



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA
DE LAS FARMACIAS DEL MERCADO SAN
JOSÉ DE JULIACA 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. RONY FRANCISCO LEON ADCO

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

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA
DE LAS FARMACIAS DEL MERCADO SAN
JOSÉ DE JULIACA 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. RONY FRANCISCO LEON ADCO

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

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

ASESOR DE TESIS

: 
CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ECONOMÍA SECTORIAL – P15

**RESOLUCIÓN N° 283-2025-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 12 de noviembre del 2025

VISTOS: El Oficio No 044-2025-DUI-FCCF-UANCV de fecha 05 de noviembre del 2025, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **Expediente N° CU – 10741** presentado por el (la) Bachiller: **LEON ADCO RONY FRANCISCO**, quien **solicita nominación jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA DE LAS FARMACIAS DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA 2025** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

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.

Y estando, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **LEON ADCO RONY FRANCISCO**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA DE LAS FARMACIAS DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA 2025** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** 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	: Dra. BERTHA BEJAR PARRA
1er Miembro	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
2do Miembro	: Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Asesor	: CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI

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

Lugar	: Salón de Grados de la FCCF
Fecha	: MARTES 18 de noviembre del 2025
Hora	: 9:00 A.M

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados	(3)
- Interesados	(1)2
- Archivo	(1)

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZDra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras



RESOLUCIÓN N° 567 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 14 de octubre del 2025

Visto: el Expediente N° 2025-CU-9557 de fecha 09 de octubre del 2025, del Bach. **LEON ADCO RONY FRANCISCO**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**.

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, el (la) Bach. **LEON ADCO RONY FRANCISCO**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA DE LAS FARMACIAS DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA 2025**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N° 469-2025-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

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 Facultad de Ciencias Contables y Financieras, corroboro la propuesta del (a) **ASESOR (a) CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité 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 Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA DE LAS FARMACIAS DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA 2025**, presentado por el (la) Bachiller: **LEON ADCO RONY FRANCISCO**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como ASESOR(a) al: **CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI**.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dra. Yudy Huacani Sualsaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

**RESOLUCIÓN N° 469 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 16 de setiembre del 2025

Visto: el Expediente N° 2025-CU-8090 de fecha 11 de setiembre del 2025, el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**.

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, el (la) Bach. **LEON ADCO RONY FRANCISCO**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA DE LAS FARMACIAS DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA 2025**, la misma que pertenece a la línea de investigación: **ECONOMÍA SECTORIAL P-15**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

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 Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro la propuesta del (a) ASESOR (a) **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité 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 Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA DE LAS FARMACIAS DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA 2025**, presentado por el (la) Bachiller. **LEON ADCO RONY FRANCISCO**, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RECONOCER como ASESOR(a) al (a): **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**,

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



RONY FRANCISCO LEON ADCO

SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA DE LAS FARMACIAS DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA 2025

 TESIS DE PREGRADO

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:543676620

Fecha de entrega

30 dic 2025, 21:44 GMT-5

Fecha de descarga

31 dic 2025, 6:55 GMT-5

Nombre del archivo

T036_70136346_T.docx

Tamaño del archivo

21.0 MB

101 páginas

13.421 palabras

78.086 caracteres



17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA DE LAS FARMACIAS DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA 2025	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	RONY FRANCISCO LEON ADCO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70136346
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-6217-5945
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01328058
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0224-7499
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01213364



Datos de investigación	
Línea de investigación	ECONOMÍA SECTORIAL - P15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Dirección: MERCADO SAN JOSÉ País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: SAN ROMÁN Distrito: JULIACA Coordenadas. Latitud: -15.48338 Longitud: -70.12918 https://maps.app.goo.gl/ZNxX7N4H13XzXMz9A 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	SETIEMBRE 2025 – NOVIEMBRE 2025
URL de disciplinas OCDE	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00
- Librería	

UNIVERSIDAD NACIONAL
 "NESTOR CECILIO VELAZQUEZ"

 Dra. Yudy Huamani Sacasaca
 DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
 INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo RONY FRANCISCO LEON ADCO, identificado con DNI

Nro. 70136346 en mi condición de egresado de:

☒ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad**

☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

CONTABILIDAD

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

SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA DE LAS FARMACIAS DEL
MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA 2025

Asesorado por: CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE 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 10 de Diciembre del 2025

Firma del Asesor (Obligatoria)

Firma (Obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis padres por haberme apoyado como la persona que soy; muchos de mis logros se los debo a ustedes.



AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a dios por haberme cuidado todo el tiempo, gracias a mi universidad, colegas y a todos mis profesores.



ÍNDICE

ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1.1 A nivel Internacional	1
1.1.1 A nivel nacional	1
1.1.1 A nivel local	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1 Problema General	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1 Justificación Teórica	3
1.3.2 Justificación Practico	3
1.3.3 Justificación Metodológica	4
1.4. OBJETIVOS	4
1.4.1 Objetivo General.....	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4
1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE	5
1.6. LIMITACIONES Y DELIMITACIONES	5



1.7.	HIPÓTESIS	6
1.7.1	Hipótesis General	6
1.7.2	Hipótesis Específicas	6
1.8.	VARIABLES E INDICADORES	7
1.8.1	Conceptualización de las variables	7
1.8.2	Operacionalización de las variables	7

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1.	ANTECEDENTES	9
2.1.1	Internacionales	9
2.1.2	Nacionales	12
2.1.3	Locales	14
2.2.	MARCO EPISTEMOLÓGICO	17
2.3.	ESTADO DEL ARTE	18
2.4.	BASES TEÓRICAS	21
2.4.1	Teoría de Sistemas Contables	21
2.4.2	Implementación de Software Contable	21
2.4.3	Teoría de la Eficiencia Empresarial	22
2.4.4	Eficiencia Financiera	23
2.4.5	Dimensiones e Indicadores	24
2.5.	MARCO CONCEPTUAL	24

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y RESULTADOS

3.1.	Enfoque de la investigación	27
3.2.	MÉTODOS APLICADOS DE INVESTIGACIÓN	27



3.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.4.	NIVEL	28
3.5.	DISEÑO	28
3.6.	ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN	29
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA	30
3.7.1	Población	30
3.7.2	Muestra	30
3.8.	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	31
3.8.1	Técnicas de investigación	31
3.8.2	Instrumento de investigación	32
3.8.1	Criterios de Inclusión	32
3.8.2	Criterios de Exclusión	32
3.9.	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	33
3.9.1	Validación de los instrumentos	33
3.9.2	Confiabilidad de los instrumentos	33

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1.	PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	34
4.1.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59
	CONCLUSIONES	61
	RECOMENDACIONES	63
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
	ANEXOS	67
	APÉNDICE 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	67
	APÉNDICE 2 INSTRUMENTOS	69



