LUZ DALIA REYNA QUIÑONES, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: **DIGITALIZACIÓN Y EFICIENCIA CONTABLE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, 2024** Línea de investigación **ECONOMÍA SECTORIAL - P47**, para optar el **GRADO de MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**, mención: **AUDITORÍA Y PERITAJE CONTABLE JUDICIAL**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dr. RICARDO ANIBAL MALDONADO MAMANI**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 001038-2024-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, titulado: **DIGITALIZACIÓN Y EFICIENCIA CONTABLE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, 2024** presentado por el (la) Bach. LUZ DALIA REYNA QUIÑONES, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como **ASESOR** al (a) Dr. RICARDO ANIBAL MALDONADO MAMANI.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
 ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
 DIRECTOR (e)

DISTRIBUCIÓN:
 DIRECCIÓN EPG, INTERESADO.
 48741144716.com

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 01543-2024-USA-EPG/UANCV**

Juliaca, 25 de Setiembre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-011090 de fecha 06 de setiembre de 2024, el (la) Bach. LUZ DALIA REYNA QUIÑONES, con DNI N° 47582667, código de matrícula N° 1510100659, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; **INFORME N° 00545-2024-UI-EPG-UANCV** y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" del 19 de setiembre de 2024, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2024-011090 el (la) Bach. LUZ DALIA REYNA QUIÑONES, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **DIGITALIZACIÓN Y EFICIENCIA CONTABLE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, 2024** Línea de investigación **ECONOMÍA SECTORIAL - P47**, para optar el **GRADO** de **MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**, mención: **AUDITORÍA Y PERITAJE CONTABLE JUDICIAL**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR Dr. RICARDO ANIBAL MALDONADO MAMANI**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la **DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 00545-2024-UI-EPG-UANCV** y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **DIGITALIZACIÓN Y EFICIENCIA CONTABLE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, 2024** presentado por el (la) Bach. LUZ DALIA REYNA QUIÑONES, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al (a) **Dr. RICARDO ANIBAL MALDONADO MAMANI**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Hincapié Condori Cofi
DIRECTOR (e)



DIGITALIZACIÓN Y EFICIENCIA CONTABLE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%

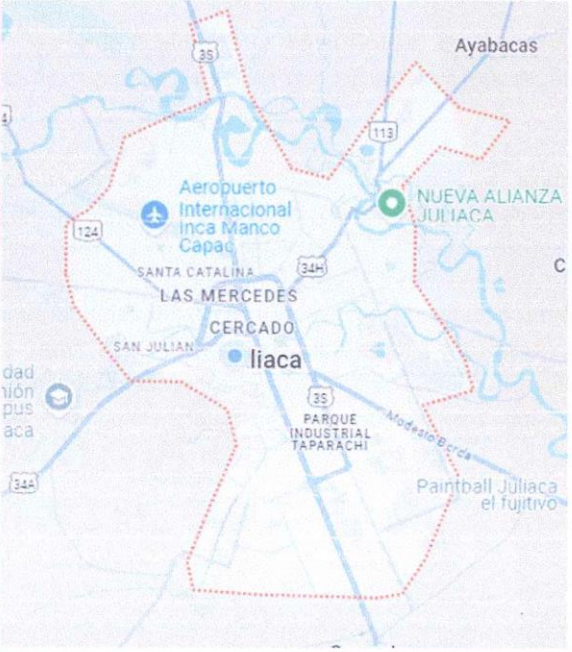


Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
DIGITALIZACION Y EFICIENCIA CONTABLE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	LUZ DALIA REYNA QUIÑONES
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47582667
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-1903-8375
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	RICARDO ANIBAL MALDONADO MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02429806
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-1482-3669
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29433035
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5849-7764

6



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
Datos de investigación	
Línea de investigación	ECONOMÍA SECTORIAL – P47
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: JULIACA País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: SAN ROMÁN Distrito: JULIACA -15.50051, -70.12535 https://maps.app.goo.gl/vigyenA4cZTJ5371A</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	SETIEMBRE 2024 – DICIEMBRE 2024
URL de disciplinas OCDE	Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04
URL de disciplinas OCDE - Librería	https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html





DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LUZ DALIA REYNA QUIÑONES, identificado con DNI Nro. 47582667 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

DIGITALIZACIÓN Y EFICIENCIA CONTABLE EN
UNA EMPRESA DE SERVICIOS, 2024

Asesorado por: Dr. RICARDO ANIBAL MALDONADO MAMANI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 31 de Diciembre del 2024

FIRMA (ASESOR)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Primero y ante todo, dedico este trabajo a Dios, por darme fuerza, sabiduría y perseverancia, Sin su guía este logro no habría sido posible.

A mi esposo Ricardo, y a mis hijos por su apoyo y paciencia por ser mi mayor fuente de motivación.



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi asesor de tesis, por su invaluable apoyo y orientación a lo largo de este proceso.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática	1
1.2. Formulación del planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Justificación de la investigación	3
1.4. Objetivos.....	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Importancia y alcance de la investigación.....	5
1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación.....	6
1.7. Hipótesis de estudio	8
1.7.1. Hipótesis general.....	8
1.7.2. Hipótesis específica.....	8
1.8. Variables e indicadores	8
1.8.1. Conceptualización de variables	8



1.8.2. Operacionalización de variables 10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio 11

2.1.1. A nivel internacional 11

2.1.2. A nivel nacional 14

2.1.3. A nivel local 17

2.2. Bases teóricas 19

2.2.1. Digitalización 19

2.2.1.2. Conceptos de la digitalización 20

2.2.1.3. Fundamentos de la digitalización..... 21

2.2.1.4 Impacto de la digitalización en sectores empresariales 22

2.2.1.5 Aplicación e inconvenientes de la digitalización en contabilidad..... 23

2.2.2. Eficiencia contable 24

2.2.2.1. Definición de eficiencia contable..... 24

2.2.2.2. Fundamento de la eficiencia y tecnologías dentro del contexto de la contabilidad 25

2.2.2.3. Aspectos importantes de la eficiencia contable dentro del contexto de la digitalización. 26

2.2.2.4. Impacto de la digitalización en la eficiencia contable. 28

2.3. Marco conceptual 29

2.3.1. Automatización 29

2.3.2. Análisis de datos 29

2.3.3. Big data 29

2.3.4. Blockchain 30

2.3.5. Control de inventarios 30



2.3.6.	Contabilidad en la nube.....	30
2.3.7.	Digitalización	30
2.3.8.	Eficiencia contable	30
2.3.9.	ERP	31
2.3.10.	Facturación electrónica.....	31
2.3.11.	Gestión de recursos	31
2.3.12.	Inteligencia artificial.....	31
2.3.13.	Integración de sistemas	32
2.3.14.	Monitoreo en tiempo real	32
2.3.15.	Precisión.....	32
2.3.16.	Rapidez	32
2.3.17.	Seguridad de datos	32
2.3.18.	Software contable	33

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	Enfoque de la investigación	34
3.2.	Métodos aplicados a la investigación.....	34
3.3.	Tipo de la investigación.....	34
3.4.	Nivel de la investigación.....	35
3.4.	Diseño de la investigación.....	35
3.6.	Población y muestra	35
3.6.1.	Población.....	35
3.6.2.	Muestra.....	35
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de información	36
3.7.1.	Técnicas de investigación	36
3.7.2.	Instrumentos de la investigación.....	36



3.8.	Validación y confiabilidad del instrumento de investigación	37
3.8.1.	Validación de instrumentos	37
3.8.2.	Confiabilidad del instrumento	37
3.9.	Contraste de la hipótesis de investigación.....	37
3.9.1.	Contraste de hipótesis.....	37

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción de las estadísticas	39
4.2.	Correlación de dimensiones y variables	57
4.2.1.	Correlación de la digitalización (V1) y eficiencia contable (V2)	57
4.2.2.	Correlación entre la automatización de proceso (D1V1) y la eficiencia contable (V2):	59
4.2.3.	Correlación de la Precisión de información (D2V1) y la eficiencia contable (V2)	61
4.2.4.	Correlación de la Rapidez de generación de reportes (D3V1) y la eficiencia contable (V2)	63
4.2.	Discusión de los resultados	66
	CONCLUSIONES.....	72
	RECOMENDACIONES	74
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
	ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	84
	ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	86
	ANEXO 3. BASE DE DATOS.....	91



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables.....	10
Tabla 2	Valor de la confiabilidad del instrumentos.....	37
Tabla 3	Prueba de normalidad	38
Tabla 4	Procesos contables	39
Tabla 5	Pago rápido.....	40
Tabla 6	Transacción ágil.....	41
Tabla 7	Reducción de errores	42
Tabla 8	Comprobantes correctos	43
Tabla 9	Soporte digital	44
Tabla 10	Reducción de tiempo de atención	45
Tabla 11	Transacción efectiva.....	46
Tabla 12	Servicio de pago	47
Tabla 13	Atención efectiva.....	48
Tabla 14	Servicio al cliente.....	49
Tabla 15	Necesidades del cliente.....	50
Tabla 16	Reducción de costos	51
Tabla 17	Ajuste de precios	52
Tabla 18	Mejora de rentabilidad	53
Tabla 19	Gestión de inventarios	54
Tabla 20	Disponibilidad de combustible.....	55
Tabla 21	Control de inventarios.....	56
Tabla 22	Correlación V1: Digitalización y V2: Eficiencia contable.	58
Tabla 23	Correlación de Automatización de proceso (D1V1) y la eficiencia contable (V2):.....	60



Tabla 24	Correlación de la Precisión de información (D2V1) y la eficiencia contable (V2).....	62
Tabla 25	Correlación de la Rapidez de generación de reportes (D3V1) y la eficiencia contable (V2)	64



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño correlacional	35
Figura 2	Procesos contables	40
Figura 3	Pago rápido	41
Figura 4	Transacción ágil	42
Figura 5	Reducción de errores	43
Figura 6	Comprobantes correctos	44
Figura 7	Soporte digital.....	45
Figura 8	Reducción de tiempo de atención.....	46
Figura 9	Transacción efectiva.....	47
Figura 10	Servicio de pago.....	48
Figura 11	Atención efectiva	49
Figura 12	Servicio al cliente.....	50
Figura 13	Necesidades del cliente.....	51
Figura 14	Reducción de costos	52
Figura 15	Ajuste de precios	53
Figura 16	Mejora de rentabilidad.....	54
Figura 17	Gestión de inventarios.....	55
Figura 18	Disponibilidad de combustible.....	56
Figura 19	Control de inventarios.....	57
Figura 20	Correlación V1: Digitalización y V2: Eficiencia contable.....	59
Figura 21	Correlación de Automatización de proceso (D1V1) y la eficiencia contable (V2):	61
Figura 22	Correlación de la Precisión de información (D2V1) y la eficiencia contable (V2)	63
Figura 23	Correlación de la Rapidez de generación de reportes (D3V1) y la eficiencia contable (V2)	65



RESUMEN

La presente investigación que tiene por título: "Digitalización y eficiencia contable en una empresa de servicios, 2024", se ha tenido como objetivo de determinar la relación entre la digitalización y la eficiencia contable de una empresa de servicios en el año 2024. La metodología de investigación toma como enfoque el cuantitativo, de diseño no experimental, a nivel correlacional y de tipo aplicativo. La población de estudio son 442 clientes de la empresa, de las cual se extraerá una muestra correspondiente por medio de la estadística probabilista de 206 cliente. Las técnicas de investigación utilizadas son la observación, el análisis documental y la encuesta (Tipo Likert), las cuales tiene sus propios instrumentos correspondiente. Los resultados que se han tenido para el nivel de confiabilidad de 0.852 para el cuestionario, el cual fue aprobado por medio de juicio de expertos. Además, se ha obtenido un nivel de correlación por Rho de Spearman para datos no paramétricos de un valor de 0.783, es decir que la digitalización tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable. En conclusión, la digitalización es una estrategia que permite mejorar la eficiencia contable, puesto que mantienen una relación positiva y fuerte, vale decir que mientras mejor será la aplicación de digitalización, mejor será la gestión y operaciones dentro de la empresa de grifos, lo que también significa incrementar su rentabilidad y sostenimiento en el mercado.

Palabras clave: Metodología, Aprendizaje Enfocado en Proyectos, Identidad Cultural, Educación Inicial.



ABSTRACT

This research, which is entitled: "Digitalization and accounting efficiency in a service company, 2024", has aimed to determine the relationship between digitalization and the accounting efficiency of a service company in the year 2024. The research methodology takes as its approach the quantitative, non-experimental design, at the correlational level and of the application type. The study population is 442 customers of the company, from which a corresponding sample will be extracted by means of the probabilistic statistics of 206 customers. The research techniques used are observation, documentary analysis and survey (Likert type), which have their own corresponding instruments. The results have been obtained for the reliability level of 0.852 for the questionnaire, which was approved by means of expert judgment. In addition, a correlation level by Sperman's Rho has been obtained for non-parametric data of a value of 0.783, i.e. that digitalization has a positive and strong relationship with accounting efficiency. In conclusion, digitalization is a strategy that allows improving accounting efficiency, since they maintain a positive and strong relationship, that is to say that the better the application of digitalization, the better the management and operations within the faucet company, which also means increasing its profitability and sustainability in the market.

Keywords: Methodology, Project-Focused Learning, Cultural Identity, Early Childhood Education.



INTRODUCCIÓN

La presente investigación que tiene por título: "Digitalización y eficiencia contable en una empresa de servicios, 2024", se ha tenido como objetivo de determinar la relación entre la digitalización y la eficiencia contable de una empresa de servicios en el año 2024.

La digitalización es un proceso de transformación dentro de muchos sectores e industrias, para el sector contable de grifos y empresas de multiservicios, el cual no ha sido una excepción sobre estos cambios Quispe, (2017). La digitalización se enfoca en la implementación de tecnologías digitales aplicados esto para la optimización de procesos y actividades tradicionales, lo que implica que se encuentra con la automatización de tareas que generalmente se han de forma manual y con ello se puede mejorar la velocidad del flujo de trabajo, mejora la precisión y otros aspectos Medina, (2020). En relación al contexto, la digitalización permite facilitar la recopilación y medios de procesamiento de datos e información contable, lo que permite tener seguimiento en tiempo real de transacciones y sobre todo el control de forma eficiente de ingresos, egresos, inventarios que son propios de la empresa.

En tanto, la eficiencia contable permite a la empresa la reducción de tiempo de elaboración de informes financieros, además de la minimización de errores y sobre todo en lograr la transparencia y el control interno. La aceleración que se tiene entre la digitalización y la eficiencia contable es fuerte, que debido a si una empresa implementa de las tecnologías digitales dentro de sus procesos contables, su eficiencia operativa tiende a mejorar, lo que permite tener garantizar una acertada toma de decisiones, lo que implica tener una gestión fundamentada y ágil a la vez. En caso específico de grifos, se produce una



gestión más eficiente para el manejo de inventarios y el control de egresos, es decir que la digitalización se convierte en un factor clave con fines de optimizar la contabilidad y mejora de rentabilidad.

La presente investigación se divide por medio de capítulos, las cuales se centran en el siguiente contenido:

Capítulo I: El capítulo primero, establece el problema y su formulación, los objetivos, las hipótesis y las justificaciones. Las limitaciones e importancia del estudio. Las variables de estudio y sus correspondientes dimensiones e indicadores.

Capítulo II: Contiene lo que es el marco teórico, en el cual resumen las partes más importantes de los antecedentes de investigación, además las bases teóricas, seguido del marco conceptual.

Capítulo III: Este capítulo aporta la metodología de investigación, en el cual se resumen el tipo, el diseño, el nivel y el enfoque correspondiente del estudio. Sumado a ello se tiene la población y muestra, las técnicas e instrumentos de investigación. La prueba de hipótesis y el procedimiento para realizar la investigación.

Capítulo IV: Este capítulo presenta los resultados de la investigación, con las cuales pueden realizar las comparaciones con otras investigaciones en la parte de discusión.

Se presenta las conclusiones en base a los objetivos y las recomendaciones sobre el estudio.

Finalmente, se resumen las referencias bibliográficas.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática

En el ámbito global, en los cuales los negocios del rubro de venta de combustibles y multiservicios se enfrentan a las presiones del tiempo contemporáneo que implica la estandarización digital avanzada, Escobar et al., (2023). Es por ello, que muchos países carecen de una enorme infraestructura tecnológica de forma uniforme y de las políticas claras que permiten incentivar la adopción de la digitalización en sectores, es decir de grifos Quispe, (2017). Entonces esta brecha genera una limitación en la capacidad de este tipo de negocios, lo que implica la falta de estandarización en los procesos contables y a la vez la reducción de competitividad como empresa, esto frente a negocios grandes del sector a fin, que muchos de ellos han optimizado su eficiencia por medio de la tecnología, automatización y el Evaluación de información en tiempo real Medina, (2020).

En el ámbito nacional, la adopción por las tecnologías digitales en el sector de grifos implica las barreras relacionadas con los costos de implementación y sobre todo de la capacitación del personal (Sosa, 2023). Es decir, muchos de los negocios medianos y pequeños carecen de los recursos para la adopción de sistemas contable digitales, lo genera prácticas contables de forma manual,



sujetas a errores humanos y a la falta de transparencia (Conti, 2018). A todo ello suma la existencia de una brecha que se genera entre la posición de los recursos de empresa grandes respecto a las pequeñas, lo que limita la eficiencia contable y en lo referente a la capacidad de competir dentro de un mercado que genera una agilidad y sobre todo precisión en sus operaciones (Morales & Velázquez, 2023).

Dentro del ámbito local, muchas de las ciudades operan grifos independientes y sobre todo negocios familiares, en ese contexto la digitalización es todavía más limitada. Es decir, existen factores como la carencia de acceso a internet de calidad, el poco conocimiento la digitalización y su aplicación en procesos contables y sobre todo la resistencia al cambio que Facilitan el incremento de la productividad empresarial, puesto que el control de inventarios, proceso de facturación y demoras que pueden ser gestionadas fácilmente por la edad digital, por lo tanto, en ocasiones se toman decisiones financieras equivocadas, lo que incrementar el riesgo a la poca rentabilidad y pérdida de competitividad.

Nina (2022), explica que la sobrecarga de trabajo en el área de contabilidad, es debido a deficientes dentro de los procesos, lo que genera tiempos muertos, debido a actividades repetitivas, lo que a la vez, lleva a inconsistencias en los procesos.

La empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024, está en proceso de implementación de la tendencia en la tecnología, el cual tiene sus propios costos, esto con fines de mejorar la eficiencia de sus operaciones, lo cual permita maximizar sus ingresos dentro de sus actividades de suministro y venta de combustibles.



1.2. Formulación del planteamiento del problema.

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación de la digitalización y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación de la automatización de procesos y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024?

PE2. ¿Cuál es la relación de la precisión de información y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024?

PE3. ¿Cuál es la relación de la rapidez de generación de reportes y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024?