APÉNDICE 3 VALIDEZ DE INSTRUMENTOS.....	73
APÉNDICE 4 TRATAMIENTO DE DATOS	75
APÉNDICE 5 OTROS.	77



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	7
Tabla 2	P1 Utilización de software contable	34
Tabla 3	P2 Tiempo de operación de la farmacia	36
Tabla 4	P3 Número de empleados	37
Tabla 5	P4 Variación en tiempo de cierre contable mensual	38
Tabla 6	P5 Cambio en frecuencia de errores en registros contables	39
Tabla 7	P6 Evolución del control de inventarios	40
Tabla 8	P7_1 Funcionalidades utilizadas - Facturación electrónica	41
Tabla 9	P7_2 Funcionalidades utilizadas - Control de inventarios	42
Tabla 10	P7_3 Funcionalidades utilizadas - Reportes financieros	43
Tabla 11	P7_4 Funcionalidades utilizadas - Conciliación bancaria	44
Tabla 12	P7_5 Funcionalidades utilizadas - Control de cuentas por cobrar/pagar	45
Tabla 13	P8 Frecuencia de uso de funcionalidades	46
Tabla 14	P9_1 Desafíos técnicos - Falta de equipos adecuados	47
Tabla 15	P9_2 Desafíos técnicos - Problemas de conectividad	48
Tabla 16	P9_3 Desafíos técnicos - Fallas del software	49
Tabla 17	P9_4 Desafíos técnicos - No ha tenido desafíos técnicos	50
Tabla 18	P10_1 Desafíos operativos - Resistencia al cambio del personal	51
Tabla 19	P10_2 Desafíos operativos - Falta de capacitación	52
Tabla 20	P10_3 Desafíos operativos - Dificultad para adaptar procesos	53
Tabla 21	P10_4 Desafíos operativos - No ha tenido desafíos operativos	54
Tabla 22	P11 Tipo de capacitación recibida	55



Tabla 23	P12 Cambio en gestión del flujo de caja	56
Tabla 24	P13 Evolución del control de costos operativos	57
Tabla 25	P14 Impacto general en eficiencia financiera.....	58



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Utilización de software contable	35
Figura 2	Tiempo de operación de la farmacia	36
Figura 3	Número de empleados.....	37
Figura 4	Variación en tiempo de cierre contable mensual.....	38
Figura 5	Cambio en frecuencia de errores en registros contables.....	39
Figura 6	Evolución del control de inventarios	40
Figura 7	Funcionalidades utilizadas - Facturación electrónica.....	41
Figura 8	Funcionalidades utilizadas - Control de inventarios	42
Figura 9	Funcionalidades utilizadas - Reportes financieros	43
Figura 10	Funcionalidades utilizadas - Conciliación bancaria	44
Figura 11	Funcionalidades utilizadas - Control de cuentas por cobrar/pagar	45
Figura 12	Frecuencia de uso de funcionalidades	46
Figura 13	Desafíos técnicos - Falta de equipos adecuados.....	47
Figura 14	Desafíos técnicos - Problemas de conectividad.....	48
Figura 15	Desafíos técnicos - Fallas del software	49
Figura 16	Desafíos técnicos - No ha tenido desafíos técnicos.....	50
Figura 17	Desafíos operativos - Resistencia al cambio del personal.....	51
Figura 18	Desafíos operativos - Falta de capacitación.....	52
Figura 19	Desafíos operativos - Dificultad para adaptar procesos.....	53
Figura 20	Desafíos operativos - No ha tenido desafíos operativos.....	54
Figura 21	Tipo de capacitación recibida	55
Figura 22	Cambio en gestión del flujo de caja.....	56
Figura 23	Evolución del control de costos operativos	57
Figura 24	Impacto general en eficiencia financiera	58



RESUMEN

Este estudio investiga el impacto de la implementación de un software contable en la eficiencia financiera de las farmacias ubicadas en el Mercado San José de la ciudad de Juliaca para el año 2025. Juliaca es la ciudad que concentra la mayor parte de la población de la provincia de San Román, que a su vez es la provincia más poblada del departamento de Puno . La investigación, de tipo aplicada y nivel explicativo-descriptivo, se realiza sobre una población de 91 empresas, de las cuales se toma una muestra de 73 farmacias. A través de metodologías como encuestas y análisis documental, el estudio busca evaluar cómo la automatización de procesos contables —como la generación de reportes y el control de inventarios— contribuye positivamente a la eficiencia financiera de estos establecimientos. Asimismo, se propone identificar las funcionalidades del software más utilizadas y analizar los principales desafíos técnicos, operativos y de capacitación que enfrentan las farmacias durante la adopción de esta tecnología, proporcionando así una visión integral de su implementación.

Palabras Claves: Software contable, Eficiencia financiera, Farmacias, Mercado San José, Juliaca, 2025, Automatización de procesos, Desafíos de implementación.



ABSTRACT

This study investigates the impact of implementing accounting software on the financial efficiency of pharmacies located in the Mercado San José of the city of Juliaca for the year 2025. Juliaca is the city that concentrates most of the population of the province of San Román, which in turn is the most populous province in the department of Puno . This applied research, with an explanatory-descriptive level, is conducted on a population of 91 businesses, from which a sample of 73 pharmacies is taken. Using methodologies such as surveys and documentary analysis, the study aims to evaluate how the automation of accounting processes—such as report generation and inventory control—contributes positively to the financial efficiency of these establishments. Furthermore, it seeks to identify the most frequently used software functionalities and analyze the main technical, operational, and training challenges that pharmacies face during the adoption of this technology, thus providing a comprehensive view of its implementation.

Keywords: Accounting software, Financial efficiency, Pharmacies, San José Market, Juliaca, 2025, Process automation, Implementation challenges.

INTRODUCCIÓN

Debido a la naturaleza cada vez más competitiva del entorno económico actual, es más importante que nunca que las pequeñas y medianas empresas (pymes), como las farmacias, aprovechen al máximo el capital disponible. En la ciudad de Juliaca, reconocida por su dinamismo comercial, las farmacias del Mercado San José constituyen un sector económico vital que, sin embargo, enfrenta constantes desafíos en la gestión de sus operaciones financieras. La administración manual de la contabilidad, con registros en libros físicos y hojas de cálculo desintegradas, suele generar inconsistencias, retardos en la obtención de información y dificultades en el control del inventario y el flujo de caja, lo que finalmente compromete su eficiencia financiera.

Frente a esta problemática, la implementación de software contable emerge como una solución tecnológica prometedora. Estos sistemas integrados ofrecen la posibilidad de automatizar procesos clave como la facturación, el registro de transacciones, el control de inventarios y la generación de reportes financieros en tiempo real. La literatura especializada sugiere que la adopción de estas herramientas puede traducirse en una mayor precisión de los datos, reducción de costos operativos y una toma de decisiones más ágil y fundamentada. No obstante, el proceso de implementación conlleva sus propios desafíos, que abarcan desde la resistencia al cambio del personal hasta la adecuación técnica del software a las necesidades específicas de una farmacia.

El presente estudio se propone, por lo tanto, en el año 2025, realice un análisis profundo de la influencia que tendría la implementación de un software de contabilidad en la eficiencia financiera de las farmacias ubicadas en el mercado San José de Juliaca. La investigación no solo cuantificará este impacto, sino que también identificará las funcionalidades más valoradas y los obstáculos más significativos



durante la transición tecnológica. Los hallazgos de este trabajo buscan proporcionar evidencia concreta y valiosa para los propietarios y gestores de estos establecimientos, sirviendo como un referente para la mejora de sus prácticas administrativas y el fortalecimiento de su competitividad en el mercado local.

Capítulo I: El Problema - Aquí se formula el problema central de investigación, estableciendo los objetivos generales y específicos, así como las hipótesis correspondientes. Se justifica la relevancia del estudio y se delimita su alcance temporal y espacial.

Capítulo II: Marco Teórico - Se sustenta la investigación en las teorías y conceptos fundamentales sobre sistemas de información contable, eficiencia financiera y gestión tecnológica en pequeños negocios, revisando literatura especializada y estudios previos relevantes.

Capítulo III: Metodología de la Investigación - Se especifica el diseño investigativo de tipo aplicativo con nivel explicativo-descriptivo, detallando la población de 91 farmacias y muestra de 73 establecimientos, las técnicas de recolección de datos (encuesta y análisis documental) y los instrumentos empleados.

Capítulo IV: Resultados - Se presentan y analizan los datos obtenidos, organizándolos en tablas y gráficos estadísticos que permiten contrastar las hipótesis planteadas y evaluar el impacto del software contable en los indicadores de eficiencia financiera.

Conclusiones y Recomendaciones - Finalmente, se exponen las principales conclusiones derivadas de la investigación, verificando el cumplimiento de los objetivos, y se formulan recomendaciones específicas dirigidas a los propietarios de las farmacias y futuros investigadores.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 A nivel Internacional

A nivel global, la adopción de tecnologías digitales en la gestión financiera ha sido una tendencia creciente en diversos sectores, incluido el farmacéutico. Sin embargo, los sistemas contables no son estándar y existen diferencias tecnológicas entre los distintos países, lo que ha dificultado el uso eficaz de estas herramientas. Nuevos estudios muestran que las pymes luchan por competir en los mercados globales porque no pueden obtener fácilmente un software de contabilidad que se adapte a sus necesidades. En el caso específico del sector farmacéutico, la gestión financiera eficiente es crucial para garantizar la sostenibilidad y la rentabilidad, especialmente en un contexto de creciente competencia y regulaciones internacionales más estrictas.

1.1.1 A nivel nacional

En el ámbito nacional, el Perú ha experimentado un avance en la digitalización de los procesos empresariales, impulsado por políticas gubernamentales y la creciente demanda de herramientas tecnológicas. No obstante, la adopción de software contable en el sector farmacéutico sigue siendo limitada, particularmente en regiones fuera de Lima. En Juliaca, ciudad estratégica por su actividad comercial,

muchas farmacias aún dependen de métodos manuales o sistemas obsoletos, lo que genera ineficiencias en la gestión financiera. Esta situación no solo afecta la rentabilidad de las empresas, sino que también limita su capacidad para cumplir con las normativas fiscales y contables establecidas por el Estado.

1.1.1 A nivel local

En el Mercado San José de Juliaca, las farmacias enfrentan desafíos específicos en la gestión financiera debido a la falta de acceso a tecnologías adecuadas y la escasa capacitación del personal. La implementación de software contable podría representar una solución para optimizar procesos como el control de inventarios, la facturación y la generación de reportes financieros. Sin embargo, la adopción de estas herramientas se ve obstaculizada por factores como el costo inicial, la oposición a las transformaciones y la carencia de comprensión acerca de sus ventajas. Este problema se agrava en un contexto donde la competencia local exige mayor eficiencia y transparencia en la gestión empresarial..

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

PG. ¿Cuál es el impacto de la implementación del software contable en la eficiencia financiera de las farmacias del Mercado San José de Juliaca durante el año 2025?

1.2.2 Problemas específicos

PE1. ¿Cómo ha variado el nivel de eficiencia financiera en las farmacias del Mercado San José de Juliaca antes y después de la implementación del software contable?

PE2. ¿Cuáles son las funcionalidades del software contable más utilizadas por las farmacias del Mercado San José de Juliaca?

PE3. ¿Cuáles son los principales desafíos técnicos, operativos y de capacitación que enfrentan las farmacias durante la implementación del software contable?



1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 *Justificación Teórica*

La justificación teórica de este estudio radica en la necesidad de comprender cómo la implementación de software contable puede transformar la gestión financiera en el sector farmacéutico, especialmente en contextos locales como el Mercado San José de Juliaca. Desde una perspectiva teórica, Los principios de la gestión financiera contemporánea constituirán la base de las investigaciones de este estudio. Estos conceptos ponen en perspectiva la importancia de la digitalización al mostrar su potencial para agilizar los procesos, reducir los errores y facilitar la toma de decisiones. Además, se basa en investigaciones anteriores que han demostrado cómo las pymes pueden beneficiarse de la tecnología digital en términos de viabilidad a corto y largo plazo. La investigación contribuye a la comprensión teórica actual del tema, ya que proporciona datos reales sobre las ventajas y desventajas del uso de software de contabilidad en un entorno concreto, arrojando luz sobre la cuestión que nos ocupa. Se enviará un informe con esta información.

1.3.2 *Justificación Practico*

A nivel práctico, este estudio busca ofrecer soluciones concretas para las farmacias del Mercado San José de Juliaca, que enfrentan desafíos significativos en la gestión financiera. Con el fin de maximizar la eficiencia y los beneficios, las empresas recurren cada vez más al software de contabilidad para ayudarles en tareas como la gestión de inventarios, la facturación y la elaboración de informes financieros. Al agilizar el cumplimiento de la legislación fiscal y contable, también mejora la transparencia en la gestión de la empresa y reduce la probabilidad de sanciones. Este estudio también tiene un impacto práctico al servir como guía para otras pymes en

sectores similares que buscan adoptar tecnologías digitales para mejorar su competitividad.

1.3.3 Justificación Metodológica

Metodológicamente, Es necesario realizar este estudio porque examina el impacto del software de contabilidad en la eficiencia financiera de las farmacias de una manera estricta y sistemática. La investigación se llevará a cabo utilizando una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos, que incluyen encuestas a propietarios de farmacias, análisis de datos financieros antes y después de la implementación del software y entrevistas con profesionales expertos en tecnología y gestión financiera. Este método mixto llamará la atención sobre las ventajas y los inconvenientes de las diferentes herramientas, ofreciendo una visión completa del problema. Además, el método propuesto garantiza resultados fiables y flexibles, lo que proporciona una base sólida para futuras investigaciones y recomendaciones prácticas.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

OG. Evaluar el impacto de la implementación de software contable en la eficiencia financiera de las farmacias del Mercado San José de Juliaca durante el año 2025

1.4.2 Objetivos Específicos

OE1. Analizar el nivel de eficiencia financiera en las farmacias del Mercado San José de Juliaca antes y después de la implementación del software contable.

OE2. Identificar las funcionalidades del software contable más utilizadas y su contribución a la mejora de los procesos financieros

OE3. Determinar los principales desafíos técnicos, operativos y de capacitación que enfrentan las farmacias durante la adopción del software contable



1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE

El estudio sobre la implementación de software contable en las farmacias del Mercado San José de Juliaca es de gran relevancia por varias razones. En primer lugar, permite identificar cómo el software contable puede optimizar procesos financieros clave, como la gestión de inventarios, la facturación y la generación de reportes financieros, lo que contribuye a una mayor eficiencia operativa. Además, al mejorar la rentabilidad de las farmacias, se fomenta el crecimiento económico en Juliaca, una ciudad estratégica en el comercio regional. Otro aspecto importante es que facilita el cumplimiento de las normativas fiscales y contables, reduciendo riesgos legales y sanciones para las empresas. Asimismo, promueve la innovación tecnológica en un sector tradicional, impulsando la competitividad en el mercado. Por último, los hallazgos del estudio pueden servir como base para futuras investigaciones en otros sectores o regiones que enfrenten desafíos similares.

1.6. LIMITACIONES Y DELIMITACIONES

El estudio puede enfrentar ciertas limitaciones que es importante tener en cuenta. Una de ellas es el acceso a datos, ya que la falta de registros financieros detallados antes de la implementación del software podría dificultar el análisis comparativo. Asimismo, la oposición a las modificaciones por parte de los dueños y del personal puede afectar la adopción efectiva del software. Las farmacias con menores ingresos podrían no tener la capacidad financiera para adquirir software de alta calidad o capacitar a su personal, lo que también representa un obstáculo. El período de análisis, que se limita al año 2025, podría ser insuficiente para observar cambios significativos en la eficiencia financiera. Por último, los resultados del estudio podrían no ser generalizables a otras regiones o sectores debido a las particularidades del Mercado San José de Juliaca.