1.3. Justificación de la investigación

En relación a la justificación teórica, la digitalización y la eficiencia contables permiten un mejor resultado para lograr el éxito de las empresas, de la misma manera para el caso de empresas que venden combustibles como los grifos, es decir que los conceptos toman importancia desde la complejidad de sus operaciones, así como las actividades de control de inventario y esto permite cumplir con las normativas. Vale decir que la digitalización contable brinda una mejor transparencia y sobre todo permite el control de actividades en la parte financiera, lo que reduce costos derivados de la falta de información. El proceso de implementación de sistemas contables digital, permite monitorear efectivamente los procesos y la parte financiera del grifo.

En tanto, la digitación contable permite reducir los costos operativos en las operaciones de grifo, esto referente a la justificación práctica que implica la



reducción del consumo de papel, así como el almacenamiento de documentación o la contratación de personal más de lo necesario. Es decir, que los datos que son actualizados, como el caso de inventarios, ventas, entre otros permiten tomar buenas decisiones, siendo una herramienta importante para la parte estratégica.

Entonces la digitalización aplicada en el sector contable, lo que permite la adecuada gestión de los inventarios de los combustibles siendo ello un aspecto crítico para la empresa. Es por ello que la integración de sistemas contables permite mantener un equilibrio en el stock, reduce las pérdidas y mejor la precisión de pronósticos de demandas. Entonces, la aplicación de sistemas contable permite mejorar la experiencia que tiene el cliente por medio de una facturación rápida y oportuna, lo que permite un método de pago eficiente, así como la atención del cliente que es mejorada por medio de la disponibilidad inmediata de la información importante.

En cuanto a la justificación metodológica, la digitalización contable implica genera un automatización de tareas que suelen ser repetitivas y que tienden a producirse errores en cuando se ejecutan, como es la entrada de datos, la conciliación bancaria y la generación de los informes financieros. Entonces, al utilizar software contable digitales, la empresa puede optimizar estas actividades, a la vez reduce el tiempo de procesamiento y a la vez minimiza la posibilidad de que se genera errores humanos, esto implica una lograr una contabilidad más precisa y eficiente.



1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación de la digitalización y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

1.4.2. Objetivos específicos

OE₁. Analizar la relación de la automatización de procesos y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

OE₂. Describir la relación de la precisión de información y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

OE₃. Hallar la relación de la rapidez de generación de reportes y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

1.5. Importancia y alcance de la investigación

La relevancia de la investigación reside en que se puede identificar la dirección e intensidad entre las virales, lo que implica tener bases empíricas para la toma de decisiones esto por medio de la inversión en las tecnologías digitales, además dentro del área contable:

- La identificación de patrones de mejora, en el cual se debe analizar las oportunidades de digitalización, que permitan un estándar en los procesos contables, lo que influya directamente en la precisión, reducción y velocidad de los costos. Esto implica la justificación de las guías para la aplicación de las tecnologías específicas, dentro de ellas se pueden incorporar los softwares contables, sistemas de cobranza y facturación automática, además de otras herramientas utilizadas para el análisis de datos.



- El estudio radica en la importancia de la optimización de recursos, lo que implica lograr las correlaciones sólidas, además que las empresas pueden identificar las herramientas digitales aportan más al proceso contable, lo que optimiza la asignación de los recursos. Esto implica que se toma relevancia en el negocio, como son el caso de grifos y multiservicios, en el cual las utilidades son estrechas en muchos de los casos, lo que implica que se debe contar con una eficiencia de transacciones e inventarios de forma organizada.

El alcance de la investigación se enfoca en aspectos como:

- La aplicación a niveles diferentes de la empresa y en diversos sectores, en específico es posible digitalizar negocios de grifos, lo cual permite tener el control operativo y la gestión adecuada de los inventarios. Entonces, el alcance influye a nivel de toda la empresa y sus áreas correspondiente.
- La escalabilidad y la personalización, en el cual se debe enfocar en contextos como internacional, nacional y local, lo que implica que la efectividad de la digitalización está en función del contexto donde se aplica, es decir sobre las recomendaciones en concordancia con los recursos y las limitaciones.
- El impulso y motivación para la generación de nuevas investigaciones, lo que implica que la digitalización y su correlación con la eficiencia contable, permite abrir nuevas oportunidades de investigación a nivel experimental, para determinar la situación de la correlación, a la cual pueden añadir otras variables, a la vez estudiar situaciones en las que el personal sea participe de la digitalización contable y con ello medir el nivel de satisfacción del cliente.

1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación

Entre las limitantes de la investigación puede citar a:



- El incremento de causalidad, es decir sobre los estudios que permiten identificar las variables, pero no determina la causalidad. Es decir que la digitación y la eficiencia contable deben tener algunas conexiones, ya sea grande o de otra forma.
- La variación de tecnología utilizada, para ellos debe de contar con una variedad de herramientas y plataforma tecnología que generan un impacto diferente. Es decir, se tiene la dificultad de comparación de cada estudio y la reducción de hallazgos.
- Los factores externos que, al no poderse controlar, como el caso del tamaño de empresa, las capacitaciones del personal, implica la evaluación de la parte económica de la empresa, de no controlarse esta variable generan otros problemas secundarios.
- El acceso a la calidad de datos, lo que implica que el uso de ciertas herramientas digitales, a los que se debe de cuidar el factor de calidad, con ello realizar el análisis correspondiente, lo que influye bastante en los resultados finales.
- Otro aspecto, es la de heterogeneidad de niveles para la aplicación de digitalización, lo que conlleva a estandarizar los datos y lograr compararlos entre sí, esto implica diluir la fuerza de observación observada.

En tanto, las delimitaciones se enfocan en aspectos como:

- Aplicación de digitalización se centran en el uso apropiado a los grifos y a los multiservicios, lo que se centran en la posibilidad de extrapolar estos resultados a otros sectores.



- En el aspecto geográfico está limitado a la ciudad de Juliaca, enfocado en la ubicación de la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024.
- El estudio se enfoca en el período abarcado del 2022 y 2023, en el cual se tiene las observaciones de las mejoras correspondientes.
- En cuanto, se centran en el uso de tecnologías como son la facturación y los softwares que permiten agilizar el estudio, además de aplicaciones como inteligencia artificial o la automatización de algunas actividades, todo ello hace efecto en la contabilidad de la empresa.

1.7. Hipótesis de estudio

1.7.1. Hipótesis general

HG. La digitalización tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

1.7.2. Hipótesis específica

HE₁. La automatización de procesos tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

HE₂. La precisión de información tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

HE₃. La rapidez de generación de reportes tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

1.8. Variables e indicadores

1.8.1. Conceptualización de variables

Variable 1: Digitalización



Definición conceptual: Es el proceso en el cual una empresa mejora sus métodos y herramientas analógicas o actividades manuales en procesos automatizados y digitales, Lo que conlleva la aplicación de tecnologías de la información (Flores & Curi, 2023). Dentro de la contabilidad, el proceso de digitalización consiste en la implementación de los programas, sistemas gestión y otras tecnologías que permitan la mejora de recolección, procesamiento, almacenamiento y sobre todo la evaluación de los datos contables y financieros (Marín, 2015).

Definición operacional: La digitalización, se puede medir por medio de indicadores, siendo ello, la cantidad de herramientas digitales, la gestión de inventarios, la facturación, el nivel de automatización de procesos, la inversión tecnología en la parte contable, el uso de sistema de base de datos, entre otros que permite gestionar de una mejor manera el proceso de información (Morales & Velázquez, 2023).

Variable 2: Eficiencia contable

Definición conceptual: La eficiencia contable es La habilidad de la empresa para llevar a cabo los procedimientos financieros y contables que se hacen de forma precisa, rápida y el cual tiene un menor uso de recursos posibles (Flores & Curi, 2023). En el caso de grifos, se puede enfocar en la capacidad de gestión de sus inventarios, facturación, Registro de operaciones y la generación de reportes financieros oportunos y sin errores, lo cual permite tomar las decisiones correspondientes (Medina, 2020).

Definición operacional: La eficiencia contable se mide por medio de indicadores que implican la precisión, costos y productividad relacionado con la contabilidad, siendo ello enfocado en el tiempo de procesamiento del área



contable, la reducción de errores, los costos de operación, la frecuencia, la calidad de reportes financieros, entre otros (Paucar, 2020).

1.8.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Digitalización	Automatización de procesos	Procesos contables en el grifo Proceso de pago rápido Agilizar transacciones	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Neutral 2.
	Precisión de información	Reducción de errores Comprobantes correctos Soporte digital	Desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
	Rapidez de generación de información	Reducción de tiempo de atención Transacción efectiva Mejora de servicio de pago	
Eficiencia contable	Recursos utilizados	Atención eficiente y rápida Mejora de servicios al cliente Necesidades del cliente	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Neutral 2.
	Reducción de costos	Reducción de costos operativos Ajuste de precios Mejora rentabilidad	Desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
	Control de inventarios	Adecuada gestión de inventarios Disponibilidad de combustible Control de inventarios	



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. A nivel internacional

En la investigación hecha en España por Rubio (2020) sobre: "Digitalización de una empresa. análisis y desarrollo en Pymes y grandes empresas en España." en el cual detalla la importancia que tiene la transformación digital dentro de los procesos de las empresas, permitiéndolas lograr sus objetivos. Es decir, la digitalización ha permitido a las empresas lograr mejores niveles de productividad y eficiente. Destaca herramientas como el Internet de las Cosas (IoT) y Big Bata, como las que aplicación frecuente en este tipo aplicaciones tecnologías, las cuales ya fueron incorporadas por gran de empresas para el mejoramiento de sus procesos. La propuesta parte desde el análisis de la situación, el diseño, la implementación, la optimización, en el cual se centra el estudio de las herramientas de digitalización, como son la comunicación interna, procesos de administración, La gestión de los clientes, la interacción con los mismos, entre otros. En conclusión, la digitalización tiene un notable efecto en la comunicación interna de la empresa, mejorando también la relación con los clientes y, sobre todo, la administración de los recursos empresariales.



En la investigación hecha en España por Sosa (2023) sobre: “La digitalización en los servicios públicos. Garantías de acceso, gestión de datos, automatización de decisiones y seguridad”, en el cual trata sobre los factores que influyen en la aplicación de la digitalización en el sector público, lo que implica tener conocimientos de los datos y las regulaciones de cada proceso. La aplicación de digitación permite la gestión adecuada de los datos e información, a la vez permite la apertura a nuevos procesos, esos nuevos modelos de trabajo deben de generar un impacto en la productividad de la gestión de recursos del estado. En conclusión, la digitalización permite el uso de herramientas actuales para la mejora de procesos de cualquier empresa.

Todos los cambios pasan por un proceso de mejora, que permite genera ahorras recursos y en especial de la parte económica.

En la investigación hecha en Ecuador por Escobar et al. (2023) sobre: “Transformación digital y habilidades del profesional de administración de empresas”, el estudio de hace en el contexto de transformación digital, esto en base a las necesidades y las demandas que se tiene, esto pro medio de las capacitaciones y la actualizaciones correspondientes, esto aplicado al campo de la ciencias administrativas, económicas y contables. En su estudio rescatada la idea de empresa tecnológica, la cual adopta diversas técnicas y herramientas digitales para mejoras sus procesos, siendo todo ello encaminado en una transformación del modelo tradicional de negocios a uno que tenga mejor estructura de producción, es decir sobre la gestión y los además de las transformaciones en el equipo, sumadas al uso de enfoques ágiles, potencian la comunicación dentro de la empresa y con el exterior. En conclusión, el proceso de transformación digital permite generar valor e incrementar las interacciones



entre empresas, objetivos y personas. Por lo tanto, para este proceso de cambio se debe también invertir activos, soportes, productos, recursos humanos y demás.

En la investigación hecha en España por Vilaplana & Stein (2020) sobre: "Digitalización y personas", en el cual trata sobre el tema de la transformación digital en empresas y sobre todo el efecto que produce de forma interna en sus integrantes. En tanto, se pueden considerar algunos aspectos como la dirección de personas en entornos ágiles, la adopción de herramientas para la administración de datos, seguimiento de datos de compras, ventas, inventarios entre otros, siendo ellas algunas mejoras de carácter tecnológicos. En conclusión, el proceso de digitalización permite establecer el estado de innovación constante, además de promover la implementación de TICs, mejora comunicación, acceso a conectividad entre otros aspectos que están relacionadas entre sí. Es decir, el campo se hace de forma parcial dentro del negocio, además de los cambios que se producen en la parte operacional, cambio de cultura organizacional y cambio de personas en su mentalidad, a la vez que se integran.

En la investigación hecha en España por López (2020) sobre: "Introducción a la transformación digital", en el cual trata el tema de la aplicación tecnologías en la actividades empresariales, lo que implica procesos de producción, almacenamiento o venta de existencia, en las cuales son necesarias la comunicación por medios digitales, los cuales generan un a oportunidades importante, es decir, reducen el tiempo en actividades que se suelen hacer de forma manual, además son importante para generar una mejor interacción con los clientes, todo ello para incursionar en un mercado digital, en el cual se aprecia



cambio de los métodos tradicionales. En conclusión, el proceso de cambio implica tres etapas la digitación, la digitalización y por último la transformación digital lo cual es aplicado a todo tipo de área u organización.

En la investigación hecha en Argentina por Zardet et al. (2020) sobre: "Impactos de la digitalización en los sistemas de información de gestión y costos", en el cual se ha estudiado el problema la toma de decisiones bajo el enfoque de la contabilidad, para ello se han centrado en las necesidades cualitativa y cuantitativa, así como al direccionalidad, la información a futuro y demás. El estudio se hace por medio de etapas que parte desde las opiniones de personas y empresas, todo en el enfoque actual de digitalización, para ello se han encontrado problemas relacionados a la falta de indicadores de gestión, la calidad, la demora de transacciones, entre otros. Dentro de las tecnologías aplicadas en empresas y por ende en los procesos contables, citan a la arquitectura de seguridad, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, la automatización de procesos, los chatbot, la ciencia de datos, la identificación digital y otros, que han permitido facilitar operaciones que eran manuales y repetitivas, esto previene errores y ahorro de recursos.

2.1.2. A nivel nacional

En la investigación hecha en Lima por Saire (2022) sobre: "El proceso contable y las cuentas por pagar comerciales de la empresa estación de servicios Herco SAC, Lima, 2020.", en el cual se ha tenido como objetivo optimizar el proceso contable para organizar las cuentas por pagar comerciales de la empresa. Para realizar el proceso de ordenamiento contable, se ha determinado pro realizar las reuniones correspondientes, lo que implica realizar flujogramas, es decir de los procedimiento y documentación. Con las estrategias utilizadas se



han reducido los costos financieros y la redundancia en los pagos a proveedores, es decir, el cumplimiento de las obligaciones con los acreedores y la entrega de información de manera puntual, lo cual se aplica la digitalización por medio de la interfaz del módulo de compras, un parque que ofrece el cuadro automático de inventario, compras, salidas, cuentas corriente, reportes y utilidades, lo que implica obtener información y el procesamiento de la misma en tiempo real. Entonces la aplicación aplicativo y software contable permite mejorar la eficiencia de los procesos, además de enfocarse en optimizar los tiempos en comparación con procesos manuales.

En la investigación hecha en Arequipa por Condorchoa & Leváno (2017) sobre: "Analizar el Control de la Contabilidad en el Área de Ventas de la Empresa Grifo EL SOL S.R.L- Primer Trimestre 2017", en el cual se ha centrado con el fin de identificar las carencias y las anomalías que se presenta en los áreas de contabilidad y administración por la falta de conocimiento, comunicación e implementación de herramientas tecnológicas. También se han tenido consideración sobre la información contable que permite encontrar los errores en el área de venta, lo cual se relaciona con inventarios y caja. En conclusión, el control interno y esto aplicado en área de contabilidad y administración es una herramienta que permite tomar las decisiones adecuadas, puesto que se centran en la información operativa y financiera, siendo estos procesos en el cual se pueden aplicar la digitalización, lo cual permiten trabajar en tiempo real con los registros de ventas, los ingresos y otros aspectos, haciendo las actividades más efectivas.

En la investigación hecha en Lima por Heredia (2022) sobre: " Propuesta de desarrollo de canal digital para tiendas Tambo", en el cual hace un énfasis en



la utilización de canales digitales para las ventas, lo cual está condicionado a operaciones de recepción y envío de información, esto con la interacción con el cliente. El estudio se hace dentro del contexto de la era digital, siendo este dinámico, el canal digital sirve como medio para incrustar la tecnología en la mejora de proceso, tanto en el área comercial, administrativa o la contabilidad de la empresa, lo cual da una ventaja importante en la identificación de los puntos de mejora que implica generar valor sobre el producto. Con la utilización de internet se puede centrar en el canal de atención del cliente, siendo estos procesos más enfocados a mejorar los resultados de la empresa. en conclusión, el estudio da los indicios de las mejoras representativas en las ventas y ello incentiva a la aplicación de las tecnologías dentro de las demás áreas de la empresa, como lo es contabilidad, el cual estás encargado de los ingresos y egresos, los inventarios y demás flujos de trabajo.

En la investigación hecha en Lima por Valderrama (2020) sobre: "Estrategia para mejorar la competitividad y aumentar la rentabilidad de los grifos Valex SRL en independencia y Huaraz durante el período 2020 - 2025", en el cual tiene el objetivo de implementar las estrategias para mejora de rentabilidad, lo que cual genera una ventaja competitiva como empresa. El estudio es de enfoque cuantitativo, para lo cual se recolecta información por medio de instrumentos. Siendo la técnica de investigación utilizad la encuesta el cual se aplicó a clientes. dentro de los resultados se ha identificado que se puede incrementar la competitividad, esto por medio de la mejora de procesos, como digitalización de algunas actividades cotidianas.

La investigación realizada por Robles (2023) en Sullana, titulada "Gestión de calidad y atención al cliente en los grifos de la ciudad de Sullana, año 2020",



tuvo como propósito analizar los factores que influyen en la gestión de calidad y la atención brindada a los clientes en los grifos, y su relación con la rentabilidad de estos establecimientos. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y se centró en un diseño descriptivo. La población objeto de estudio estuvo conformada por los grifos de la ciudad de Sullana, a las cuales se le aplicó una encuesta a las personas que son de intereses, lográndose tener como resultado que el 71.43% ponen como prioridad al cliente, el 78.57% le pone atención al personal, para lo cual se centra en las operaciones, lo que involucra al área contable. Es decir que el estudio permite establecer y reconocer las mejoras para una adecuada gestión de calidad, además de mejora de la eficiente, lo que implica lograr la fidelización a los clientes.

2.1.3. A nivel local

En la investigación hecha en Puno por Quispe (2017) sobre: "Sistema de automatización para los procesos de administración y búsqueda de la biblioteca especializada de la Institución Educativa Secundaria Mariano Hilario Cornejo 32 de la ciudad de Juliaca 2010", en el cual tiene el objetivo de implementar la digitalización como medio de estudio de datos, además de fomentar la lectura y la indagación por medio de esta estrategia. La metodología de investigación se enfoca en la programación basado en lenguaje C++. La población es el conjunto de estudiantes, en lo cual permite aplicar el modelo de optimización. Dentro de los resultados se ha obtenido una mejora en el tiempo de búsqueda para los correspondientes libros, además de una mejora en la calidad educativa. En conclusión, la aplicación de tecnologías recientes permite mejorar de forma importante en los factores tiempo, costo y calidad, esto puede ser replicado en



empresas o en áreas específicas como en la administración, finanzas o contabilidad.

En la investigación hecha en Puno por Medina (2020) sobre: "Fintech el desafío del sistema financiero", en el cual se tiene como objetivo el de reconocer las ventajas de la aplicación tecnológica que permite beneficiar a las empresas en diverso rubros, como el caso de las empresas financieras u otro relacionado con ella, esto permite mejorar la atención al cliente, así como el manejo del negocio. Para la aplicación de esta metodología es importante el conocimiento del uso de celulares y servicios digitales, que está siendo bien recibido por la población, a ello se suma que el crecimiento de esta aplicación Fintech, el cual en algunos casos depende mucho de la tecnología, el reconocimiento de riesgos críticos y el soporte tecnológico, que permite el desarrollo sostenible y el logro de beneficios tanto para las empresas y sus clientes.

En la investigación hecha en Puno por Paucar (2020) sobre: "Estados financieros en la web de las cooperativas de ahorro y crédito del Perú", en el cual describe a la Tecnologías de Información y comunicación como un importante aspecto que permite el desarrollo de las empresas, esto debido a la gestión de conocimientos que se debe de aplicar, lo cual es relacionado con los programas de la actualidad. El uso de TICs, permite tener consideración de la divulgación de información en tiempo real como es el caso de los Estados Financieros de una empresa, lo cuales deben estar en disposición para que los grupos interesados puedan verlos en la Web en tiempo real. En conclusión, el uso de TICs, en la actualizar condiciones a que la información se vuelve un recurso sumamente Relevante para la toma de decisiones, y por ello tener un mejor



énfasis en el logro de objetivos empresariales, toda información entonces se puede gestionar, controlar y mejorar.

En la investigación hecha en Puno por Cruz (2021) sobre: "Uso de tecnología de información y comunicación y su relación con la competitividad empresarial de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la provincia de Puno, periodo 2019", El estudio aborda la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como un factor clave para el progreso, crecimiento y expansión de las empresas dentro de un entorno altamente competitivo. Su objetivo principal es determinar cómo la adopción de las TIC influye en el desarrollo de la competitividad empresarial. Se utiliza una metodología cuantitativa, de tipo aplicativo, con un diseño correlacional y no experimental. El instrumento de recolección se aplica a 41 Mypes del sector de reparación mecánica, mediante una encuesta de 24 preguntas que serán analizadas utilizando el software SPSS. Los resultados obtenidos muestran que el uso de las TIC contribuye a mejorar la competitividad de las empresas, con una correlación de 0.752, evidenciando una relación fuerte y positiva.2.2.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Digitalización

2.2.1.1. introducción a la digitalización

El concepto de digitalización toma importancia a mediados del siglo XX, justo cuando las tecnologías de información y comunicación es decir las TIC, empezaron a ser aplicadas en diversas áreas de la economía, industrial y otras Quispe (2017). Es decir que la digitalización está en función de la informática y el desarrollo de procesos en industria y las telecomunicaciones, es decir han



evolucionado en base a las tecnologías de procesamiento de información, análisis de datos, lo que implica que se expande su aplicación e influencia en diversas áreas, como el caso de educación, el comercio e inclusive la misma administración (Escobar et al., 2023).

Es decir, la digitalización ha tenido un desarrollo en función del avance de la informática, lo cual recae para los años 70's, todo ello ha sido impulsado de forma exponencial para los 90's, cuando aparece la Internet y con ello la aparición de aplicaciones digitales, equipos inteligentes que son de más auge en el siglo XXI (Flores & Curi, 2023). Con la llegada de la tecnología como es el caso de inteligencia artificial (IA), los procesadores de datos, Big data y sobre todo el Internet de las cosas (IoT), se ha renovado el concepto de digitalización a niveles elevados, lo que implica la modernización de la estructura y el funcionamiento de los sectores de la economía e industria (Marín, 2015).

2.2.1.2. Conceptos de la digitalización

El concepto de digitalización se trata de la conversión de los procesos, recursos e información que están de forma física o son analógicos, a un medio digital, es decir, la aplicación de tecnologías digitales que permiten optimizar las tareas, además de facilitar el proceso de comunicación y la mejora de acceso a la información Zardet et al., (2020). Es decir, en términos de emprendimiento, la digitalización ha logrado transformar las operaciones, los servicios y los modelos de negocio para mejor aprovechamiento de las capacidades de las tecnologías digitales Conti (2018).

En lo referente al área de la contabilidad, la digitalización ha permitido el uso de programas especializados, plataformas de gestión financiera, las bases de datos de las nubes y sobre todo el uso de sistemas de automatización que



hacen que la gestión sea más eficiente, más segura y la precisión más acertada de la información financiera, Páez (2023).

2.2.1.3. Fundamentos de la digitalización

En relación a los fundamentos de la digitalización, se pueden explicar varios efectos de digitalización sobre la organización, como son el caso de proceso de trabajo, Paucar, (2020), los cuales se pueden encontrar en:

- Teoría de la difusión de innovación de Rogers, el cual se basa en el análisis de las tecnologías, además de las ideas de adopción en una sociedad o una empresa Carrasco (2020). Entonces, la digitalización es parte de la innovación, puesto que pasa por varias etapas, como son el conocimiento, la persuasión, la decisión, la implementación y la confirmación, esto se suma a la forma de ver el perfil de la organización Medina (2020). Es decir, la teoría implica entender las empresas y las áreas relacionados con la empresa, los cuales se deben de adaptar a las tecnologías digitales Conti (2018).
- La teoría de los recursos y de las capacidades, el cual esta defendida pro Barney, quien mantiene la idea de que las organizaciones pueden lograr las ventajas competitivas de forma sostenible, es por ello que se desarrollan los recursos y las capacidades necesarias, siendo escasos e inimitables (Páez, 2023). Dentro de este contexto de la digitalización, se puede enfocarse en la capacidad de adopción y la gestión tecnológica, siendo ellos claves para lograr una empresa eficiente y rentable, lo cual se centran en las finanzas y contabilidad, que deben ser gestiones y transmisión de información rápida y precisa Morales & Velázquez (2023).



- Otra teoría es la de cambio organizacional, en la cual la digitalización permite aplicar cambios de estructura y la cultura organizacional, en la cual es sustentada por Lewis, lo que implica lograr una transición de forma precisa hacia la digitalización, es decir desde un cambio de congelamiento de información, todo ello aplicado al área contable que implica la digitalización de los procesos contables, con una reestructuración tecnológica que permite la adaptación cultural Lindao (2023).

2.2.1.4 Impacto de la digitalización en sectores empresariales

A todo ello, la digitalización es un proceso tecnológico que impacta de forma importante en diversos sectores, como el comercio, la producción, las finanzas y la salud, en el caso de la parte financiera, la digitalización genera un sistema contable y el uso de gestores de información que permiten mejorar la administración de recursos y con referencia a la mejora de precisión en el manejo de información financiera Carrasco (2020). Entonces, el proceso de digitalización ha permitido reducir errores humanos, la reducción de costos y agilización de procesos que eran manuales, siendo ello muy eficiente dentro de las operaciones financieras Páez (2023).

En contabilidad, la digitación ha facilitado un desarrollo de sistemas contables automatizados, esto permite el procesamiento de grandes volúmenes de transacciones de forma más precisa y efectiva Conti (2018). Esta herramienta también permite la generación de forma rápida de informes y estado de cuentas, en la parte financieras, se logra el control de tiempo real de los inventarios y el flujo de recursos Carrasco (2020). Entonces, la digitalización contribuye al cumplimiento de las normas de auditoría y controles internos por medio del registro y el almacenamiento seguro de datos Morales & Velázquez (2023). Es

decir, las tecnologías digitales han impulsado el uso de la contabilidad en lo que se refiere a la nube, lo que permite el ingreso de forma remota y la integración de todas las áreas de la empresa, todo ello genera una optimización de toma de decisiones Lindao (2023).

La contabilidad con relación a las tecnologías digitales se ve influenciada en aspectos como:

- Los ERP, es decir la aplicación de sistemas de planificación de recursos empresarial, siendo este sistema que puede integrar y gestionar la organización, desde la parte de inventarios, cuentas por cobrar y pagar, además de los registros e informes del área de finanzas y contabilidad Escobar et al. (2023).
- EL uso de automatización de proceso, lo que implica la reducción de la intervención humana en actividades repetitivas, como es el caso de ingreso de datos, lo cual reduce el riesgo de producción de errores Conti (2018).
- El análisis por medio de Big Data, lo que se centra en proporcionar la información de forma detallada y en tiempo real, sobre el desempeño financiero de la empresa Escobar et al. (2023).
- El uso de Blockchain, que permite un registro inmutable y sobre todo la transparencia en las transacciones, lo que implica una mejor seguridad y sobre todo reduce el fraude Sanz (2022).

2.2.1.5 Aplicación e inconvenientes de la digitalización en contabilidad

El uso de la digitalización ofrece ventajas respecto a la eficiencia y precisión, pero se puede generar inconvenientes en campos como:

- Costos de implementación, los cuales suelen ser elevados al inicio de la implementación, esto en especial en pequeñas empresas (Conti, 2018).



- Capacitación del personal, es decir que las herramientas digitales implican la capacitación de los empleados que pueden utilizarse eficientemente Páez (2023).
- Seguridad de la información, lo cual implica que la digitalización incrementa de exposición a riesgos de tipo cibernéticos, lo que implica que las medidas deben ser de forma más robusta Cardenas & Hoces (2024).
- Adaptación al cambio, es decir se debe tener consideración con la resistencia al cambio del mismo personal, lo que implica generar una gestión adecuada a nivel organizacional Escobar et al. (2023).

2.2.2. Eficiencia contable

La eficiencia contable es un factor clave para la competitividad de las organizaciones en el entorno empresarial, especialmente en un contexto cada vez más digitalizado.

2.2.2.1. Definición de eficiencia contable

La eficiencia contable es la capacidad de una empresa para ejecutar sus procesos contables de forma rápida y precisa, lo cual le permite optimizar los recursos disponibles García (2019).

Es decir, la medición de la efectividad de sus procesos que permite la captación, procesamiento y reporte de la información financiera de forma oportuna y precisa, todo ello permite la minimización de errores y asegurar el cumplimiento normativo Abrahán et al. (2023). La eficiencia en contabilidad entonces implica la reducción de tiempos y de costos, además de generar una mejor capacidad para la producción de información confiable y útil, esto permite la toma de decisiones de forma estratégica y pertinente Davila (2021).

En el contexto de la digitalización, la eficiencia contable implica la adopción de tecnologías digitales que facilitan la optimización de los procesos de registro, análisis y presentación de información contable, lo que mejora la productividad como la precisión de los informes en la parte financiera Cieza (2017).

2.2.2.2. Fundamento de la eficiencia y tecnologías dentro del contexto de la contabilidad

La eficiencia contable, se potencia con la aplicación de la digitalización, lo que se puede explicar desde las diversas teorías de la administración y de la tecnología, lo que implica la importancia de la optimización de recursos y de los procesos Cardenas & Hoces (2024), siendo estas sus teorías:

- La teoría de la economía de los recursos, en el cual se establece las organizaciones de forma eficiente lo que implica la utilización de recursos de forma efectiva para el logro de objetivos Vargas (2021). En contabilidad, esto implica la minimización de costos y de tiempos que son asociados con la recolección y el procesamiento de datos, sin comprometer la calidad de datos e información Sanz (2022). Entonces, la digitalización en enfoca en facilitar la eficiencia contable esto, al reducir la intervención humana dentro de tareas repetitivas, además del procesamiento de enormes cantidades de información en tiempo real, lo que incrementar la capacidad de respuesta de empresas Cardenas & Hoces (2024).
- En lo referente a la teoría de contabilidad general y el cuadro de mano integral, en la cual se establece que la eficiencia de las empresas debe de medir no solo en base al rendimiento financieros, también debe medirse en aspectos de los procesos internos, el aprendizaje y la innovación Goicochea (2021).



Dentro del contexto contable, el uso de herramientas digitales como medio de gestión de sistemas contables y empresariales como el uso de la contabilidad, siendo ella una herramienta importante para obtener información de indicadores de desempeño apropiados, a tiempo real, lo que implica que se puede ver el panorama de la eficiencia financieras y operativa de la empresa Davila (2021).

- La teoría de la automatización de procesos, lo que implica que se sostiene la implementación de sistemas automatizados, lo cual reduce el tiempo y los errores en tareas repetitivas y permite al personal enfocarse en planificar las actividades a nivel estratégicas Morales & Velázquez (2023). En ciencias contables, la automatización de procesos permite mejorar la eficiencia, esto por medio de la reducción de errores manuales y la mejora de la velocidad en el procesamiento de transacciones, además de las herramientas digitales de automatización, como el uso de robots, el uso de inteligencia artificial, todos ellos han modernizado el área contable de las organizaciones, puesto que con el uso de ellos se ha permitido analizar, seleccionar y registrar información y datos en grandes cantidades sin la intervención humana y forma directa Cruz (2021)

2.2.2.3. Aspectos importantes de la eficiencia contable dentro del contexto de la digitalización.

La digitalización y su impacto en la eficiencia contable se ha visto transformada por medio de la precisión, rapidez y optimización de recursos Mamani (2019), lo cual se describe a continuación:

- La precisión, en contabilidad, el error en registro se produce de forma frecuente, lo cual genera consecuencias significativas para la organización Páez (2023). La digitalización permite lograr una mejor precisión por medio del uso de programas especializados que permite minimizar errores humanos (Paripancca,



2019). Todo ello, se centran en el sistema de contabilización digital el cual puede verificar de forma automática la coherencia en las transacciones y la alerta de cualquier error (Bonilla et al., 2024). Esta precisión genera a la vez la transparencia y facilita el cumplimiento normativo, puesto que el manejo en forma digital de la información, lo cual puede ser verificado en cualquier momento y desde cualquier lugar (Quispe, 2019).

- La rapidez, siendo un factor importante dentro de los procesos contables, en el cual implica la eficiencia y la competitividad de la organización, es por ello dentro de la era digital, en el cual los informes financieros son generados en tiempo real (Pari, 2019). La digitalización permite el acceso y el procesamiento inmediato de la información, lo que implica el cierre contable y permite el análisis en tiempo real (Valderrama, 2020). Esta rapidez en los procesos es posible gracias a la automatización, lo que implica la reducción del tiempo necesario para las actividades contables, lo cual no requiere intervención manual (Sanz, 2022).
- La optimización de recursos, el cual se centra en la digitalización de ciertos recursos, tanto como esfuerzo humano o materiales, para su utilización de forma óptima (Lindao, 2023). El proceso de optimización en contabilidad implica el uso de personas en ciertas tareas operativas, lo que implica generar un destino para los recursos y velar las funciones de mayor valor agregado, como son las estrategias a nivel financiero y el análisis de datos (Morales & Velázquez, 2023). El uso de tecnología entonces reduce los costos asociados al almacenamiento y el archivo físico de documentos, lo que implica que la información puede ser almacenada desde la nube, lo cual es accesibles desde cualquier lugar y en cualquier momento (Escobar et al., 2023).



- El control, implica un monitoreo de forma constante de los procesos contables, es decir de los sistemas digitales lo que implica tener control de la trazabilidad de las transacciones y la integración de las áreas de la empresa., es decir sobre el manejo de finanzas y la coherencia de datos registrados (Davila, 2021). Todos estos procesos se pueden asegurar con el uso de ERP, herramientas inteligentes a nivel de negocio, los directivos que pueden monitorearse en base a indicadores y con ello tomar decisiones más acertadas (Carrera & Flores, 2019).

2.2.2.4. Impacto de la digitalización en la eficiencia contable.

A todo ello, la digitalización permite tener un impacto transformador en la eficiencia contable lo que permite tener una mejora notable en diversos aspectos como:

- Reducción de costos, lo que implica que la automatización de tareas y la digitalización de documentos implica la reducción de los costos operativos dentro del área contable, es decir de la minimización de costos de archivos y el almacenamiento de los mismos (Davila, 2021). Es decir, sobre la cantidad de errores que se necesitan para la corrección (Cardenas & Hoces, 2024). La reducción de costos permite a las organizaciones proveer de mayores recursos a las actividades estrategias y a la innovación, lo que implica genera incremento de la competitividad en el mercado (Bonilla et al., 2024).
- La digitalización mejora la toma de decisiones al proporcionar a los directivos acceso en tiempo real a la información contable, permitiendo decisiones más rápidas y fundamentadas en datos actualizados (Triadó, 2015). Es decir, en lo relacionado a la estrategia financiera y a la gestión de riesgos, en



la que la información debe ser precisa y debe permitir anticipar los problemas y el aprovechamiento de oportunidades (Barrios et al., 2020).

- Cumplir con las normativas y transparencia, el proceso de digitalización permite cumplir con las regulaciones fiscales y contables, lo que permite generar un registro y almacenamiento seguro de la información (Cardenas & Hoces, 2024). Las herramientas digitales crean un registro auditable de todas las transacciones, es decir mejora la transparencia y que permite que se realicen las auditorías que se realicen de forma eficiente (Páez, 2023). Todo ello permite la reducción de los riesgos a sanciones regulatorias, a la vez permite mejorar la reputación de la empresa ante clientes y partes interesadas (Bonilla et al., 2024).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Automatización

Es la causa de implementación de tecnologías para hacer tareas que con frecuentes y repetitivas sin la intervención directa de las personas, lo que reduce los errores y mejora la eficiencia en la contabilidad de empresas, en casos específicos se pueden aplicar en inventarios y en procesos de facturación (Bonilla et al., 2024).

2.3.2. Análisis de datos

Es un tipo de examen que se hace dentro de grandes volúmenes de información contable y operativos por medio del uso de herramientas digitales, lo cual permite obtener información valiosa sobre aspectos como el costo, ventas y la rentabilidad (Páez, 2023).

2.3.3. Big data

Es el conjunto de datos de gran volumen y de velocidad que se utiliza para el análisis de patrones de consumo y la optimización de la planificación de



compras y sobre la gestión de inventarios dentro de empresas (Cardenas & Hoces, 2024).

2.3.4. Blockchain

Es una tecnología de cadena de bloques que garantiza un registro seguro y confiable de las transacciones contables, lo cual mejora las transparencias y la confianza en las operaciones que se han en la parte financiera (Fornieles & Serrano, 2019).

2.3.5. Control de inventarios

El sistema automatizado para la gestión del stock de combustible u otro producto, el cual permite monitorear los niveles de producto en tiempo real, con el fin de reponerlos o realizar algún pedido (Medina et al., 2022).