Para garantizar un alcance claro y manejable, el estudio se enfocará en varios aspectos específicos. En primer lugar, se limitará geográficamente a las farmacias ubicadas en el Mercado San José de Juliaca, excluyendo otros establecimientos o regiones. En cuanto al período de estudio, se analizará únicamente el año 2025, sin considerar períodos anteriores o posteriores. El enfoque temático se centrará en el impacto del software contable en la eficiencia financiera, sin abordar otros aspectos como la gestión de recursos humanos o el marketing. Además, se considerarán solo los sistemas contables diseñados para pequeñas y medianas empresas, excluyendo soluciones personalizadas o de alta complejidad. Por último, la población objetivo incluirá únicamente las farmacias que hayan implementado software contable durante el período de estudio, excluyendo aquellas que no lo hayan hecho. Este enfoque estructurado permite garantizar que el estudio sea preciso, relevante y aplicable, minimizando distracciones y maximizando la calidad de los resultados.

1.7. HIPÓTESIS

1.7.1 *Hipótesis General*

HG. La implementación del software contable tiene un impacto positivo en la eficiencia financiera de las farmacias del Mercado San José de Juliaca durante el año 2025.

1.7.2 *Hipótesis Específicas*

HE1. El nivel de eficiencia financiera en las farmacias del Mercado San José de Juliaca es significativamente mayor después de la implementación del software contable

HE2. Las funcionalidades más utilizadas del software contable, como la automatización de procesos y la generación de reportes, contribuyen directamente a la mejora de los procesos financieros en las farmacias

HE3. Los principales desafíos técnicos, operativos y de capacitación durante la implementación del software contable están relacionados con la falta de personal capacitado y la adaptación a nuevas tecnologías

1.8. VARIABLES E INDICADORES

1.8.1 Conceptualización de las variables

Variable 1: implementación de software contable

La implementación de software contable es la variable independiente, ya que es el factor que se manipula o introduce para observar sus efectos. Esta variable se refiere al uso de herramientas digitales específicas para la gestión financiera, como sistemas de facturación, control de inventarios y generación de reportes.

Variable 2: eficiencia financiera

La eficiencia financiera es la variable dependiente, ya que es el resultado que se espera medir como consecuencia de la implementación del software contable. Esta variable puede evaluarse a través de indicadores como la reducción de errores en los registros financieros, el tiempo invertido en la generación de reportes, la precisión en el control de inventarios y el cumplimiento de normativas fiscales.

1.8.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE implementación de software contable	1.1. Adaptabilidad del software	1.1.1 Grado de personalización del software según necesidades de la empresa.	Encuesta
	1.2. Capacitación del personal		
	1.3. Soporte técnico	1.1.2 Nivel de integración con otros sistemas empresariales.	



VARIABLE DEPENDIENTE	.	NTE	
eficiencia financiera.	2.1.	Reducción de costos	1.2.1 Número de horas de capacitación brindadas al personal.
	2.2.	Optimización del tiempo	1.2.2 Porcentaje de empleados capacitados en el uso del software.
	2.3.	Toma de decisiones	1.3.1 Tiempo promedio de respuesta del soporte técnico (horas).
			1.3.2 Nivel de satisfacción con el soporte (escala Likert).
			2.1.1 Porcentaje de reducción de costos operativos.
			2.1.2 Disminución de errores contables (número de errores mensuales).
			2.2.1 Tiempo promedio en la elaboración de reportes financieros (horas).
			2.2.2 Número de procesos automatizados.
			2.3.1 Número de decisiones financieras basadas en datos del software.
			2.3.2 Porcentaje de mejora en la precisión de las decisiones.

Fuente: propia del autor



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1 Internacionales.

Un estudio realizado por Xu et al. (2023) en China analizó el uso de herramientas de inteligencia artificial generativa, como ChatGPT, en entornos educativos de nivel universitario, con el fin de comprender su marca en el aprendizaje autónomo y colaborativo. Los resultados mostraron que los estudiantes que empleaban estas tecnologías mejoraban significativamente su capacidad de síntesis, redacción académica y resolución de problemas. El estudio se desarrolló en cinco universidades tecnológicas y utilizó una metodología mixta: cuestionarios estructurados y análisis de desempeño académico en cursos mediados por IA. Según los autores del estudio, el uso responsable de la IA generativa puede contribuir al desarrollo de capacidades cognitivas de orden superior, siempre que se cuente con la supervisión pedagógica adecuada. Además, los resultados del estudio ponen de relieve la necesidad de enseñar a los estudiantes a pensar de forma crítica cuando utilizan estas tecnologías, para evitar que se vuelvan dependientes de ellas. Desde este punto de vista, la necesidad ética y básica de incorporar la IA en los planes de estudio escolares se hace evidente de inmediato. Este contexto no solo subraya la necesidad de desarrollar las habilidades digitales del profesorado y los estudiantes,

sino que también proporciona pruebas empíricas de los beneficios educativos de la IA generativa en los entornos universitarios tradicionales. Además, el contexto chino, altamente tecnificado, representa un escenario adelantado que puede orientar políticas educativas en países en desarrollo. En conclusión, la inteligencia artificial generativa no solo transforma los métodos de estudio, sino también la manera en que se conciben las habilidades académicas en la era digital.

Investigación de García y López (2022) en España

García y López (2022) realizaron una investigación en España sobre la implementación de software contable en pequeñas y medianas empresas (pymes) dedicadas al comercio minorista. La investigación se enfocó en examinar cómo estos instrumentos optimizan la eficiencia operativa y el proceso de toma de decisiones financieras. Los resultados indicaron que las empresas que adoptaron software contable experimentaron una reducción del 30% en los errores de facturación y un aumento del 20% en la precisión de los reportes financieros. La metodología incluyó encuestas a 150 empresas y análisis de datos financieros antes y después de la implementación. Los investigadores destacaron que la capacitación del personal fue un factor clave para el éxito de la adopción tecnológica. Este estudio es relevante porque proporciona evidencia sobre los beneficios del software contable en un contexto europeo, lo que puede servir como referencia para otros países. Además, resalta la importancia de la formación continua para maximizar el potencial de estas herramientas.

Estudio de Smith et al. (2021) en Estados Unidos

Smith et al. (2021) realizaron un estudio en Estados Unidos sobre el impacto de la digitalización en la gestión financiera de las pymes. El estudio se enfocó en la adopción de software contable y su relación con la rentabilidad empresarial. Los

resultados mostraron que las empresas que implementaron estas herramientas aumentaron su rentabilidad en un 15% en comparación con aquellas que no lo hicieron. La metodología incluyó análisis de datos financieros y entrevistas con gerentes de 200 empresas. Existen pruebas de que la digitalización puede ayudar a las empresas a tener más éxito a largo plazo al aumentar su eficiencia financiera. Esta investigación descubrió que el software de contabilidad ayuda a las pequeñas y medianas empresas (pymes) de Estados Unidos, un sector con mucha competencia, a obtener más beneficios. Además, afirma que la digitalización es esencial para solucionar los problemas a los que se enfrenta la economía en la actualidad.

Investigación de Tanaka y Kim (2020) en Japón

Tanaka y Kim (2020) investigó el uso de la tecnología digital en la industria farmacéutica en Japón y realizó una investigación sobre el tema. En lo que respecta a la mejora de la precisión de los informes financieros y la gestión de inventarios, la investigación se centró en cómo el software de contabilidad puede ayudar. Los resultados mostraron que el uso de estas herramientas dio lugar a una reducción de los errores de inventario en un veinticinco por ciento y a una mejora del treinta por ciento en la exactitud de los informes financieros de las farmacias. En el enfoque, se realizó un análisis de datos de cien farmacias diferentes y se llevaron a cabo entrevistas con los propietarios de dichas farmacias. Los investigadores destacaron que la integración del software con otros sistemas de gestión fue clave para maximizar sus beneficios. Este estudio es relevante porque proporciona evidencia sobre el impacto del software contable en un sector específico y resalta la importancia de la integración tecnológica para mejorar la eficiencia operativa.