2.3.6. Contabilidad en la nube

Es el proceso de almacenamiento y procesamiento de los datos contables dentro de plataformas de acceso remoto, lo que implica que se tiene facilidad en el trabajo colaborativo, además del acceso a esta información contable e financiera de forma segura (Sanchez & Rios, 2023).

2.3.7. Digitalización

Es el proceso de transformación de los procesos manuales e información a un formato digital, por lo cual se mejora la eficiencia de la recolección, procesamiento y el análisis de los datos contables (Fernández, 2017).

2.3.8. Eficiencia contable

Es la capacidad de realizar los procesos contables de forma rápida, precisa y con el mínimo uso de los recursos, se enfoca como un medio de



optimización de registro de ventas, la generación de inventarios y el reporte de la parte financiera (Llamocca & Pfuro, 2021).

2.3.9. ERP

Es un sistema de planificación de recursos empresariales que integra y gestiona de manera eficiente los procesos clave de una organización en el que se integra las funciones contables, de inventarios y de ventas en un solo programa o paquete informático, lo que implica la mejora de eficiencia y la precisión en los registros de la empresa (Perez, 2022).

2.3.10. Facturación electrónica

Es el proceso en el cual el sistema digital permite emitir comprobantes de pago de manera electrónica, así lograr el cumplimiento de las regulaciones fiscales y la mejora de la rapidez y la precisión en el procesamiento de ventas (Morante, 2020).

2.3.11. Gestión de recursos

Es el uso eficiente de los recursos financieros, además de materiales y esfuerzo humano de parte de la empresa por medio del uso de herramientas digitales que permitan optimizar los procesos contables y operativos (Ferrera, 2022).

2.3.12. Inteligencia artificial

Es la tecnología que se utiliza para algoritmo para mejorar la precisión y velocidad de tareas contables, así como la precisión de la demanda de combustibles y demás productos, con ello generara la automatización de informes financieros en tiempo real (García et al., 2023).



2.3.13. Integración de sistemas

Es la conexión que se tiene de los diferentes sistemas contables y operativos, con el fin de centralizar la información, tender mejor coherencia y rapidez en los procesos contables de la empresa (Guerra, 2017).

2.3.14. Monitoreo en tiempo real

Es el proceso de seguimiento de forma instantánea de los datos e información financiera u operativa, así como el flujo de efectivo y los niveles de inventarios en la empresa, por medio del uso de tecnología digital que le permite la toma de decisiones de forma rápida (Buffarini & Troilo, 2021).

2.3.15. Precisión

Es la exactitud que se tiene del registro de datos contables, lo cual lo hace crucial para la empresa con el propósito de reducir los errores de ventas y sobre todo la administración de inventarios por medio de herramientas digitales (Pérez de la Torre, 2018).

2.3.16. Rapidez

Es la velocidad de procesamiento por parte de sistemas digitales, que permiten realizar tareas de la parte contable de la empresa, como con el caso de cierre de caja, el control de inventario y la realización de actividades en el menor tiempo posible (Rojas et al., 2023).

2.3.17. Seguridad de datos

Es la medida implementada para la protección de datos e información contable, el cual esta almacenada digitalmente, lo que impide el acceso libre a la información contable y operativa, lo cual protege la información de la empresa de amenazas cibernéticas (Cerna, 2019).



2.3.18. Software contable

Son los programas que están diseñados para el registro y el análisis y datos financieros, el cual se hace con fines de optimizar la gestión contable en las empresas, por medio de funciones y roles, como el caso de control de flujo de caja, procesos de facturación, la generación de informes, entre otros (Calderón & Culqui, 2018).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque es cuantitativo, la presente indagación busca realizar actividades de medición, análisis y determinación de la relación entre la digitalización y la eficiencia contable en grifos, es decir el enfoque establece las herramientas necesarias para el estudio de datos numéricos que se consiguen por medio de un cuestionario estructurado, lo que permite el análisis de la estadística para determinar la correlación de ambas variables.

3.2. Métodos aplicados a la investigación

En cuanto al técnica utilizada es deductivo, lo que permite utilizar teorías y estudio previos que permiten los beneficios de la digitalización y el impacto de la eficiencia contable, Esto a partir de las bases teóricas que se plantean como hipótesis, lo cual permite verificar de forma empírica el contexto específico de los grifos.

3.3. Tipo de la investigación

El tipo de estudio es aplicativo, puesto que se tomará la información que se tiene por parte de los clientes respecto a la percepción de digitación dentro de los procesos de la empresa, específicamente en áreas relacionadas a la contabilidad.

3.4. Nivel de la investigación

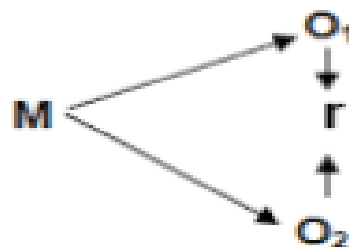
El nivel de investigación es correlacional, ya que se tiene como objetivo la de determinar la relación existente entre la digitalización y la eficiencia contable

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental y sigue la siguiente secuencia de procesos para la recolección de información

Figura 1

Diseño correlacional



Nota: En donde representa la M: Muestra, O₁ y O₂ son las observaciones de las variables V₁ y V₂ respectivamente y r es el valor de correlación entre ambas variables.

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

La población de estudio son 442 clientes de la empresa, de las cual se extraerá una muestra correspondiente por medio de la estadística probabilista de 206 cliente.

3.6.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se cuenta con la siguiente expresión:

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

Donde:

- Z: parámetro de 95% de confiabilidad, toma el valor de 1.96
- N: Es el valor de la población, para el caso es de 442 clientes
- p y q son probabilidades de éxito y fracaso, para el caso tomarán el valor de 0.5 y 0.5 respectivamente.
- e, es el valor de error, para el caso es de 5%, por lo tanto, se tiene:

$$Muestra (n) = \frac{1.96^2(442)(0.50)(0.50)}{0.05^2(442 - 1) + 1.96^2(0.50)(0.50)} = 205.78$$

$$n = 206 \text{ clientes}$$

En el caso de estudio se tomará la opinión de 206 clientes, sobre el tema de digitalización y eficiencia contable para el caso de grifo.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.7.1. Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación utilizadas son la observación, el análisis documental y la encuesta (Tipo Likert), las cuales tiene sus propios instrumentos correspondiente.

3.7.2. Instrumentos de la investigación

Se tiene como instrumento de recolección e información el cuestionario, seguido de las guías de observación y análisis documental correspondientes a las técnicas utilizadas.



3.8. Validación y confiabilidad del instrumento de investigación

3.8.1. Validación de instrumentos

El proceso de validación se hace por medio de juicio de experto para el cuestionario correspondiente sobre digitalización y eficiencia contable en grifos.

3.8.2. Confiabilidad del instrumento

El valor de Alfa de Cronbach, permite ver la confiabilidad del instrumento en base a las respuestas de ítems o preguntas de los instrumentos utilizados, para ello se tiene:

Tabla 2

Valor de la confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	18

Nota: El valor de 0.766 corresponde a un valor de confiabilidad.

3.9. Contraste de la hipótesis de investigación

3.9.1. Contraste de hipótesis

El proceso de contraste de hipótesis se hace por medio de las correlaciones entre las variables de digitalización y eficiencia contable, para ello comprobamos si los datos e información siguen una distribución no normal, por lo que se opta por la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 3*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístic			Estadístic		
	o	gl	Sig.	o	gl	Sig.
Procesos contables	,240	206	,000	,841	206	,000
Pago rápido	,246	206	,000	,863	206	,000
Transacción ágil	,230	206	,000	,851	206	,000
Reducción errores	,229	206	,000	,862	206	,000
Comprobantes correctos	,249	206	,000	,836	206	,000
Soporte digital	,210	206	,000	,858	206	,000
Reducción tiempo de atención	,226	206	,000	,871	206	,000
Transacción efectiva	,250	206	,000	,850	206	,000
Servicio de pago	,242	206	,000	,844	206	,000
Atención efectiva	,202	206	,000	,864	206	,000
Servicio al cliente	,210	206	,000	,878	206	,000
Necesidades del cliente	,228	206	,000	,878	206	,000
Reducción de costos	,193	206	,000	,887	206	,000
Ajuste de precios	,222	206	,000	,891	206	,000
Mejora de rentabilidad	,196	206	,000	,892	206	,000
Gestión de inventarios	,191	206	,000	,897	206	,000
Disponibilidad de combustible	,198	206	,000	,885	206	,000
Control de inventarios	,190	206	,000	,895	206	,000

Nota: Se aprecia una distribución no normal, con un valor de significancia de 0.000, es decir los datos no siguen una distribución normal, y para medir el grado de correlación se ha de utilizar el Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción de las estadísticas

Variable 1: Digitalización

Dimensión: Automatización de procesos

Indicador: Procesos contables

Tabla 4

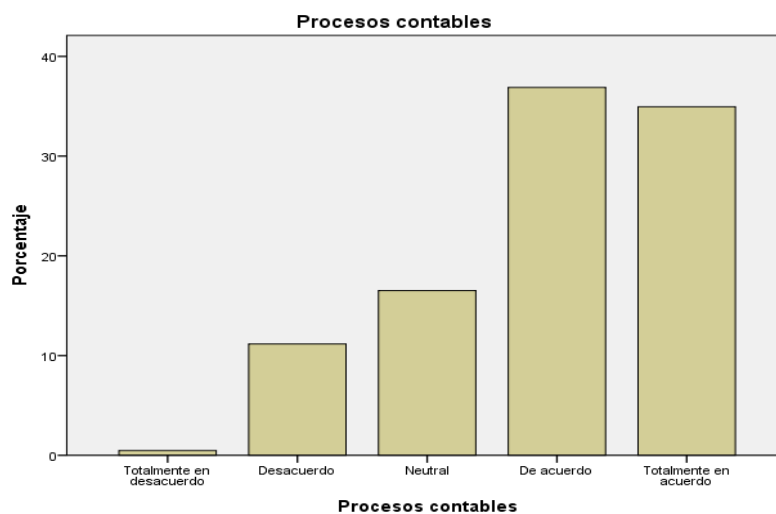
Procesos contables

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	Desacuerdo	23	11,2	11,2	11,7
	Neutral	34	16,5	16,5	28,2
	De acuerdo	76	36,9	36,9	65,0
	Totalmente en acuerdo	72	35,0	35,0	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Procesado en SPSS

Figura 2

Procesos contables



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 4 y figura 2, se observa que el 36.9% y 35%, respectivamente han apreciado que se cuenta con procesos contables que evidencias automatización y soporte tecnológicos, lo cual ha permitido mejorar la parte contable y su eficiencia en el manejo de datos e información que validan la rapidez de atención y generación de facturas para el cliente.

Indicador: Pago rápido

Tabla 5

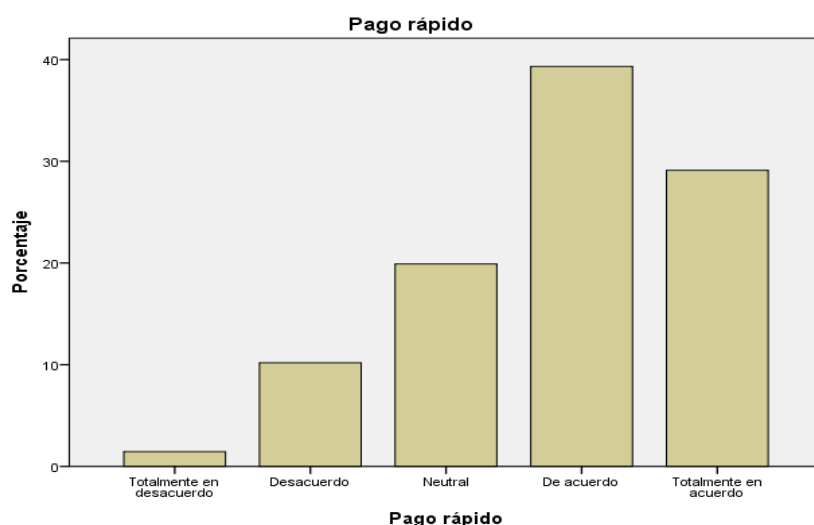
Pago rápido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,5	1,5	1,5
	Desacuerdo	21	10,2	10,2	11,7
	Neutral	41	19,9	19,9	31,6
	De acuerdo	81	39,3	39,3	70,9
	Totalmente en acuerdo	60	29,1	29,1	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 3

Pago rápido



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 6 y figura 3, en puede observar que el 39.3% y 29.1 están de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto a la idea de que han apreciado un proceso de pago rápido por medios digitales, lo cual evidencia mejora de procesos y automatización de la parte contable.

Indicador: Transacción ágil

Tabla 6

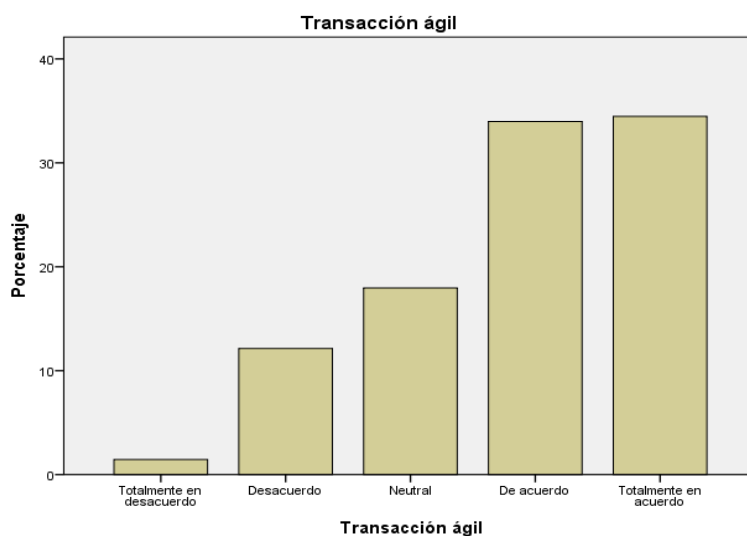
Transacción ágil

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Totalmente en desacuerdo	3	1,5	1,5	1,5
Desacuerdo	25	12,1	12,1	13,6
Neutral	37	18,0	18,0	31,6
De acuerdo	70	34,0	34,0	65,5
Totalmente en acuerdo	71	34,5	34,5	100,0
Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 4

Transacción ágil



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 6 y figura 4. en, se observa que el 34% y 34.5% de los clientes están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la idea de que el grifo utiliza la tecnología moderna para la agilización de las transacciones, con ello evidenciando un proceso de digitalización

Dimensión 1.2.: Precisión de información

Indicador 1.2.1.: Reducción de errores

Tabla 7

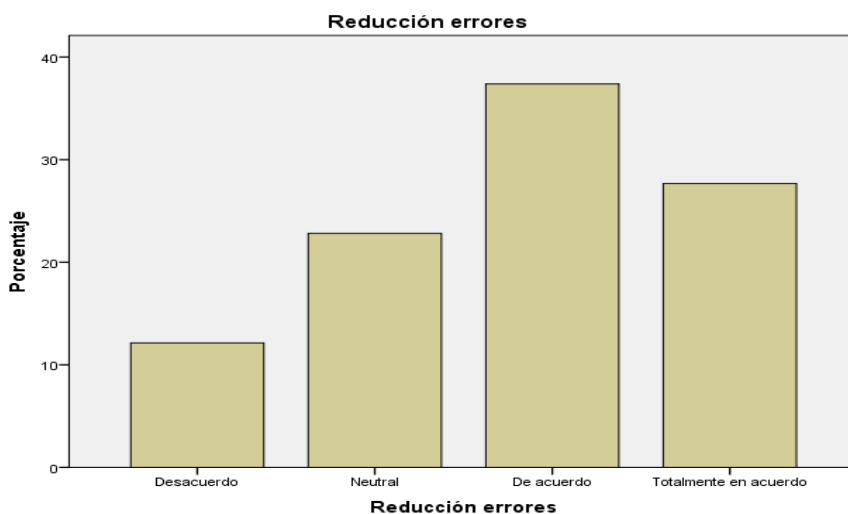
Reducción de errores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	25	12,1	12,1	12,1
	Neutral	47	22,8	22,8	35,0
	De acuerdo	77	37,4	37,4	72,3
	Totalmente en acuerdo	57	27,7	27,7	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 5

Reducción de errores



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 7 y figura 5, se observa que el 37.4% y 27.7% de clientes no han presentado problema y errores con las transacciones, el 22.8% mantiene una posición neutra, es decir se cuenta con menos errores antes la situación de pago o facturación, haciendo el proceso contable más eficiente.

Indicador 1.2.2.: Comprobantes correctos

Tabla 8

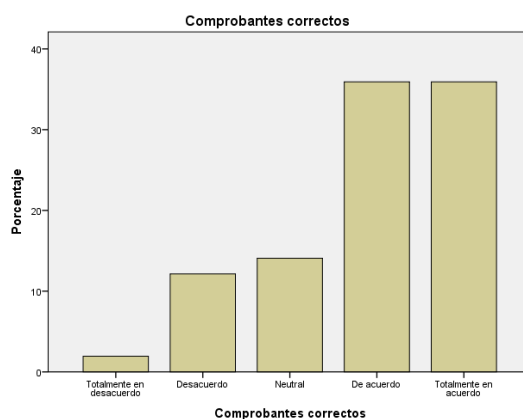
Comprobantes correctos

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,9	1,9	1,9
	Desacuerdo	25	12,1	12,1	14,1
	Neutral	29	14,1	14,1	28,2
	De acuerdo	74	35,9	35,9	64,1
	Totalmente en acuerdo	74	35,9	35,9	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 6

Comprobantes correctos



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 8 y figura 6, se aprecia que el 35.9% y 35.9% están acorde y muy de acorde con la idea que los comprobantes de pagos emitidos tienen la precisión y reflejan el consumo adecuado en combustible, sin embargo, hay un pequeño sector que discrepa ante ellos, pero se cuenta con las medidas establecidas las cuales se pueden mejorar.

Indicador: Soporte digital

Tabla 9

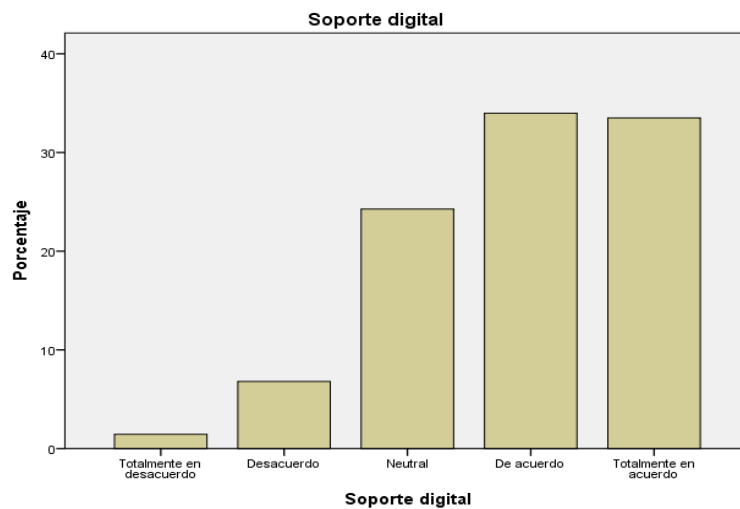
Soporte digital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,5	1,5	1,5
	Desacuerdo	14	6,8	6,8	8,3
	Neutral	50	24,3	24,3	32,5
	De acuerdo	70	34,0	34,0	66,5
	Totalmente en acuerdo	69	33,5	33,5	100,0
Total		206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 7

Soporte digital



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 9 y figura 7, se aprecia que el 33.5% y 34%, que indica que están confiados en que los montos cobrados sean exactos con el servicio prestado, lo que implica el soporte digital del sistema de trabajo funciona adecuadamente.

Dimensión: Rapidez de generación de informe

Indicador: Reducción de tiempo de atención

Tabla 10

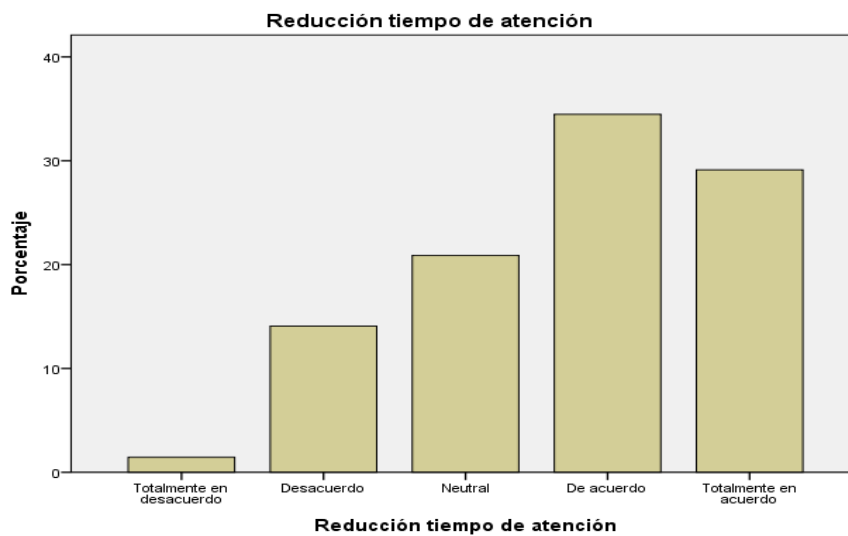
Reducción de tiempo de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,5	1,5	1,5
	Desacuerdo	29	14,1	14,1	15,5
	Neutral	43	20,9	20,9	36,4
	De acuerdo	71	34,5	34,5	70,9
	Totalmente en acuerdo	60	29,1	29,1	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 8

Reducción de tiempo de atención



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 10 y figura 8, se tiene la observación de que el tiempo de espera para la atención es adecuado para un 34.5% de los clientes y totalmente adecuado para un 29.1%, el 2.0.9% mantiene una posición neutral.

Indicador: Transacción efectiva

Tabla 11

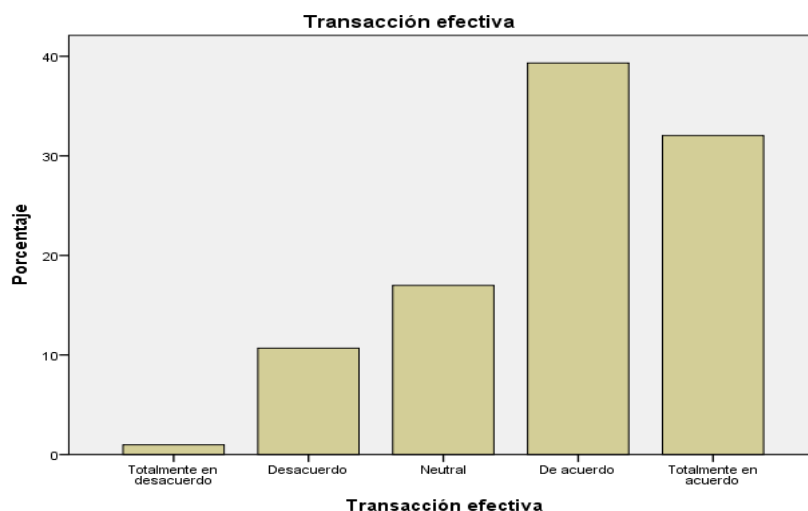
Transacción efectiva

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,0	1,0	1,0
	Desacuerdo	22	10,7	10,7	11,7
	Neutral	35	17,0	17,0	28,6
	De acuerdo	81	39,3	39,3	68,0
	Totalmente en acuerdo	66	32,0	32,0	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 9

Transacción efectiva



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 11 y figura 9, se aprecia que el 32% y 39.3% están totalmente en acuerdo y de acuerdo con que la digitalización permite una transferencia efectiva lo que agiliza el proceso de servicio en el grifo, sin embargo, se debe mejorar puesto que se tiene un sector en desacuerdo del 10.7% y neutral del 17%, ante esta perspectiva.

Indicador: Servicio de pago

Tabla 12

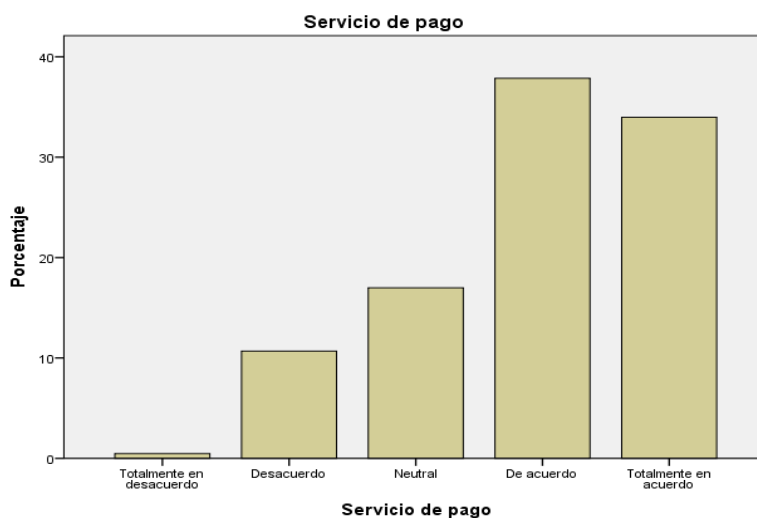
Servicio de pago

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	Desacuerdo	22	10,7	10,7	11,2
	Neutral	35	17,0	17,0	28,2
	De acuerdo	78	37,9	37,9	66,0
	Totalmente en acuerdo	70	34,0	34,0	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 10

Servicio de pago



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 12 y figura 10, en el cual el 34% y 37.9% de clientes tienen la idea de que el servicio de pago es adecuado y rápido en relación con la competencia, esto debido a la digitalización y el soporte tecnológico que se ha aplicado.

Variable 2: Eficiencia contable

Dimensión: Recursos utilizados

Indicador: Atención efectiva

Tabla 13

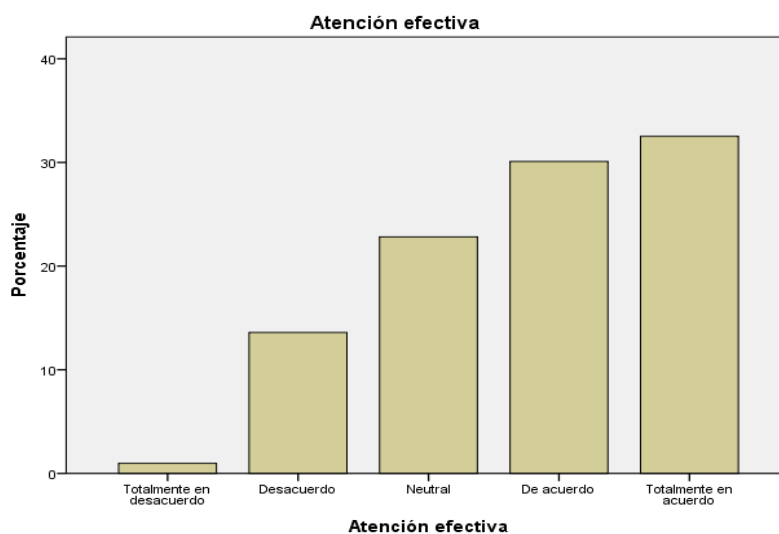
Atención efectiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,0	1,0	1,0
	Desacuerdo	28	13,6	13,6	14,6
	Neutral	47	22,8	22,8	37,4
	De acuerdo	62	30,1	30,1	67,5
	Totalmente en acuerdo	67	32,5	32,5	100,0
Total		206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 11

Atención efectiva



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 13 y figura 11, en el cual se aprecia que el 32.5% y 30.1%, están acide y muy acorde con la idea que la digitalización agilizar muchos procesos importantes como la facturación y la realización de pagos, lo que permite mejorar el rendimiento del servicio en el grifo.

Indicador: Servicio al cliente

Tabla 14

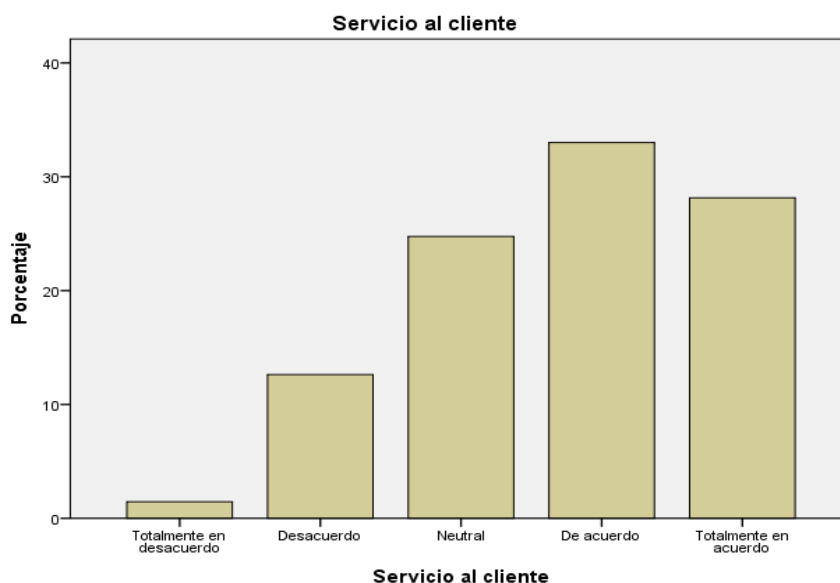
Servicio al cliente

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,5	1,5	1,5
	Desacuerdo	26	12,6	12,6	14,1
	Neutral	51	24,8	24,8	38,8
	De acuerdo	68	33,0	33,0	71,8
	Totalmente en acuerdo	58	28,2	28,2	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 12

Servicio al cliente



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 14 y figura 12, se aprecia que la digitalización mantiene un 28.2% y 33% en acuerdo y muy de acuerdo sobre la atención de forma rápida y eficiente, permitiendo mejorar el servicio al cliente.

Indicador: Necesidades del cliente

Tabla 15

Necesidades del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,9	1,9	1,9
	Desacuerdo	41	19,9	19,9	21,8
	Neutral	40	19,4	19,4	41,3
	De acuerdo	70	34,0	34,0	75,2
	Totalmente en acuerdo	51	24,8	24,8	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 13

Necesidades del cliente



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 15 y figura 13, se aprecia que el 24% y 24.8%, de los clientes estén muy acordes y acorde con la idea que el servicio al cliente mediante el cobro por medios digitales permite mejorar la experiencia en el grifo, así como agilizar la atención el servicio.

Dimensión: Reducción de costos operativos

Indicador: Reducción de costos

Tabla 16

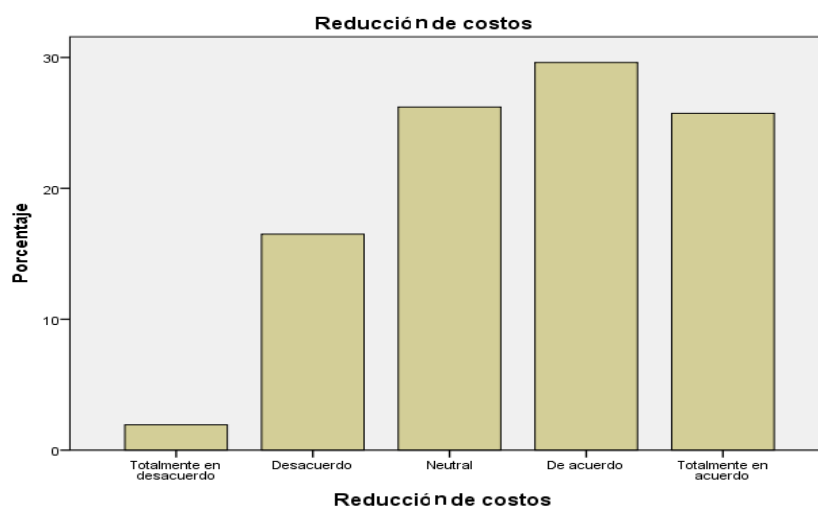
Reducción de costos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,9	1,9	1,9
	Desacuerdo	34	16,5	16,5	18,4
	Neutral	54	26,2	26,2	44,7
	De acuerdo	61	29,6	29,6	74,3
	Totalmente en acuerdo	53	25,7	25,7	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 14

Reducción de costos



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 16 y figura 14, se aprecia que el 29.8% y 25.7% de los clientes han indicado está de acuerdo y muy de acuerdo con la idea que a digitalización permite reducir los costos de operaciones dentro del grifo, reducción carga de trabajo en muchas de las áreas.

Indicador: Ajuste de precios

Tabla 17

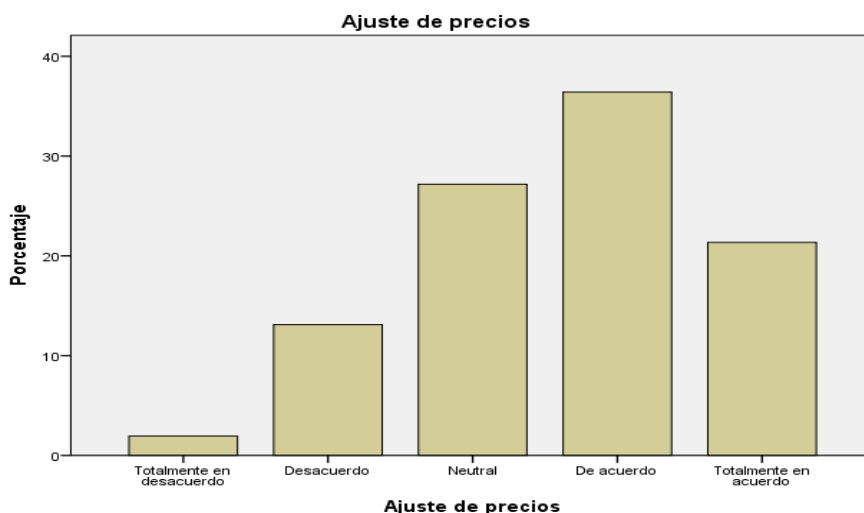
Ajuste de precios

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,9	1,9	1,9
	Desacuerdo	27	13,1	13,1	15,0
	Neutral	56	27,2	27,2	42,2
	De acuerdo	75	36,4	36,4	78,6
	Totalmente en acuerdo	44	21,4	21,4	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 15

Ajuste de precios



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 17 y figura 15, se observa que el 36.4% y 21.4% están de acuerdo y muy de acuerdo con la idea de que la eficiencia de la digitalización permite ajustar los precios en el grifo, esto porque generar más tiempo para actividades y se aprecia en el servicio prestado.

Indicador: Mejora de rentabilidad

Tabla 18

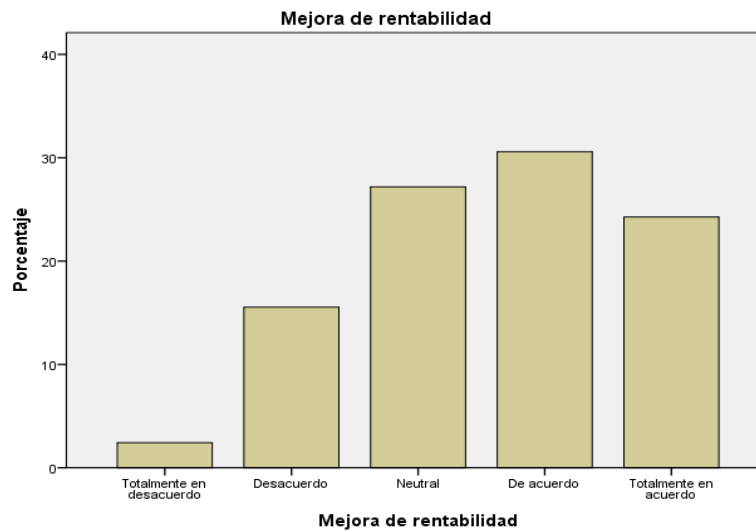
Mejora de rentabilidad

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	2,4	2,4	2,4
	Desacuerdo	32	15,5	15,5	18,0
	Neutral	56	27,2	27,2	45,1
	De acuerdo	63	30,6	30,6	75,7
	Totalmente en acuerdo	50	24,3	24,3	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 16

Mejora de rentabilidad



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 18 y figura 16, se aprecia que el 30.6% y 24.3%, están de acuerdo y muy de acuerdo con la idea de que la digitalización permite ofrecer un servicio más beneficio al cliente, lo que hace más rentable al grifo, al tener más clientes.

Dimensión: Control de inventarios

Indicador: Gestión de inventarios

Tabla 19

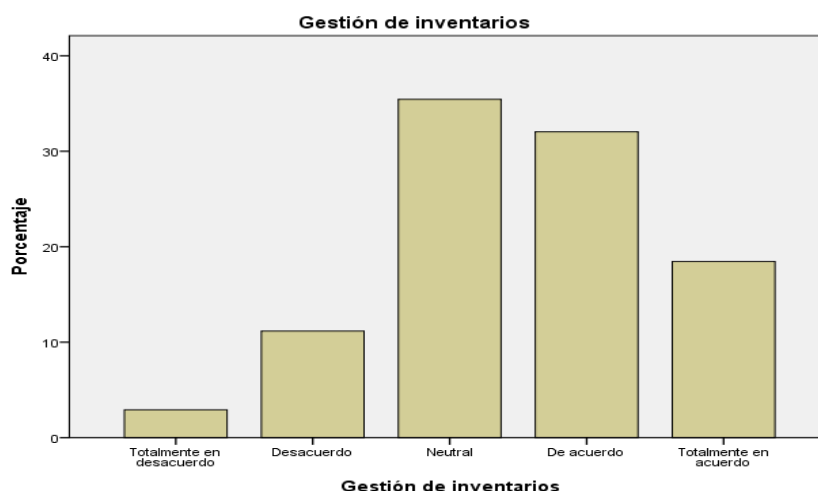
Gestión de inventarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	2,9	2,9	2,9
	Desacuerdo	23	11,2	11,2	14,1
	Neutral	73	35,4	35,4	49,5
	De acuerdo	66	32,0	32,0	81,6
	Totalmente en acuerdo	38	18,4	18,4	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 17

Gestión de inventarios



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 19 y figura 17, se aprecia que el 35.4% actúa de forma neutral con la idea de que se tiene mejor gestión de inventarios, el 32% y 18.4%, están de acuerdo y muy de acuerdo con que la digitalización les permite tener combustibles necesarios, acorde a la demanda que solicitan como clientes.