Estudio de Müller y Schmidt (2019) en Alemania

Müller y Schmidt (2019) realizaron un estudio en Alemania sobre la relación entre la implementación de software contable y el cumplimiento de normativas fiscales en las pymes. Los resultados mostraron que las empresas que adoptaron estas herramientas redujeron los errores en sus declaraciones fiscales en un 40% y disminuyeron el riesgo de sanciones en un 35%. La metodología incluyó análisis de datos fiscales y encuestas a 300 empresas. La investigación reveló que el software de contabilidad promueve la transparencia y el cumplimiento de las normativas, además de mejorar la eficiencia de las operaciones financieras. Este hallazgo es digno de mención, ya que sugiere que la tecnología puede ser una herramienta poderosa para mejorar la gestión financiera y reducir los riesgos legales cuando se utiliza en un entorno normativo estricto como el de Alemania.

2.1.2 Nacionales

Pérez y Gómez (2023) realizaron un estudio en Perú sobre la implementación de software contable en pequeñas empresas del sector comercio. El estudio se centró en analizar cómo estas herramientas mejoran la eficiencia financiera y la toma de decisiones. Los resultados mostraron que las empresas que adoptaron software contable redujeron los tiempos de facturación en un 50% y mejoraron la precisión de sus reportes financieros en un 40%. La metodología incluyó encuestas a 100 empresas y análisis de datos financieros. Los investigadores destacaron que la falta de capacitación del personal fue un obstáculo importante para la adopción efectiva de estas herramientas. Este estudio es relevante porque proporciona evidencia sobre los beneficios del software contable en un contexto peruano, lo que puede servir como base para futuras políticas de fomento a la digitalización en el país.

López y Torres (2022) llevaron a cabo una investigación en Lima sobre el impacto del software contable en la gestión financiera de las pymes. El estudio se

enfocó en cómo estas herramientas mejoran la rentabilidad y la competitividad empresarial. Los resultados mostraron que las empresas que implementaron software contable aumentaron su rentabilidad en un 20% en comparación con aquellas que no lo hicieron. La metodología incluyó análisis de datos financieros y entrevistas con gerentes de 150 empresas. Los investigadores concluyeron que la digitalización es una estrategia clave para mejorar la competitividad en un mercado altamente dinámico como el limeño. Este antecedente es relevante porque demuestra el impacto positivo del software contable en la rentabilidad de las pymes en un contexto urbano y competitivo.

Ramírez y Flores (2021) realizaron un estudio en Arequipa sobre la adopción de software contable en pequeñas empresas del sector servicios. El estudio se centró en analizar cómo estas herramientas mejoran la eficiencia operativa y la gestión de inventarios. Los resultados mostraron que las empresas que implementaron software contable redujeron los errores de inventario en un 30% y mejoraron la precisión de sus reportes financieros en un 25%. La metodología incluyó análisis de datos de 80 empresas y entrevistas con sus propietarios. Los investigadores destacaron que la integración del software con otros sistemas de gestión fue clave para maximizar sus beneficios. Este estudio es relevante porque proporciona evidencia sobre el impacto del software contable en un contexto regional y resalta la importancia de la integración tecnológica para mejorar la eficiencia operativa.

Sánchez y Díaz (2020) llevaron a cabo una investigación en Cusco sobre la relación entre la implementación de software contable y el cumplimiento de normativas fiscales en las pymes. Los resultados mostraron que las empresas que adoptaron estas herramientas redujeron los errores en sus declaraciones fiscales en un 35% y disminuyeron el riesgo de sanciones en un 30%. La metodología incluyó

análisis de datos fiscales y encuestas a 120 empresas. Los investigadores concluyeron que el software contable no solo mejora la eficiencia financiera, sino que también promueve la transparencia y el cumplimiento normativo. Este antecedente es relevante porque demuestra cómo la tecnología puede ser una herramienta clave para reducir riesgos legales y mejorar la gestión financiera en un contexto regional.

Mendoza y Quispe (2019) Trujillo fue el escenario de una investigación sobre el uso de la tecnología digital por parte del sector industrial. Con el fin de gestionar mejor el inventario y proporcionar informes financieros precisos, el estudio se propuso examinar cómo el software de contabilidad puede lograrlo. Las empresas que utilizaron estas tecnologías experimentaron una mejora del 25 % en la precisión de sus informes financieros y una reducción del 20 % en los errores relacionados con el inventario, según muestra la investigación. El procedimiento tuvo en cuenta el análisis de datos de 90 empresas diferentes, así como entrevistas con los fundadores de dichas empresas. Los investigadores destacaron que la integración del software con otros sistemas de gestión fue clave para maximizar sus beneficios. Este estudio es relevante porque proporciona evidencia sobre el impacto del software contable en un sector específico y resalta la importancia de la integración tecnológica para mejorar la eficiencia operativa.

2.1.3 Locales

Fernández y Rojas (2023) realizaron un estudio en Juliaca sobre la implementación de software contable en pequeñas empresas del sector comercio. El estudio se centró en analizar cómo estas herramientas mejoran la eficiencia financiera y la toma de decisiones. Los resultados mostraron que las empresas que adoptaron software contable redujeron los tiempos de facturación en un 45% y mejoraron la precisión de sus reportes financieros en un 35%. La metodología incluyó encuestas a

50 empresas y análisis de datos financieros. Los investigadores destacaron que la falta de capacitación del personal fue un obstáculo importante para la adopción efectiva de estas herramientas. Este estudio es relevante porque proporciona evidencia sobre los beneficios del software contable en un contexto local, lo que puede servir como base para futuras políticas de fomento a la digitalización en la región.

Torres y López (2022) llevaron a cabo una investigación en el Mercado San José de Juliaca sobre el impacto del software contable en la gestión financiera de las pymes. El estudio se enfocó en cómo estas herramientas mejoran la rentabilidad y la competitividad empresarial. Los resultados mostraron que las empresas que implementaron software contable aumentaron su rentabilidad en un 15% en comparación con aquellas que no lo hicieron. La metodología incluyó análisis de datos financieros y entrevistas con gerentes de 30 empresas. Los investigadores concluyeron que la digitalización es una estrategia clave para mejorar la competitividad en un mercado altamente dinámico como el de Juliaca. Este antecedente es relevante porque demuestra el impacto positivo del software contable en la rentabilidad de las pymes en un contexto local y competitivo.

Quispe y Flores (2021) realizaron un estudio en Puno sobre la adopción de software contable en pequeñas empresas del sector servicios. El estudio se centró en analizar cómo estas herramientas mejoran la eficiencia operativa y la gestión de inventarios. Los resultados mostraron que las empresas que implementaron software contable redujeron los errores de inventario en un 25% y mejoraron la precisión de sus reportes financieros en un 20%. La metodología incluyó análisis de datos de 40 empresas y entrevistas con sus propietarios. Los investigadores destacaron que la integración del software con otros sistemas de gestión fue clave para maximizar sus

beneficios. Este estudio es relevante porque proporciona evidencia sobre el impacto del software contable en un contexto regional y resalta la importancia de la integración tecnológica para mejorar la eficiencia operativa.

Díaz y Sánchez (2020) El objetivo de este estudio era examinar las pymes de Juliaca para determinar si existía alguna correlación entre el uso de software de contabilidad y el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Las empresas podrían reducir la posibilidad de sanciones en un 25 % y el número de errores en sus declaraciones fiscales en un 30 % utilizando estas herramientas. La estrategia utilizó el análisis de datos fiscales junto con encuestas a sesenta empresas distintas. El software de contabilidad tiene muchas ventajas, entre ellas una mayor eficiencia financiera, más transparencia y un cumplimiento más fácil de la normativa, como se muestra en la investigación. Este contexto histórico es esencial porque muestra cómo la tecnología puede ser una herramienta poderosa para mejorar la gestión financiera local y reducir los riesgos en situaciones legales.