Indicador: Disponibilidad de combustible

Tabla 20

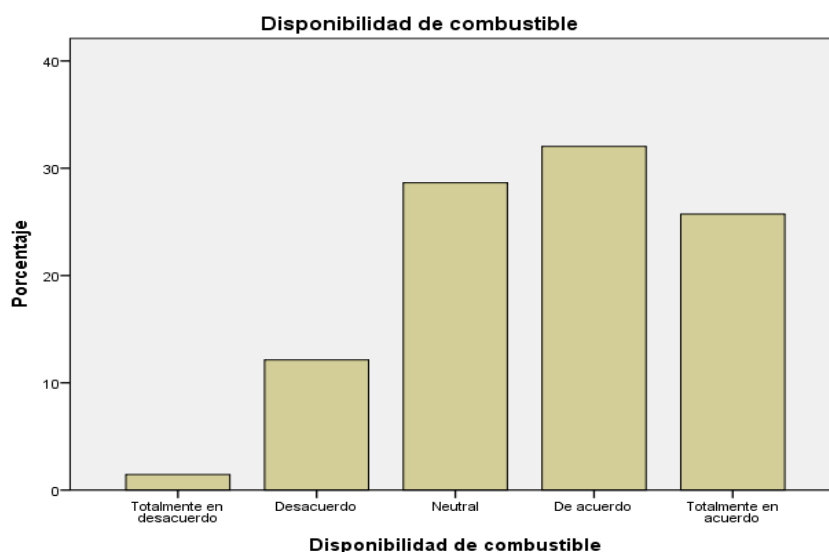
Disponibilidad de combustible

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,5	1,5	1,5
	Desacuerdo	25	12,1	12,1	13,6
	Neutral	59	28,6	28,6	42,2
	De acuerdo	66	32,0	32,0	74,3
	Totalmente en acuerdo	53	25,7	25,7	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 18

Disponibilidad de combustible



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 20 y figura 18, en el cual indican que el 32% y 25.7% están acorde y muy acorde con la idea que el sistema de control se mantiene de forma eficaz, lo que permite tener disponibilidad de combustible y esto afecta la demanda como cliente.

Indicador: Control de inventarios

Tabla 21

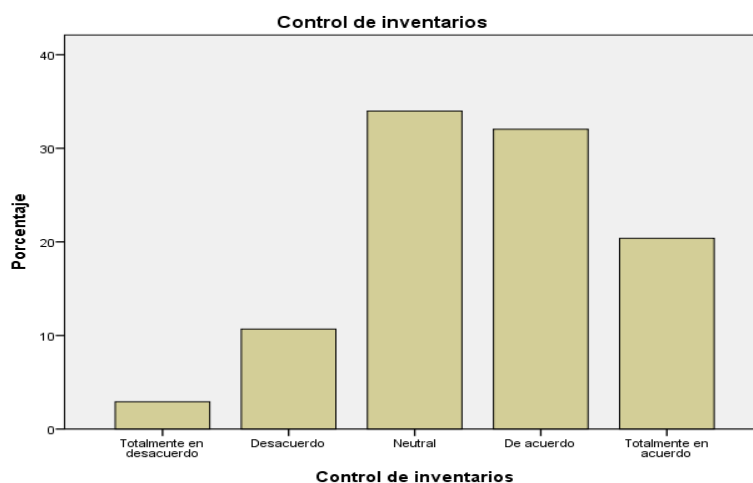
Control de inventarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	2,9	2,9	2,9
	Desacuerdo	22	10,7	10,7	13,6
	Neutral	70	34,0	34,0	47,6
	De acuerdo	66	32,0	32,0	79,6
	Totalmente en acuerdo	42	20,4	20,4	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Nota: Datos de la encuesta

Figura 19

Control de inventarios



Nota: Datos de la encuesta

De la tabla 21 y figura 19, se observa que el 32% y 20.4% de los clientes han indicado que los sistemas digitales permiten tener el control los inventarios de forma efectiva, lo que indica que se cuenta con el servicio y atención apropiada de diferentes tipos de combustibles.

4.2. Correlación de dimensiones y variables

4.2.1. Correlación de la digitalización (V1) y eficiencia contable (V2)

Formulación de la hipótesis general:

Hipótesis Nula: H_0 (G): La digitalización no tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

Hipótesis alternativa H_1 (G): La digitalización tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024



Estadístico analítico:

- Para este proceso se usa el Rho de Spearman para el tratamiento de correlación de datos no paramétricos

Regla de decisión:

- Para la toma de decisión el valor de correlación de Rho de Spearman debe ser significativo es decir menor a 0.05, lo cual evidencia rechazo de hipótesis, es decir asegura la hipótesis de investigación como válida.

Correlación de variables

Tabla 22

Correlación V1: Digitalización y V2: Eficiencia contable.

			Digitalización	Eficiencia contable
Rho de Spearman	Digitalización	Coeficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Eficiencia contable	N	206	206
		Coeficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	206	206

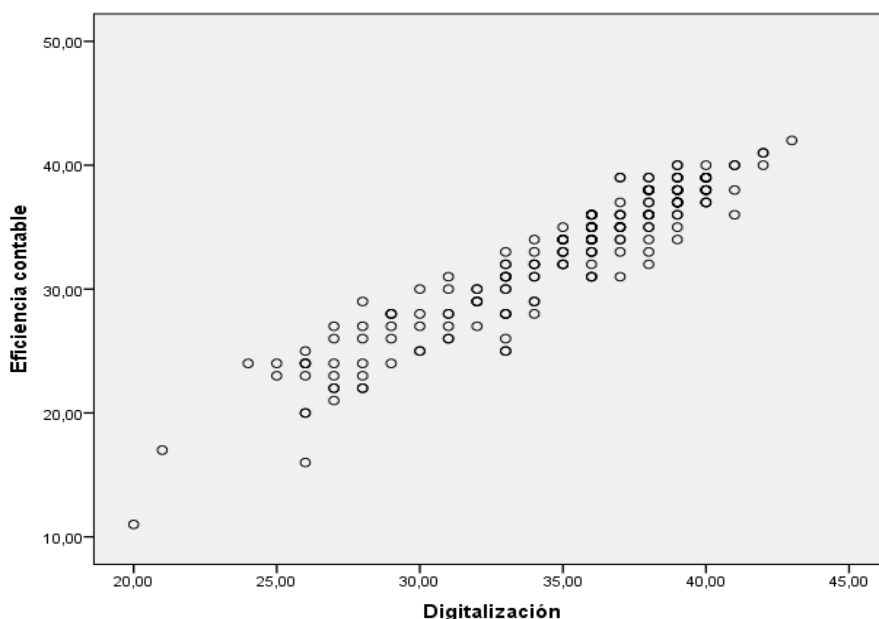
Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Toma de decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, esto debido al coeficiente de Rho de Spearman que asegura un nivel de significancia menor a 0.05

- Hipótesis alternativa H1 (G): La digitalización tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

Figura 20

Correlación V1: Digitalización y V2: Eficiencia contable.



Nota: Datos de la encuesta

Se tiene un valor de 0.783 en Rho de Spearman el cual significa que tiene una correlación fuerte y positiva de la digitalización y la eficiencia contable, es decir, que mientras mejor sean implementado herramientas digitales se tiene mejor eficiencia en la parte contable, es decir sobre los egresos e ingresos, control de inventarios y demás.

4.2.2. Correlación entre la automatización de proceso (D1V1) y la eficiencia contable (V2):

Hipótesis Nula: H_0 (E1): La automatización de procesos no tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

Hipótesis alternativa H_1 (E1): La automatización de procesos tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

Estadístico analítico:

- Para este proceso se usa el Rho de Spearman para el tratamiento de correlación de datos no paramétricos

Regla de decisión:

- Para la toma de decisión el valor de correlación de Rho de Spearman debe ser significativo es decir menor a 0.05, lo cual evidencia rechazo de hipótesis, es decir asegura la hipótesis de investigación como válida.

Correlación de variables

Valor de correlación:

Tabla 23

Correlación de Automatización de proceso (D1V1) y la eficiencia contable (V2):

			Automatización de proceso	Eficiencia contable
Rho de Spearman	Automatización de proceso	Coefficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	206	206
	Eficiencia contable	Coefficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	206	206

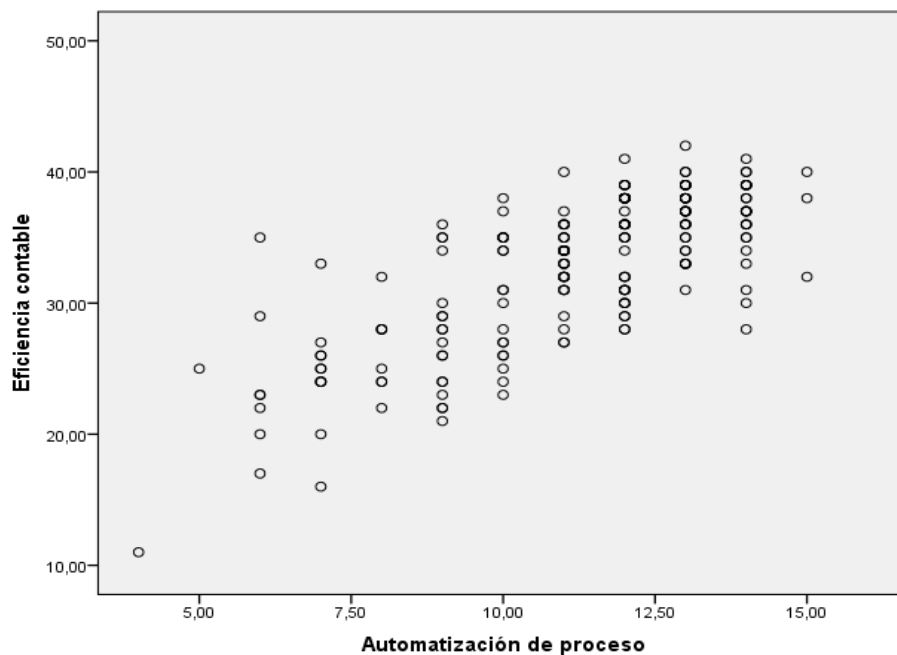
Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Toma de decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, esto debido al coeficiente de Rho de Spearman que asegura un nivel de significancia menor a 0.05

- Hipótesis alternativa H1 (E1): La automatización de procesos tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

Figura 21

Correlación de Automatización de proceso (D1V1) y la eficiencia contable (V2):



Nota: Datos de la encuesta

Se tiene un Rho de Spearman de 0.697, entre la automatización de procesos y la eficiencia contable, siendo este un valor fuerte y positivo de correlación, es decir mientras mejor se tenga automatizado actividades como el pago y las demás transacciones mejor se tendrá la eficiencia contable del grifo, lo que implica tomar un sector de clientes que usan medios digitales para este tipo de servicio de compra de combustibles.

4.2.3. Correlación de la Precisión de información (D2V1) y la eficiencia contable (V2)

Formulación de la hipótesis general:

Hipótesis Nula: Ho (E2): La precisión de información no tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

Hipótesis alternativa H1 (E2): La precisión de información tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

Estadístico analítico:

- Para este proceso se usa el Rho de Spearman para el tratamiento de correlación de datos no paramétricos

Regla de decisión:

- Para la toma de decisión el valor de correlación de Rho de Spearman debe ser significativo es decir menor a 0.05, lo cual evidencia rechazo de hipótesis, es decir asegura la hipótesis de investigación como válida.

Correlación de variables

Tabla 24

Correlación de la Precisión de información (D2V1) y la eficiencia contable (V2)

			Precisión de información	Eficiencia contable
Rho de Spearman	Precisión de información	Coeficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	206	206
	Eficiencia contable	Coeficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	206	206

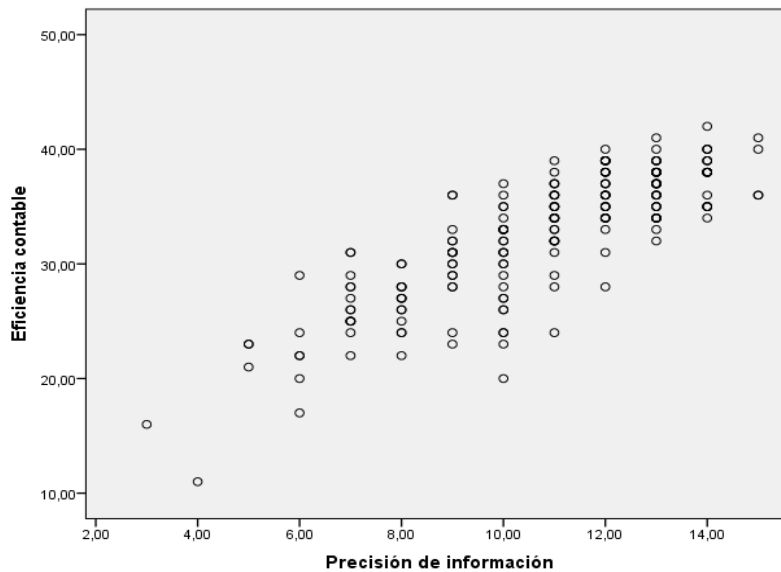
Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Toma de decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, esto debido al coeficiente de Rho de Spearman que asegura un nivel de significancia menor a 0.05

- Hipótesis alternativa H1 (E2): La precisión de información tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

Figura 22

Correlación de la Precisión de información (D2V1) y la eficiencia contable (V2)



Nota: Datos de la encuesta

Se tiene un Rho de Spearman de 0.808 a una significancia de 0.00, lo que implica que hay una fuerte correlación positiva de la precisión de información y la eficiencia contable, es decir mientras menos errores se tengan en las operaciones, se tenga mejor precisión y todo este en concordancia se mejorará la eficiencia contable.

4.2.4. Correlación de la Rapidez de generación de reportes (D3V1) y la eficiencia contable (V2)

Hipótesis Nula: Ho (E3): La rapidez de generación de reportes no tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024

Hipótesis alternativa H1 (E3): La rapidez de generación de reportes tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024.

Estadístico analítico:

- Para este proceso se usa el Rho de Spearman para el tratamiento de correlación de datos no paramétricos

Regla de decisión:

- Para la toma de decisión el valor de correlación de Rho de Spearman debe ser significativo es decir menor a 0.05, lo cual evidencia rechazo de hipótesis, es decir asegura la hipótesis de investigación como válida.

Correlación de variables

Tabla 25

Correlación de la Rapidez de generación de reportes (D3V1) y la eficiencia contable (V2)

			Rapidez de generación de información	Eficiencia contable
Rho de Spearman	Rapidez de generación de información	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	206	206
	Eficiencia contable	Coeficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	206	206

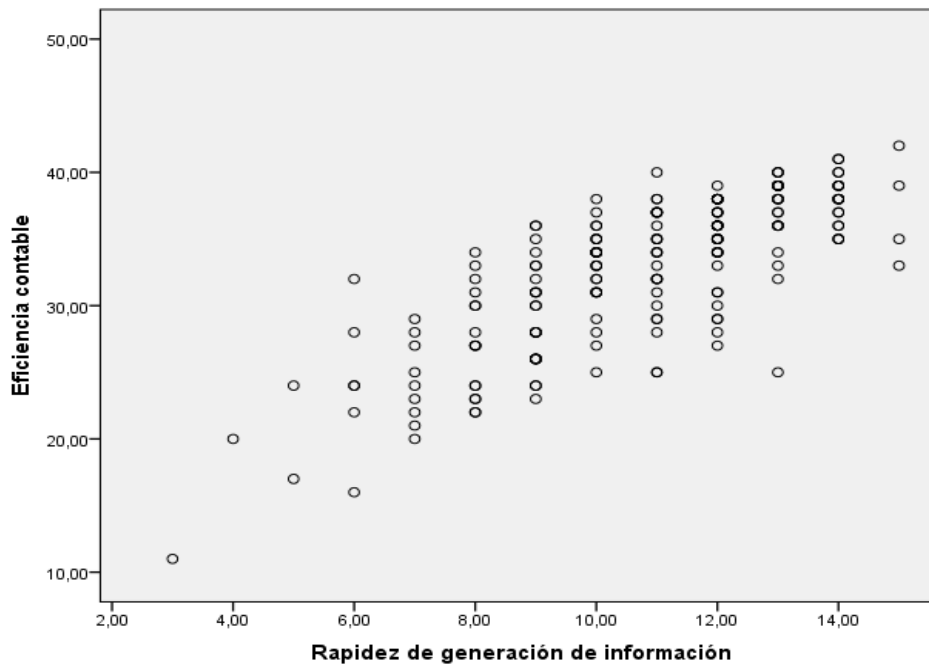
Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Toma de decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, esto debido al coeficiente de Rho de Spearman que asegura un nivel de significancia menor a 0.05

- Hipótesis alternativa H1 (E3): La rapidez de generación de reportes tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024.

Figura 23

Correlación de la Rapidez de generación de reportes (D3V1) y la eficiencia contable (V2)



Nota: Datos de la encuesta

Se tiene un valor de 0.765 en el Rho de Spearman a un nivel de significancia de 0.00, es decir, se tiene una correlación positiva y fuerte sobre la rapidez de generación de reporte y la eficiencia contable, es decir, la generación de reporte tanto de pagos, facturas y demás información generada por medios digitales y el soporte tecnológico permite mejorar la eficiencia contable.



4.2. Discusión de los resultados

El estudio realizado por Rubio (2020). La propuesta comienza con el análisis de la situación, luego pasa al diseño, implementación y optimización, donde se centra el estudio de herramientas de digitalización, como la comunicación interna, los procesos administrativos, la misión de consumidores y la comunicación con los clientes, entre otros. En resumen, la digitalización impacta enormemente la comunicación interna de la empresa, así como la comunicación con los consumidores y, lo más importante, la gestión de los recursos de la empresa.

En la investigación hecha por Sosa (2023). La aplicación de digitación permite la gestión adecuada de los datos e información, a la vez permite la apertura a nuevos procesos, esos nuevos modelos de trabajo deben de generar un impacto en la productividad de la gestión de recursos del estado. En conclusión, la digitalización permite el uso de materiales actuales para la mejora de procesos de cualquier empresa, Todos los cambios pasan por un proceso de prosperidad, que permite genera ahorras recursos y en especial de la parte económica.