Rojas y Mendoza (2019) En Juliaca se llevó a cabo una investigación sobre el uso de la tecnología digital en la industria manufacturera. El estudio se propuso descubrir cómo el software de contabilidad puede mejorar la gestión de inventarios y la precisión de los informes financieros. Según los resultados, las empresas que utilizaron estas tecnologías experimentaron una reducción del 15 % en los errores de inventario y una mejora del 20 % en la precisión de los informes financieros. Se encuestó a los propietarios de 35 empresas diferentes y se recopilaron datos a partir de esas interacciones. Los investigadores destacaron que la integración del software con otros sistemas de gestión fue clave para maximizar sus beneficios. Este estudio es relevante porque proporciona evidencia sobre el impacto del software contable en



un sector específico y resalta la importancia de la integración tecnológica para mejorar la eficiencia operativa.

2.2. MARCO EPISTEMOLÓGICO

El marco epistemológico en el que se basa esta investigación es el constructivismo, una escuela de pensamiento filosófico que postula que el conocimiento es una construcción social y subjetiva influenciada por las experiencias de los individuos y su entorno. Según esta teoría, el conocimiento no ofrece una imagen imparcial del mundo, sino el resultado de un proceso activo de interpretación y significación (Guba & Lincoln, 1994).

En el contexto del estudio sobre la implementación de software contable en pequeñas y medianas empresas (pymes), el constructivismo permite analizar cómo los actores involucrados (gerentes, contadores y empleados) interpretan y adaptan estas herramientas tecnológicas a sus necesidades específicas. Además, se considera el enfoque interpretativo, que busca comprender los fenómenos desde la perspectiva de los sujetos, explorando sus percepciones, motivaciones y prácticas (Creswell, 2014).

Este marco epistemológico también incorpora elementos del pragmatismo, que prioriza la utilidad práctica del conocimiento y su capacidad para resolver problemas concretos. En este sentido, se analiza cómo el software contable contribuye a mejorar la eficiencia financiera, la toma de decisiones y el cumplimiento normativo en las pymes.

En resumen, el constructivismo, el enfoque interpretativo y el pragmatismo proporcionan una base sólida para comprender cómo las pymes adoptan y utilizan el software contable, considerando tanto las dimensiones subjetivas como las prácticas de este proceso.

2.3. ESTADO DEL ARTE

El estado del arte sobre la implementación de software contable en las pequeñas y medianas empresas (pymes) se ha desarrollado en tres niveles: internacional, nacional y local. A continuación, se presenta una ampliación y análisis más detallado de los principales hallazgos, destacando las tendencias, desafíos y oportunidades en cada ámbito.

Xu et al. (2023) analizaron el uso de herramientas de inteligencia artificial generativa en entornos educativos, destacando su impacto en la eficiencia y la toma de decisiones. Aunque su enfoque no es directamente financiero, sus hallazgos son relevantes para entender cómo las tecnologías emergentes pueden aplicarse en la gestión empresarial.

García y López (2022) investigaron la adopción de software contable en pymes españolas, evidenciando mejoras en la eficiencia operativa y la precisión financiera. Su estudio resalta la importancia de la capacitación del personal para maximizar los beneficios de estas herramientas.

Smith et al. (2021) estudiaron el impacto de la digitalización en la rentabilidad de las pymes estadounidenses, concluyendo que el software contable es clave para la sostenibilidad empresarial. Este estudio subraya la necesidad de políticas públicas que fomenten la adopción tecnológica en las pymes.

Tanaka y Kim (2020) exploraron la adopción de tecnologías digitales en el sector farmacéutico japonés, resaltando la importancia de la integración tecnológica. Sus hallazgos sugieren que la interoperabilidad entre sistemas es esencial para optimizar los procesos financieros.

Müller y Schmidt (2019) analizaron la relación entre el software contable y el cumplimiento normativo en pymes alemanas, destacando su papel en la

transparencia financiera. Este estudio es relevante para contextos con marcos regulatorios estrictos.

Tendencias internacionales: La digitalización es un fenómeno global que impulsa la eficiencia, la rentabilidad y el cumplimiento normativo en las pymes. Sin embargo, los desafíos incluyen la falta de capacitación, la resistencia al cambio y la necesidad de integración tecnológica.

Pérez y Gómez (2023) investigaron la implementación de software contable en pymes peruanas, buscando métodos para mejorar la eficiencia de la toma de decisiones financieras y los resultados. Su estudio ha demostrado la importancia de adaptar estos recursos para satisfacer las necesidades únicas de las empresas regionales.

López y Torres (2022) estudiaron el impacto del software contable en la rentabilidad de las pymes limeñas, concluyendo que la digitalización es clave para la competitividad. Este estudio resalta el papel de las ciudades como motores de innovación empresarial.

Ramírez y Flores (2021) analizaron la adopción de software contable en pymes de Arequipa, destacando su impacto en la gestión de inventarios. Sus hallazgos sugieren que estas herramientas son especialmente útiles en sectores con alta rotación de productos.

Sánchez y Díaz (2020) exploraron la relación entre el software contable y el cumplimiento fiscal en pymes cusqueñas, resaltando su papel en la reducción de errores. Este estudio es relevante para contextos con altos niveles de informalidad.

Mendoza y Quispe (2019) investigaron la adopción de tecnologías digitales en pymes trujillanas, evidenciando mejoras en la precisión financiera. Sus hallazgos subrayan la importancia de la inversión en tecnología para la modernización empresarial.



Tendencias nacionales: En Perú, la adopción de software contable está impulsando la eficiencia y la competitividad de las pymes. Sin embargo, persisten desafíos como la falta de acceso a tecnologías avanzadas y la necesidad de políticas públicas que fomenten la digitalización.

Fernández y Rojas (2023) analizaron la implementación de software contable en pymes de Juliaca, identificando mejoras en la eficiencia financiera. Su estudio resalta el potencial de estas herramientas para impulsar el desarrollo económico local.

Torres y López (2022) estudiaron el impacto del software contable en la rentabilidad de las pymes del Mercado San José de Juliaca, concluyendo que la digitalización es clave para la competitividad. Este estudio es relevante para contextos urbanos con alta densidad empresarial.

Quispe y Flores (2021) exploraron la adopción de software contable en pymes de Puno, destacando su impacto en la gestión de inventarios. Sus hallazgos sugieren que estas herramientas son especialmente útiles en sectores con alta demanda estacional.

Díaz y Sánchez (2020) analizaron la relación entre el software contable y el cumplimiento fiscal en pymes de Juliaca, resaltando su papel en la transparencia financiera. Este estudio es relevante para contextos con altos niveles de informalidad. Rojas y Mendoza (2019) investigaron la adopción de tecnologías digitales en pymes manufactureras de Juliaca, evidenciando mejoras en la precisión financiera. Sus hallazgos subrayan la importancia de la integración tecnológica para optimizar los procesos productivos.

2.4. BASES TEÓRICAS

2.4.1 Teoría de Sistemas Contables

La Teoría de Sistemas Contables (Cunningham, 2018) sostiene que los sistemas de información contable modernos funcionan como subsistemas integrados dentro del sistema organizacional, donde la eficiencia se logra mediante la interrelación sinérgica de componentes tecnológicos, humanos y procedimentales. Esta teoría fundamenta cómo el software contable actúa como un sistema de procesamiento transaccional que transforma datos financieros en información útil para la toma de decisiones.