En la investigación hecha por Escobar et al. (2023). En su estudio rescatada la idea de empresa tecnológica, la cual adopta diversas técnicas y herramientas digitales para mejoras sus procesos, siendo todo ello encaminado en una transformación del modelo tradicional de negocios a uno que tenga mejor estructura de producción, es decir sobre la gestión y los además de los cambios de personas, además del uso de métodos ágiles, mejora en la comunicación tanto interna como externa. En conclusión, el proceso de transformación digital permite generar valor e incrementar las interacciones entre empresas, objetivos



y personas. Por lo tanto, para este proceso de cambio se debe también invertir activos, soportes, productos, capitales humanos y demás.

Este estudio hecha por Vilaplana & Stein (2020), el proceso de digitalización permite establecer le estado de innovación constante, además de promover la implementación de TICs, mejora comunicación, acceso a conectividad entre otros aspectos que están relacionadas entre sí. Es decir, el campo se hace de forma parcial dentro del negocio, además de los cambios que se producen en la parte operacional, cambio de cultura organizacional y cambio de personas en su mentalidad, a la vez que se integran.

En la investigación hecha por López (2020), el proceso de cambio implica tres etapas la digitación, la digitalización y por último la transformación digital lo cual es aplicado a todo tipo de área u organización.

En la investigación hecha por Zardet et al. (2020). Dentro de las tecnologías aplicadas en empresas y por ende en los procesos contables, citan a la arquitectura de seguridad, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, la automatización de procesos, los chatbot, la ciencia de datos, la identificación digital y otros, que han permitido facilitar operaciones que eran manuales y repetitivas, esto previene errores y ahorro de recursos.

En la investigación hecha por Saire (2022). Con las estrategias utilizadas se han reducido incluye los gastos financieros y la duplicidad de pagos a proveedores, lo que afecta el cumplimiento de los compromisos con los acreedores y la entrega puntual de información, lo cual se aplica la digitalización por medio de la interfaz del módulo de compras, un parque que ofrece el cuadro automático de inventario, compras, salidas, cuentas corriente, reportes y



utilidades, lo que implica obtener información y el procesamiento de la misma en tiempo real. Entonces la aplicación aplicativo y software contable permite mejorar la eficiencia de los procesos, además de enfocarse en optimizar los tiempos en comparación con procesos manuales.

En la investigación hecha por Condorchoa & Leváno (2017), el control interno y esto aplicado en área de contabilidad y administración es una herramienta que permite tomar las decisiones adecuadas, puesto que se centran en la información operativa y financiera, siendo estos procesos en el cual se pueden aplicar la digitalización, lo cual permiten trabajar en tiempo real con los registros de ventas, los ingresos y otros aspectos, haciendo las actividades más efectivas.

En la investigación hecha por Heredia (2022), con la utilización de internet se puede centran en el canal de atención del cliente, siendo estos procesos más enfocados a mejorar los resultados de la empresa. en conclusión, el estudio da los indicios de las mejoras representativas en las ventas y ello incentiva a la aplicación de las tecnologías dentro de las demás áreas de la empresa, como lo es contabilidad, el cual estás encargado de los ingresos y egresos, los inventarios y demás flujos de trabajo.

En la investigación hecha por Valderrama (2020), el estudio es de enfoque cuantitativo, para lo cual se recolecta información por medio de instrumentos. Siendo la técnica de investigación utilizad la encuesta el cual se aplicó a consumidores. dentro de los resultados se ha identificado que se puede incrementar la competitividad, esto por medio de la mejora de procesos, como digitalización de algunas actividades cotidianas.



En la investigación hecha por Robles (2023), el 71.43% ponen como prioridad al cliente, el 78.57% le pone atención al personal, para lo cual se centra en las operaciones, lo que involucra al área contable. Es decir que el estudio permite establecer y reconocer las mejoras para una adecuada gestión de calidad, además de mejora de la eficiente, lo que implica lograr la fidelización a los clientes.

En la investigación hecha por Quispe (2017), una mejora en el tiempo de búsqueda para los correspondientes libros, además de una mejora en la calidad educativa. En conclusión, la aplicación de tecnologías recientes permite mejorar de forma importante en los factores tiempo, costo y calidad, esto puede ser replicado en empresas o en áreas específicas como en la administración, finanzas o contabilidad.

En la investigación hecha por Medina (2020), la aplicación tecnológica que permite beneficiar a las empresas en diverso rubros, como el caso de las empresas financieras u otro relacionado con ella, esto permite mejorar la atención al cliente, así como el manejo del negocio. Para la aplicación de esta metodología es importante el conocimiento del uso de celulares y servicios digitales, que está siendo bien recibido por la población, a ello se suma que el crecimiento de esta aplicación fintech, el cual en algunos casos depende mucho de la tecnología, el reconocimiento de riesgos críticos y el soporte tecnológico, que permite el desarrollo sostenible y el logro de beneficios tanto para las empresas y sus clientes.

En la investigación hecha por Paucar (2020), la gestión de conocimientos que se debe de aplicar, lo cual es relacionado con los programas de la actualidad. El uso de TICs, permite tener consideración de la divulgación de



información en tiempo real como es el caso de los Estados Financieros de una empresa, lo cuales deben estar en disposición para que los grupos interesados puedan verlos en la Web en tiempo real. En conclusión, el uso de TICs, en la actualizar condiciones a que la información se vuelve un recurso sumamente importante para la toma de decisiones, y por ello tener un mejor énfasis en el logro de objetivos empresariales, toda información entonces se puede gestionar, controlar y mejorar.

En la investigación hecha por Cruz (2021), se han encontrado que la aplicación de TIC permite mejorar la competitividad empresarial, además poseen una correlación de 0.752, siendo un relación positiva y fuerte.

Para el caso de estudio se han obtenido correlaciones de:

- Se tiene un valor de 0.783 en Rho de Spearman el cual significa que tiene una correlación fuerte y positiva de la digitalización y la eficiencia contable, es decir, que mientras mejor sean implementado herramientas digitales se tiene mejor eficiencia en la parte contable, es decir sobre los egresos e ingresos, control de inventarios y demás.
- Se tiene un Rho de Spearman de 0.697, entre la automatización de procesos y la eficiencia contable, siendo este un valor fuerte y positivo de correlación, es decir mientras mejor se tenga automatizado actividades como el pago y las demás transacciones mejor se tendrá la eficiencia contable del grifo, lo que implica tomar un sector de clientes que usan medios digitales para este tipo de servicio de compra de combustibles.
- Se tiene un Rho de Spearman de 0.808 a una significancia de 0.00, lo que implica que hay una fuerte correlación positiva de la precisión de información y



la eficiencia contable, es decir mientras menos errores se tengan en las operaciones, se tenga mejor precisión y todo este en concordancia se mejorará la eficiencia contable.

- Se tiene un valor de 0.765 en el Rho de Spearman a un nivel de significancia de 0.00, es decir, se tiene una correlación positiva y fuerte sobre la rapidez de generación de reporte y la eficiencia contable, es decir, la generación de reporte tanto de pagos, facturas y demás información generada por medios digitales y el soporte tecnológico permite mejorar la eficiencia contable.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se identificó una correlación sólida y positiva entre la digitalización y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.783 y un valor de significancia de 0.000, en otras palabras, a medida que se implementan más herramientas digitales, mayor es la eficiencia contable, particularmente en áreas clave como el control de inventarios y otros procesos contables.
- SEGUNDA:** Se identificó una relación significativa entre la automatización de procesos y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.697 y un valor de significancia de 0.000, es decir, a medida que se tenga automatizado las actividades como el pago y las demás transacciones, la eficiencia contable del grifo mejora. Este hallazgo sugiere que enfocarse en clientes que utilicen medios digitales para la compra de combustible podría optimizar aún más la eficiencia contable de la empresa.
- TERCERA:** Se observó una relación significativa y favorable entre la precisión de información y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.808 y un valor de significancia de 0.000, En otras palabras, a medida que se reducen los errores en las operaciones, la precisión de la información mejora, lo que, a su vez contribuye a un aumento en la eficiencia contable en la empresa.



CUARTA: Se encontró una relación favorable y fuerte entre la rapidez de generación de reportes y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.765 y un valor de significancia de 0.000, En otras palabras, una mayor rapidez en la generación de reportes, incluyendo pagos, factura y otra información procesada mediante medios digitales y el soporte tecnológico, contribuye significativamente a mejorar la eficiencia contable de la empresa.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Para mejorar la competitividad de la empresa en su conjunto y asegurar su viabilidad a largo plazo, se recomienda mejorar la implementación de tecnologías dirigidas a otros factores, como la optimización de recursos, el control de las finanzas y la toma de decisiones. Estas tecnologías deben ser oportunas y proporcionar información en tiempo real.
- SEGUNDA:** Se recomienda implementar sistemas de automatización especialmente para la conciliación bancaria y el control de inventarios, utilizando un ERP. Esta solución permitirá reducir el tiempo y minimizar los errores humanos en las tareas contables, lo que resultará en un valor agregado para la empresa. Además, contribuirá a la reducción de costos operativos, mejorará la precisión de la información y agilizará los tiempos de procesamiento, lo que, en última instancia, aumentará la eficiencia en el área contable.
- TERCERA:** Se recomienda adoptar sistemas digitales que incluyan la validación de datos para verificar las transacciones contables. Esta herramienta ayudará a minimizar los errores en la captura de información, actuando como un control interno que garantiza la precisión de los datos. Además, reducirá los riesgos de errores en el cálculo de impuestos e informes financieros, asegurará la correcta transferencia de finanzas y optimizará la gestión de recursos en el área contable, lo que incrementará la eficiencia de esta área dentro de la empresa.
- CUARTA:** Se recomienda invertir en programas especializados en gestión contable basados en la nube, que permitan la generación automática



de informes contables y operativos. Estas soluciones, al aprovechar las capacidades de procesamiento, facilitan la supervisión de las finanzas respalda el proceso de toma de decisiones. fundamentadas y justificadas. Además, optimizan los tiempos de cierre contable, mejoran el control financiero y permiten una respuesta rápida a cambios y ajustes necesarios en las operaciones.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrahán, L., Fernando Pinos Castillo, L., Patricio Andrade Cárdenas, D., Antonio Carrillo Zenteno, J., & Lindon Rodríguez Almache, E. (2023). *Desarrollo de un modelo de transformación digital para la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Aseo Integral del Pueblo Cañari EMMAIPC-EP del cantón Cañar Development of a digital transformation model for the Municipal Public Company for Comprehensive*. 185–206.
<https://doi.org/10.29018/issn.2588->
- Barrios, I. Á., Niebles, L. D., & Niebles, W. A. (2020). Análisis De La Transformación Digital De Las Empresas En Colombia: Dinámicas Globales Y Desafíos Actuales Analysis of the Digital Transformation of Companies in Colombia: Global Dynamics and Current Challenges. *Enero-Junio, 12*, 129–141.
- Bonilla, S., Vega, D., Quintero, N., & Godoy, J. (2024). Transformación digital en la gestión contable financiera y su impacto en la toma de decisiones en empresas comerciales de Panamá. *Digital. Ayañ, 15*(1), 37–48.
- Buffarini, D., & Troilo, F. (2021). *La transformación digital del área contable de una petrolera multinacional*. 4575.
- Calderón, N., & Culqui, M. (2018). *Merms en el Combustible y su Influencia en la Rentabilidad del Grifo Olita en el Distrito De Nueva Cajamarca, Año 2017*.
- Cardenas, N., & Hoces, N. (2024). *Análisis de las cuentas contables críticas para la formulación y presentación de los Estados Financieros en una empresa de entretenimiento , año 2022*.
- Carrasco, S. (2020). *Plan de negocio para la implementación de una estación*



- de servicios en la Provincia de Jaén (Vol. 2507, Issue February).*
- Carrera, M. isabel, & Flores, M. Y. (2019). *Las mermas y sus Efectos Tributarios en las Plantas Envasadoras de Gas Licuado de Petróleo.* 54.
<https://cutt.ly/fMIMir5>
- Cerna, E. (2019). *Propuesta de mejora de procesos para optimizar el servicio de la empresa Nicacio Ingeniería y Construcciones SAC en el rubro minero de la Región de Cajamarca.*
- Cieza, O. (2017). *Sistema contable computarizado NAVASoft para optimizar los proceso de control, en el grifo Mi Amandita EIRL de Chiclayo, 2017.*
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_1912.pdf
- Condorchoa, B., & Leváno, Lady. (2017). *Analizar el Control de la Contabilidad en el Área de Ventas de la Empresa Grifo EL SOL S.R.L- Primer Trimestre 201.*
- Conti, L. (2018). *La transformación digital el nuevo contexto competitivo que atraviesan las empresas en el mundo, su magnitud y alcance hasta la Pyme Argentina. Introducción.* 0–59.
- Cruz, S. (2021). *Uso de tecnología de información y comunicación y su relación con la competitividad empresarial de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la provincia de Puno, periodo 2019.* 107. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17167>
- Davila, L. (2021). *Emisión de comprobantes de pagos electrónica y su relación con la evasión tributaria en grufos del Distrito de Callejería - Ucayali, año 2021.*
- Escobar, H. E., Mendoza Vargas, E. Y., Cedeño Salazar, B., & Calero Lara, M. G. (2023). *Transformación digital y habilidades del profesional de*



administración de empresas. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 100–114.

<https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.597>

Fernández, C. (2017). *Plan de negocios de servicios de digitalización industrial para mejorar la productividad en fábricas*. 11(1), 92–105.

Ferrera, D. (2022). *TRANSFORMACIÓN DIGITAL EMPRESARIAL TÍTULO David Ferrera Martín*.

Flores, H., & Curi, E. S. (2023). *La modernización y la digitalización de documentos contables en las micro y pequeñas empresas, Lima 2022*.

Fornieles, A., & Serrano, F. (2019). LA DIGITALIZACIÓN Y EL EXPERTO CONTABLE El estado de la cuestión. *Rec: Registro De Expertos Contables*, 1, 90–100.

https://economistas.es/Contenido/EC/OTD/digitalizacion-ec_DEF.pdf

García, A. (2019). *Los mecanismos de control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos de las estaciones de servicios en el Perú Caso. Empresa Primax SA Piura 2017*.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQUELINE.pdf?sequence=1

García, N., Quequesana Gutiérrez, G., & Sarmiento Espinoza, B. (2023). La digitalización empresarial: un fenómeno de la era post pandemia. *Lidera, Redefiniendo La Visión Del Contador*, 62–69.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/28552>

Goicochea, L. Y. (2021). Automatización de procesos contables en la Estación de Servicios Gasocentro Petrogas EIRL, periodo 2020. *Proceso de Gestion*



de Compras de La Empresa Cencosud S.A. Metro, 1, 67.

Guerra, I. (2017). La transformación digital de la empresa. *La Transformación Digital de La Empresa, 0(0), 29.*

file:///C:/Users/Tomas/Documents/POLITECNICA/CONTABILIDAD 3/TICS
1/Biblioteca/Transformación digital de las Empresas.pdf

Heredia, A. (2022). *Propuesta de desarrollo de canal digital para tiendas Tambo.* <https://hdl.handle.net/11354/3372>

Lindao, M. (2023). *Impacto de la Transformación Digital para la Creación de Ventajas Competitivas en Empresas de Servicio de Transporte y Almacenamiento de Lima Metropolitana.* 1–85.

Llamocca, K., & Pfuro, Z. (2021). *Análisis tributario de las mermas de combustibles en la empresa Inversiones Aldaxi S.R.L. periodo 2018-2019. Lima - Perú. Tesis, Universidad César Vallejo.* 6–113.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64403/Pfuro_CHZ-LLamocca_LK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, D. (2020). *Introducción a la transformación digital.* 1–37.
<https://acortar.link/EPR55L>

Mamani, S. (2019). Gestión mediante telemedición y telegestión para optimizar la distribución y comercialización de la energía eléctrica para clientes residenciales e industriales en la región de Puno. *Universidad Nacional Del Altiplano,* 128. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11967>

Marín, I. (2015). *Análisis del impacto de la digitalización en las operaciones de empresas del sector industrial.* 1–119.

Medina, F. (2020). *Fintech el desafío del sistema financiero.*

Medina, P., Chango Guanoluisa, M., Cobos, M. C., & Toscano, D. G. (2022).



- Digital transformation in companies: a conceptual review. *Nº. Ciningec li*, 7, 2022. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7726439>
- Ministerio de Economía - Argentina. (2023). Plan para el Desarrollo Productivo, Industrial y Tecnológico. *Documento Integrador*.
- Morales, M. I., & Velázquez, L. (2023). La transformación digital como herramienta para la innovación en una PyME de seguridad tecnológica. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.976>
- Morante, L. M. (2020). Transformación digital: conceptos claves y casos de éxito en el Perú. *Repositorio de Tesis - PUCP*, 33. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17069#.YOZJ1B>
WwgVg.mendeley
- Nina, G. (2022). *Análisis y propuesta de mejora del proceso de pago de remuneraciones de una empresa petrolera aplicando metodología DMAIC*.
- Páez, M. (2023). *Transformación Digital en las Pequeñas Empresas del Sector Creativo en la UPZ 99- Bogotá: Caracterización y Oportunidades de Mejora*.
- Pari, H. (2019). Universidad Nacional Del Altiplano Universidad Nacional Del Altiplano. *Tesis*, 1–168. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paripancca, Y. (2019). Universidad Nacional Del Altiplano Universidad Nacional Del Altiplano. In *Tesis*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Paucar, G. (2020). Estados financieros en la web de las cooperativas de ahorro y crédito del Perú. *Universidad Nacional Del Altiplano*.

<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15212>

Pérez de la Torre, M. (2018). *Gestión de agua no contabilizada en empresas de servicios públicos de agua potable*.

<http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502->

[1381_PerezdelaTorreM.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1381_PerezdelaTorreM.pdf)

Perez, Y. E. (2022). *Efectos de las fuentes de financiamiento en el crecimiento empresarial de los grifos de combustibles en la provincia de Cutervo 2019-*

2020. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3097720>

Quispe, C. (2019). Sistema web para el seguimiento y control de documentos para la gestión administrativa en la red de salud puno 2017. *Tesis*, 1–17.

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, J. C. (2017). *Sistema De Automatización Para Los Procesos De Administración Y Búsqueda De La Biblioteca Especializada De La Institución Educativa Secundaria Mariano Hilario Cornejo 32 De La Ciudad De Juliaca 2010*. 2006–2011.

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3857/Quispe_Puma_Julio_Cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robles, J. (2023). *Gestión de calidad y atención al cliente en los grifos de la ciudad de Sullana, año 2020*.

Rojas, J. A., Ajuria Foronda, J. L., & Arambarri, J. (2023). Metodología de transformación digital para incrementar la competitividad de las pymes de logística ligera en el Perú. *Industrial Data*, 26(1), 63–90.



<https://doi.org/10.15381/idata.v26i1.23745>

- Rubio, I. (2020). Digitalización de una empresa. análisis y desarrollo en Pymes y grandes empresas en España. *Trabajo Fin de Grado Presentado En La Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación de La Universitat Politècnica de València, Para La Obtención Del Título de Graduado En Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación*, 56. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/152396/Rubio> - Digitalización de una empresa. Análisis y desarrollo en pymes y grandes empresas en España..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saire, A. (2022). *El proceso contable y las cuentas por pagar comerciales de la empresa estación de servicios Herco SAC, Lima, 2020.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47995>
- Sanchez, R., & Rios, A. (2023). *Carrera de CONTABILIDAD Y FINANZAS “ CONTABILIDAD DIGITAL EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DE LA ZONA NORTE DE LIMA EN EL PERIODO 2020 ” Tesis para optar al título profesional de : CONTADOR PÚBLICO Autores : Alicia Nahomi Rios Flores Asesor : Lima - Perú.*
- Sanz, J. (2022). *La transformación digital en la empresa española: el caso de Silverstorm* (pp. 1–48).
- Sosa, F. (2023). *La digitalización en los servicios públicos. Garantías de acceso, gestión de datos, automatización de decisiones y seguridad.*
- Triadó, J. (2015). *Digitalización del proceso 6.*
- Valderrama, V. (2020). *Estrategia para mejorar la competitividad y aumentar la rentabilidad de los grifos Valex SRL en independencia y Huaraz durante el período 2020 - 2025.*



Vargas, Y. C. (2021). *Importancia De Los Libros Contables Digitales*. 0–2.

Vilaplana, F., & Stein, G. (2020). Digitalización y personas. *Revista Empresa y Humanismo*, 23(1), 113–137. <https://doi.org/10.15581/015.xxiii.1.113-137>

Zardet, V., Savall, H., Podmoguilnye, M., & Farré, D. (2020). Impactos de la digitalización en los sistemas de información de gestión y costos. *Revista Del Instituto Internacional de Costos*, 16(1), 102–127.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9115888>



Anexo 1. Matriz de consistencia

DIGITALIZACION Y EFICIENCIA CONTABLE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, 2024

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN	
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación de la digitalización y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024?	OBJETIVO GENERAL Encontrar la relación de la digitalización y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024	HIPÓTESIS GENERAL La digitalización tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024	V.I. Digitalización	Automatización de procesos Precisión de información Rapidez de generación de información	Procesos contables en el grifo Proceso de pago rápido Agilizar transacciones Reducción de errores Comprobantes correctos Soporte digital Reducción de tiempo de atención Transacción efectiva Mejora de servicio de pago	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Neutral 2. Desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo	Método -Cuantitativo Diseño -Diseño no experimental Tipo -Aplicativo Nivel -Correlación Población -442 clientes Muestra - 206 clientes Técnicas -Observación -Encuesta -Análisis documental Instrumentos -Fichas de observación y análisis documental, estadísticas y otros.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación de la automatización de procesos y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024? ¿Cuál es la relación de la precisión de información y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024? ¿Cuál es la relación de la rapidez de generación de reportes y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación de la automatización de procesos y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024 Describir la relación de la precisión de información y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024 Hallar la relación de la rapidez de generación de reportes y la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS La automatización de procesos tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024 La precisión de información tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024 La rapidez de generación de reportes tiene una relación positiva y fuerte con la eficiencia contable en la empresa GRIFO SERVIS GUEVARA & CIA EIRL, 2024	V.D. Eficiencia contable				



Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Digitalización	El adiestramiento de las manos en la ejecución musical con ciertos instrumentos, especialmente los que tienen teclado. En anatomía, una digitación es una prolongación	Se trata de una actividad para la que se necesita gran atención al detalle y agilidad para teclear. Básicamente, lo que hace un digitador es introducir información escrita en una computadora, pero sus funciones pueden variar de un sector a otro.	Automatización de procesos Precisión de información Rapidez de generación de información	Procesos contables en el grifo Proceso de pago rápido Agilizar transacciones Reducción de errores Comprobantes correctos Soporte digital Reducción de tiempo de atención Transacción efectiva Mejora de servicio de pago
Eficiencia contable	Eficiencia Contable se especializa en optimizar de manera estratégica el uso de los recursos de tu empresa para así minimizar la carga tributaria y organizar los procesos en cumplimiento de las normas contables y tributarias vigentes.	El índice de eficiencia se utiliza normalmente para analizar el uso que hace una empresa de sus activos y pasivos a nivel interno. Un índice de eficiencia permite calcular la rotación de cuentas por cobrar, el reembolso de pasivos, la cantidad y el uso de capital y el uso general de inventario y maquinaria.	Recursos utilizados Reducción de costos Control de inventarios	Atención eficiente y rápida Mejora de servicios al cliente Necesidades del cliente Reducción de costos operativos Ajuste de precios Mejora rentabilidad Adecuada gestión de inventarios Disponibilidad de combustible Control de inventarios



Anexo 2. Instrumentos de investigación

Cuestionario: Digitalización y eficiencia contable en empresa Grifo.

Datos del cliente:

Nombre del cliente: _____

Edad: _____

Fecha de la evaluación: _____

1. Digitalización

1.1. Dimensión Automatización de procesos:

Enfocado en conocer la percepción de la digitalización en los procesos contables.

1.1.1. ¿Apreciado que los procesos contables en el grifo se realizan de forma automatizada o con el soporte tecnológico?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

1.1.2. ¿Apreciado que el proceso de pago es rápido y parece ser completamente digital?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

1.1.3 ¿Cree que el grifo utiliza tecnología moderna para agilizar las transacciones?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



1.2. Dimensión de precisión de información:

1.2.1. ¿No ha tenido algún problema o presentado errores en las transacciones en el grifo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

1.2.2. ¿Los comprobantes de pago emitidos tiene precisión y reflejan el consumo correctamente?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

1.2.3. ¿Estoy confiado(a) en los montos que se me cobran siendo ellos correctos con el soporte digital del sistema?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

1.3. Rapidez de atención:

1.3.1. ¿Considera, el tiempo de espera rápido en la atención y la transferencia, lo que mejora su experiencia en el grifo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

1.3.2. ¿Considera que la digitalización ha permitido el logro de servicio de pago más rápido en comparación con otros grifos?

- Totalmente de acuerdo



De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

1.3.3. ¿Ha percibido que los procesos digitales en el grifo agilizan de forma importante la experiencia al momento de realizar los pagos?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. Eficiencia contable

2.1. Dimensión recursos utilizados

2.1.1 ¿Cree que la digitalización permite que el personal logre la atención de forma eficiente y rápida?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2.1.2 ¿Cree que el grifo ha mejorado su servicio al cliente en realización a los cobros por medio de uso de la digitalización?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2.1.3 ¿Cree, que los sistemas digitales, permiten que el personal dedique su tiempo para ayudar en otras necesidades al cliente?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo



Totalmente en desacuerdo

2.2. Dimensión reducción de costos:

2.2.1. ¿Cree que la digitalización permite reducir los costos operativos, lo que se refleja en el servicio?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2.2.2 ¿Cree que la eficiencia digital permite ajustar los precios justos en el grifo?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2.2.3 ¿Cree que la digitalización permite un servicio más rentable y beneficios para el cliente como para la empresa?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2.3. Dimensión control de inventarios:

2.3.1. ¿Cree que el grifo tiene un adecuado sistema de gestión de inventarios, lo que permite disponer de combustibles necesarios?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2.3.2. ¿Cree que la disponibilidad de combustible se refleja en un sistema de control eficaz y constante?

Totalmente de acuerdo



- De acuerdo
- Neutral
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2.3.3. ¿Cree que los sistemas digitales permiten al grifo mantener un adecuado control de sus inventarios de forma efectiva?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



Anexo 3. Base de datos.

	DIGITALIZACIÓN									EFICIENTE CONTABLE								
	AP			PI			RGI			RU			RC			CI		
	PC	P'PR	AT	RE	CC	SD	RTA	TE	SP	AER	MSC	NC	RCO	AP	MR	AGI	DC	CI
1	5	5	2	4	3	3	5	4	5	3	4	2	5	5	5	5	5	2
2	2	3	3	3	2	3	4	5	2	3	2	4	3	2	4	3	2	1
3	1	5	5	3	2	3	4	5	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3
4	3	5	3	5	5	5	4	3	4	2	3	2	3	5	3	5	5	5
5	2	2	3	2	5	4	3	4	3	5	4	2	1	2	3	4	5	3
6	4	4	5	5	5	3	2	4	3	2	4	5	5	4	3	2	4	5
7	3	3	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	5
8	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	2	3	3	4
9	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4
10	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3
11	5	4	5	4	2	3	4	5	3	5	4	4	5	4	3	2	3	3
12	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	5	5	4	4	4
13	5	5	4	5	4	2	3	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	5
14	5	3	4	5	5	5	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3	5	5
15	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	4
16	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
17	3	5	4	3	5	3	4	4	5	3	2	1	4	5	5	5	5	5
18	4	3	4	4	5	3	3	5	4	3	5	3	5	2	3	3	4	5
19	2	5	3	5	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4
20	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5
21	5	3	5	4	5	3	2	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	3
22	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3
23	5	4	5	3	5	4	4	4	2	3	5	4	3	2	4	3	4	4



24	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	3	3	5
25	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5
26	4	2	3	5	4	3	5	3	4	2	3	2	3	3	4	2	4	3
27	5	3	2	3	4	5	3	4	5	3	2	3	4	3	1	5	5	2
28	4	5	3	2	4	3	4	1	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3
29	5	3	2	4	5	3	2	4	5	2	4	4	4	3	4	2	5	3
30	5	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3
31	4	2	3	5	4	2	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3
32	4	5	3	4	5	5	4	5	3	2	5	4	3	4	5	4	4	3
33	4	2	3	5	2	5	4	5	4	1	3	2	3	5	3	3	4	5
34	5	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	4	2	3	2	1
35	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5
36	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4
37	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4	5
38	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5
39	3	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	3	5
40	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	5
41	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3
42	5	4	5	4	2	3	3	4	5	3	2	5	3	3	5	5	4	5
43	4	5	2	3	5	4	2	3	1	5	4	2	3	3	2	2	2	4
44	2	3	4	5	2	1	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	4	5
45	5	4	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	4	3	2
46	5	3	4	5	3	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	3	5	4
47	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
48	3	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	3	3	4	2	4	2	4
49	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	5
50	2	5	4	3	5	3	4	5	2	3	5	4	2	3	2	4	5	3
51	5	4	2	3	5	4	5	3	5	4	3	4	3	5	3	5	4	3



52	5	4	1	2	4	5	3	5	4	2	5	4	4	3	4	4	3	4
53	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3
54	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5
55	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	2	5	4	5	5	4
56	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5
57	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4
58	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4
59	3	5	4	5	5	4	2	5	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3
60	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4
61	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3
62	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4
63	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	2	5	4	5	4	5	3	5
64	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	2	5	4	4	4	5	5
65	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
66	4	4	4	3	4	5	3	4	5	3	3	3	5	4	5	3	5	4
67	3	5	4	5	4	5	2	5	3	5	4	2	5	4	4	4	4	4
68	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5
69	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5
70	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5
71	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4
72	5	2	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5
73	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	4	4
74	2	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	2	4
75	5	4	5	3	2	5	4	5	3	5	4	2	5	3	5	3	3	3
76	2	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	2	3
77	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4
78	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4
79	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4



80	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5
81	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3
82	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5
83	5	4	5	4	5	4	2	3	4	5	4	2	3	3	4	3	4	3
84	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	2	4	5	3	5	4
85	5	4	2	5	3	5	4	5	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4
86	4	5	4	3	5	4	5	4	2	4	5	3	5	2	5	4	4	4
87	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3
88	3	5	5	3	5	4	2	3	5	4	5	5	3	5	2	3	3	3
89	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4
90	5	4	3	2	4	5	3	2	4	5	3	4	5	3	2	2	3	2
91	5	3	5	2	4	3	1	2	5	4	3	1	2	4	3	4	3	4
92	4	2	3	2	4	3	3	2	4	5	2	1	2	2	2	1	3	4
93	3	5	4	2	5	3	5	4	2	5	3	5	2	4	3	4	2	3
94	2	4	3	4	5	4	3	2	4	3	5	4	2	2	3	3	3	3
95	4	5	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	3
96	2	4	5	2	3	4	3	5	4	5	3	3	3	3	2	3	2	3
97	2	3	4	2	3	4	2	5	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3
98	5	2	4	3	2	2	5	2	3	5	3	2	2	2	2	3	2	3
99	5	3	4	2	5	3	4	2	5	4	2	5	3	3	2	3	3	3
100	2	4	2	3	2	4	3	4	5	3	2	3	3	2	3	3	2	3
101	2	3	4	5	4	5	3	4	2	5	3	4	2	5	3	2	4	2
102	4	3	5	2	4	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	2	3	2
103	5	2	1	4	5	3	5	4	3	2	5	2	3	2	4	4	3	4
104	3	1	2	4	4	5	3	2	5	3	2	5	4	4	4	2	3	1
105	5	2	5	2	5	3	2	1	2	2	2	2	2	3	5	2	3	2
106	2	1	3	2	1	3	2	4	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
107	4	2	5	2	4	1	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	1	1



108	3	4	2	2	3	4	2	5	3	4	2	3	4	2	1	1	2	3
109	2	1	2	3	2	5	4	3	2	2	4	2	2	3	2	4	2	3
110	4	3	2	4	3	2	4	2	5	3	2	4	2	4	2	4	2	3
111	3	3	5	2	1	2	3	5	2	3	1	2	3	2	4	2	3	3
112	4	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	5	3	2	1	2
113	4	2	3	3	5	4	2	4	2	3	5	4	3	2	3	3	3	2
114	2	4	2	3	2	4	2	5	3	2	5	3	2	3	2	4	2	3
115	3	5	2	3	5	2	1	2	3	2	3	2	4	2	4	2	2	3
116	4	2	5	3	5	5	4	2	3	2	1	2	3	2	2	3	5	5
117	5	3	2	4	2	1	3	2	5	3	3	3	2	2	2	2	3	2
118	4	2	5	2	1	2	3	2	5	2	3	2	1	1	1	2	2	2
119	3	2	5	3	2	4	4	3	2	4	4	2	2	3	2	3	5	2
120	3	5	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2
121	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2
122	4	2	5	3	2	5	2	3	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2
123	2	5	2	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	2	2	2	3	2
124	5	3	5	4	2	3	1	2	5	4	2	3	2	5	3	4	4	3
125	3	5	2	4	2	3	2	4	5	2	3	2	2	3	2	3	4	4
126	3	4	3	5	3	2	5	3	2	3	5	2	2	4	4	2	3	2
127	4	3	3	2	4	2	3	5	2	4	3	2	2	2	1	3	3	3
128	4	2	1	5	3	5	2	3	2	4	2	3	2	1	2	1	2	4
129	2	2	3	2	4	5	2	4	2	3	2	2	5	4	2	3	2	1
130	3	4	3	4	5	5	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2
131	2	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	1	3	5
132	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	2	3	3	4	5	4	4
133	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4
134	5	3	4	4	2	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	3	2
135	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3



136	2	2	4	5	4	5	2	5	4	2	3	3	5	4	2	2	4	3
137	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	3
138	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4
139	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4
140	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4
141	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3
142	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
143	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5
144	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4
145	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3
146	4	4	3	5	4	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	4	5
147	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	3
148	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
149	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	5
150	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
151	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4
152	4	4	4	5	4	5	5	4	2	5	3	3	5	4	5	3	4	3
153	4	4	4	4	5	4	2	4	5	3	5	2	4	4	5	3	5	3
154	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4
155	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4
156	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5
157	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	3
158	4	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	3	4	4	4	3	2	3
159	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4
160	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4
161	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5
162	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	4	4
163	5	4	5	4	2	4	3	2	4	4	5	2	3	4	4	5	2	3



164	4	3	4	5	4	2	3	5	4	2	5	4	4	2	3	4	5	4
165	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	2	5	4	3	4	5	5
166	3	4	2	5	3	4	5	2	3	5	4	5	2	3	3	3	3	2
167	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	2	3	2	3	4	3
168	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
169	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4
170	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3
171	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	5	5
172	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	3
173	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3
174	4	5	5	4	3	4	2	5	4	5	3	2	4	5	5	4	3	3
175	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3
176	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
177	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4
178	3	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3
179	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3
180	5	4	4	4	2	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4
181	5	3	5	4	4	4	5	4	5	2	5	4	5	4	4	4	5	4
182	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	2	4	5	3	3	4	5	3
183	4	5	3	4	5	4	4	2	3	5	4	2	5	2	3	5	3	3
184	4	5	3	2	4	5	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4
185	2	5	4	4	2	3	4	2	5	4	3	2	2	2	4	3	3	3
186	5	3	5	2	4	5	2	3	5	2	4	5	3	3	3	4	5	2
187	2	4	5	3	2	4	4	5	4	5	3	4	3	3	5	3	3	3
188	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	5
189	2	2	3	2	4	2	5	3	2	5	3	2	1	1	3	3	3	2
190	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4
191	5	2	3	5	4	4	5	2	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4



192	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4
193	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
194	3	5	2	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4
195	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3
196	5	4	3	4	5	3	4	5	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3
197	5	5	4	2	4	3	3	4	4	4	3	5	2	3	2	3	4	3
198	4	3	2	4	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3
199	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4
200	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3
201	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	5	2	2	4
202	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3
203	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
204	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	2	3	4	5	3
205	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5
206	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	5	4



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: LUZ DALIA MEYRA QUIJONES
- 1.2. Validado por: M. G. PERRY G. PUMBA PUMBA
- 1.3. Título de la investigación: DIGITALIZACIÓN Y EFICIENCIA CONTABLE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, 2024
- 1.4. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR

N°	INDICADORES	VALORACIÓN																			
		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.																			
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.														X					
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.														X					
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																X			
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.														X					
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.														X					
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																X			
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.														X					
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.														X					
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.														X					

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ACEPTADO
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: BUENA
- V. OBSERVACIONES: _____
- LUGAR Y FECHA: JULIACA - 19 - ABRIL 2024

FIRMA DEL EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: LUZ DALIA REYNA QUINONES
- 1.2. Validado por: DR. ARNALDO YANA TORRES
- 1.3. Título de la investigación:
DIGITALIZACIÓN Y EFICIENCIA CONTABLE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, 2024
- 1.4. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR

N°	INDICADORES	VALORACIÓN																			
		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.																			
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.														X					
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.														X					
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.														X					
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.														X					
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.														X					
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.															X				
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.														X					
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.														X					
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.														X					

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: A. PROBADO
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: BUENA
- V. OBSERVACIONES:
- LUGAR Y FECHA: Juliaca, 19 - Diciembre 2024

FIRMA DEL EXPERTO



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 31/12/2024

1. Datos del autor (es):

Formulario with fields for author information: Nombres y Apellidos, Dirección, DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte, Teléfono, email, Facultad, Escuela Profesional, Título, Asesor, Denominación, Título, Palabras claves, and a question about development in UANCV.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ECONOMÍA SECTORIAL – P47

Firma de Autor



huella digital

31/12/2024

Fecha