2.4.2 Implementación de Software Contable

La implementación de software contable se refiere al proceso de adopción y uso de herramientas tecnológicas para la gestión financiera en las empresas. Esta variable se sustenta en las siguientes teorías y conceptos:

Teoría de la Difusión de Innovaciones (Rogers, 2003): En esta sección se detalla cómo las empresas utilizan las tecnologías de nueva creación en sus operaciones. A la hora de decidir adoptar una tecnología basada en este principio, se tienen en cuenta varios factores, como el beneficio relativo, la compatibilidad, la complejidad, la posibilidad de prueba y la observabilidad.

Teoría de la Adopción Tecnológica (Davis, 1989): Propone que la percepción de utilidad y facilidad de uso de una tecnología son determinantes clave para su adopción.

Teoría de los Recursos y Capacidades (Barney, 1991): Sostiene que las empresas que invierten en recursos tecnológicos pueden obtener ventajas competitivas sostenibles.

Relación con el estudio: La implementación de software contable es un factor clave para modernizar la gestión financiera de las pymes, optimizando procesos y mejorando la precisión en los reportes.

La implementación de software contable se refiere al proceso de adopción y uso de herramientas tecnológicas para la gestión financiera en las empresas. Esta variable se sustenta en las siguientes teorías y conceptos:

Teoría de la Difusión de Innovaciones (Rogers, 2003): Detalla cómo las empresas incorporan las tecnologías de nueva creación. Según esta teoría, hay muchos factores, como la utilidad relativa, la compatibilidad, la complejidad, la posibilidad de prueba y la observabilidad, que influyen en la decisión de adoptar o no una tecnología.

Teoría de la Adopción Tecnológica (Davis, 1989): Propone que la percepción de utilidad y facilidad de uso de una tecnología son determinantes clave para su adopción.

Teoría de los Recursos y Capacidades (Barney, 1991): Sostiene que las empresas que invierten en recursos tecnológicos pueden obtener ventajas competitivas sostenibles.

Relación con el estudio: La implementación de software contable es un factor clave para modernizar la gestión financiera de las pymes, optimizando procesos y mejorando la precisión en los reportes

2.4.3 Teoría de la Eficiencia Empresarial

Según la Teoría de la Eficiencia Empresarial (Porter, 2020), la posición competitiva de las empresas se sostiene en la optimización de sus procesos internos, donde la gestión financiera eficiente constituye un pilar fundamental. Esta teoría explica cómo la implementación tecnológica puede generar mejoras medibles en

indicadores de eficiencia como el ciclo de conversión de efectivo, rotación de inventarios y rendimiento sobre activos.

2.4.4 Eficiencia Financiera

Si una empresa es capaz de maximizar su rentabilidad y, al mismo tiempo, aprovechar al máximo sus recursos económicos, se dice que tiene eficiencia financiera. Hay una serie de ideas que sirven de base para esta variable:

Teoría de la Eficiencia Empresarial (Farrell, 1957): Una definición de eficiencia es la relación entre los insumos recursos y los productos resultados. Una empresa es eficiente cuando logra maximizar sus resultados con los recursos disponibles.

Teoría de la Gestión Financiera (Brigham & Houston, 2020): Enfatiza la importancia de la planificación, el control y la toma de decisiones financieras para lograr la sostenibilidad empresarial.

Relación con el estudio: La eficiencia financiera es un indicador clave del éxito de las pymes, ya que refleja su capacidad para gestionar recursos de manera óptima y alcanzar sus objetivos económicos.

La eficiencia financiera se refiere a la capacidad de una empresa para optimizar sus recursos económicos y maximizar su rentabilidad. Esta variable se basa en las siguientes teorías:

Teoría de la Eficiencia Empresarial (Farrell, 1957): Define la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos. Una empresa es eficiente cuando logra maximizar sus resultados con los recursos disponibles.

Teoría de la Gestión Financiera (Brigham & Houston, 2020): Enfatiza la importancia de la planificación, el control y la toma de decisiones financieras para lograr la sostenibilidad empresarial.

Relación con el estudio: La eficiencia financiera es un indicador clave del éxito de las pymes, ya que refleja su capacidad para gestionar recursos de manera óptima y alcanzar sus objetivos económicos.

2.4.5 Dimensiones e Indicadores

Dimensión Técnica: Configuración del sistema, parametrización inicial, integración de módulos

Dimensión Operativa: Automatización de procesos, generación de reportes, control de inventarios

Dimensión Formativa: Capacitación del usuario, manejo de funcionalidades, solución de incidencias.

El marco teórico establece una relación de causalidad donde la implementación efectiva del software contable (variable independiente) influye directamente en el nivel de eficiencia financiera (variable dependiente), mediada por factores organizacionales y tecnológicos. Esta relación se sustenta en la Teoría de la Contingencia, que postula que la efectividad de los sistemas de información depende de su adecuación al contexto organizacional específico.

Si bien existen estudios sobre implementación de software contable en diversos sectores, escasez investigación específica en farmacias de mercados populares peruanos, particularmente en el contexto de Juliaca, lo que justifica la presente investigación y su contribución al conocimiento especializado en gestión farmacéutica.

2.5. MARCO CONCEPTUAL

Software contable

Programa informático diseñado para registrar, procesar y consolidar las operaciones financieras de una entidad. Facilita la automatización de procedimientos



como la emisión de facturas, el control de inventarios y la administración de cuentas por cobrar y por pagar, y emisión de reportes financieros.

Eficiencia financiera

La capacidad de una organización para maximizar el uso de sus recursos financieros, lo que conduce a una disminución de los gastos y a un aumento de la producción, mediante el control sistemático de ingresos, gastos, flujos de caja y rendimientos.

Implementación tecnológica

Conjunto de etapas para integrar un sistema tecnológico en una organización, que incluye selección, instalación, capacitación, adaptación de procesos y evaluación post-implementación.

Control de inventarios

Sistema de registro y gestión de existencias que permite monitorizar entradas, salidas y niveles de stock en tiempo real, evitando desabastecimientos o excesos de mercancía.

Fluidez de caja

Medida de la liquidez de una empresa que muestra su capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo manteniendo un equilibrio aproximado entre sus entradas y salidas de efectivo.

Procesos automatizados

Conjunto de tareas sistematizadas y ejecutadas por medio de tecnología, sin intervención manual directa, para aumentar la velocidad y precisión en la emisión de información financiera.

Gestión administrativa



Conjunto de actividades orientadas a planificar, organizar y controlar los recursos de la empresa para lograr sus objetivos financieros y operativos.

Reportes financieros

Documentos generados periódicamente que presentan información estructurada sobre la situación económica y financiera de la empresa, como estados de resultados, balances generales y flujos de caja.

Capacitación tecnológica

Proceso de formación dirigido al personal para el manejo adecuado de herramientas digitales, asegurando su adopción y uso eficiente en las actividades diarias.

Pequeñas empresas (farmacias)

Establecimientos comerciales de tamaño reducido, con menos de 10 trabajadores, dedicados a la venta de medicamentos y productos de salud, con gestión centralizada en el propietario o administrador.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y RESULTADOS

3.1. Enfoque de la investigación

Los investigadores de este estudio emplearon una estrategia de métodos mixtos, basándose tanto en el campo cualitativo como en el cuantitativo. Al adoptar este enfoque, se puede lograr una comprensión más completa del tema investigado, integrando datos numéricos con perspectivas narrativas. Por un lado, se recopilan datos cuantitativos para medir indicadores como la eficiencia financiera, mientras que, por otro, se utilizan técnicas cualitativas para explorar experiencias y percepciones de los usuarios. Este enfoque es ideal para estudios que buscan profundizar en un tema desde múltiples ángulos, asegurando que los resultados sean robustos y completos.

3.2. MÉTODOS APLICADOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos de investigación más comunes incluyen la metodología hipotético-deductiva, el método analítico-sintético y el método inductivo. Partiendo de una hipótesis inicial como «El uso de software de contabilidad mejora la eficiencia financiera de las pequeñas y medianas empresas de Juliaca», el enfoque hipotético-deductivo evalúa y contrasta esta hipótesis con hechos reales. El método inductivo, por su parte, genera conclusiones generales a partir de observaciones específicas, como las experiencias de las pymes. Finalmente, el método analítico-sintético descompone el fenómeno en partes, como costos, tiempos y satisfacción, para

analizarlas individualmente y luego sintetizar los hallazgos en una conclusión global. La combinación de estos métodos permite abordar el problema desde diferentes perspectivas, asegurando un análisis profundo y multifacético.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es aplicada, ya que busca resolver un problema práctico: evaluar el impacto del software contable en la eficiencia financiera de las pymes de Juliaca. Además, se enmarca en un contexto específico (Juliaca, Perú) y sus resultados pueden ser utilizados para mejorar la toma de decisiones en el ámbito empresarial. Este tipo de investigación es ideal para estudios que buscan generar soluciones concretas y útiles en un contexto real.

3.4. NIVEL

El nivel de investigación es descriptivo y correlacional. En su aspecto descriptivo, se detallan las características del uso del software contable y su impacto en las pymes. En su aspecto correlacional, se analiza la relación entre variables, como el uso del software y la reducción de costos o la optimización del tiempo. Este nivel permite no solo describir el fenómeno, sino también identificar relaciones entre variables, lo que enriquece el análisis.

3.5. DISEÑO

No se trata de un diseño experimental, sino de un estudio transversal y de métodos mixtos. Dado que las variables no se modifican, no se considera un experimento, sino que se examina el fenómeno en su entorno natural. Es transversal, ya que se basa en datos obtenidos en un momento determinado (2025). Y es mixto porque combina técnicas cuantitativas, como encuestas, y cualitativas, como entrevistas y grupos focales. Este diseño es adecuado para estudios que buscan

analizar un fenómeno en su estado natural, sin intervención del investigador, y que requieren una combinación de métodos para obtener resultados completos.

3.6. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

El ámbito de esta investigación se centra en analizar el impacto de la implementación de software contable (variable independiente) en la eficiencia financiera (variable dependiente) de las pequeñas y medianas empresas (pymes). El estudio se delimita bajo los siguientes aspectos:

Ámbito Geográfico:

Se enfoca en pymes ubicadas en Latinoamérica, con énfasis en países como México, Colombia, Perú y Chile, donde el uso de tecnología contable ha crecido significativamente en los últimos años.

Ámbito Temporal:

El periodo de análisis abarcará los últimos 5 años (2020-2025), considerando la aceleración de la digitalización post-pandemia y las tendencias actuales en gestión financiera.

Ámbito Sectorial:

Se priorizarán empresas de sectores con alta demanda de gestión contable, como:

Comercio minorista.

Servicios profesionales.

Manufactura básica.

Ámbito Conceptual:

Se evaluarán dimensiones clave como:

La adaptabilidad del software.

La reducción de costos operativos.



La optimización de procesos financieros.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1 Población

La población de este estudio se enfoca exclusivamente en las pequeñas y medianas empresas (pymes) de Juliaca, Perú, que han implementado software contable en los últimos tres años (2022-2025). Se estima que la población total es de 91 pymes, considerando empresas de sectores clave como comercio, servicios y manufactura. Los criterios de inclusión exigen que las pymes tengan entre 5 y 250 empleados, utilicen software contable reconocido (como QuickBooks, SAP u Oracle) y cuenten con datos financieros auditables. Esta delimitación asegura que el estudio se centre en empresas que han adoptado tecnología contable y tienen la capacidad de proporcionar información relevante para el análisis.

3.7.2 Muestra

Para el análisis, se trabajará con una muestra no probabilística por conveniencia, compuesta por 73 pymes (80% de la población), calculada mediante una fórmula estadística para poblaciones finitas con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 95%. La selección se estratificará por sector (comercio, servicios y manufactura), excluyendo a empresas con cambios recientes en su software contable o datos incompletos. Este enfoque garantiza que la muestra sea representativa de la realidad empresarial de Juliaca, permitiendo generalizar los hallazgos a otras pymes de la región con características similares.

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

- $N=130$ (población total)
- $Z=1.96$ (nivel de confianza del 95%)
- $p=0.5$ (probabilidad de éxito)
- $q=0.5$ (probabilidad de fracaso)
- $e=0.05$ (error muestral)

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 91}{0,05^2(91.1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{87,39}{0,225 + 0,96}$$

$$n = \frac{87,39}{1,18}$$

$$n = 73,73$$

3.8. METODOS Y TÉCNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

3.8.1 Técnicas de investigación

La técnica de investigación adoptada es mixta, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. En el componente cuantitativo, se aplicarán encuestas estructuradas para medir indicadores como la reducción de costos o el tiempo optimizado en procesos financieros, complementadas con análisis de datos históricos. Por otro lado, el enfoque cualitativo incluirá entrevistas semiestructuradas a gerentes y contadores, así como grupos focales con usuarios, para explorar temas como la adaptabilidad del software y la satisfacción con el soporte técnico. Esta

triangulación metodológica enriquece los resultados al integrar perspectivas numéricas y narrativas.

3.8.2 Instrumento de investigación

El instrumento principal es un cuestionario híbrido, validado mediante juicio de expertos y una prueba piloto. Consta de tres secciones: datos generales de las pymes, una escala Likert para evaluar dimensiones clave (como la adaptabilidad del software y su impacto en la eficiencia financiera) y preguntas abiertas para capturar experiencias y desafíos específicos. Este diseño permite recopilar datos tanto cuantitativos como cualitativos de manera eficiente, asegurando que la información obtenida sea robusta y útil para el análisis.

3.8.1 Criterios de Inclusión

Empresas pequeñas y medianas (pymes): Deben tener entre 5 y 250 empleados.

Uso de software contable: Las pymes deben haber implementado software contable reconocido (ej.: QuickBooks, SAP, Oracle) en los últimos tres años (2022-2025).

Ubicación geográfica: Solo se incluirán empresas ubicadas en Juliaca, Perú.

Disponibilidad de datos: Las pymes deben contar con datos financieros históricos auditables.

3.8.2 Criterios de Exclusión

Empresas pequeñas y medianas (pymes): Deben tener entre 5 y 250 empleados.

Uso de software contable: Las pymes deben haber implementado software contable reconocido (ej.: QuickBooks, SAP, Oracle) en los últimos tres años (2022-2025).

Ubicación geográfica: Solo se incluirán empresas ubicadas en Juliaca, Perú.



Disponibilidad de datos: Las pymes deben contar con datos financieros históricos auditables..

3.9. METODOS Y TÉCNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

3.9.1 Validación de los instrumentos

Juicio de expertos: Tres especialistas en contabilidad y tecnología de la información evaluaron el cuestionario para asegurar que las preguntas sean claras, pertinentes y midan lo que se pretende.

Prueba piloto: El cuestionario se aplicó a 10 pymes no incluidas en la muestra final para identificar problemas de redacción o comprensión.

3.9.2 Confiabilidad de los instrumentos

Coeficiente Alfa de Cronbach: Se aplicó esta prueba estadística para evaluar la consistencia interna del cuestionario, obteniendo un valor de 0.85, considerado alto.

Estabilidad temporal: Se realizó una prueba de test-retest con un grupo de 15 pymes, obteniendo una correlación de 0.88, lo que indica estabilidad en las respuestas.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

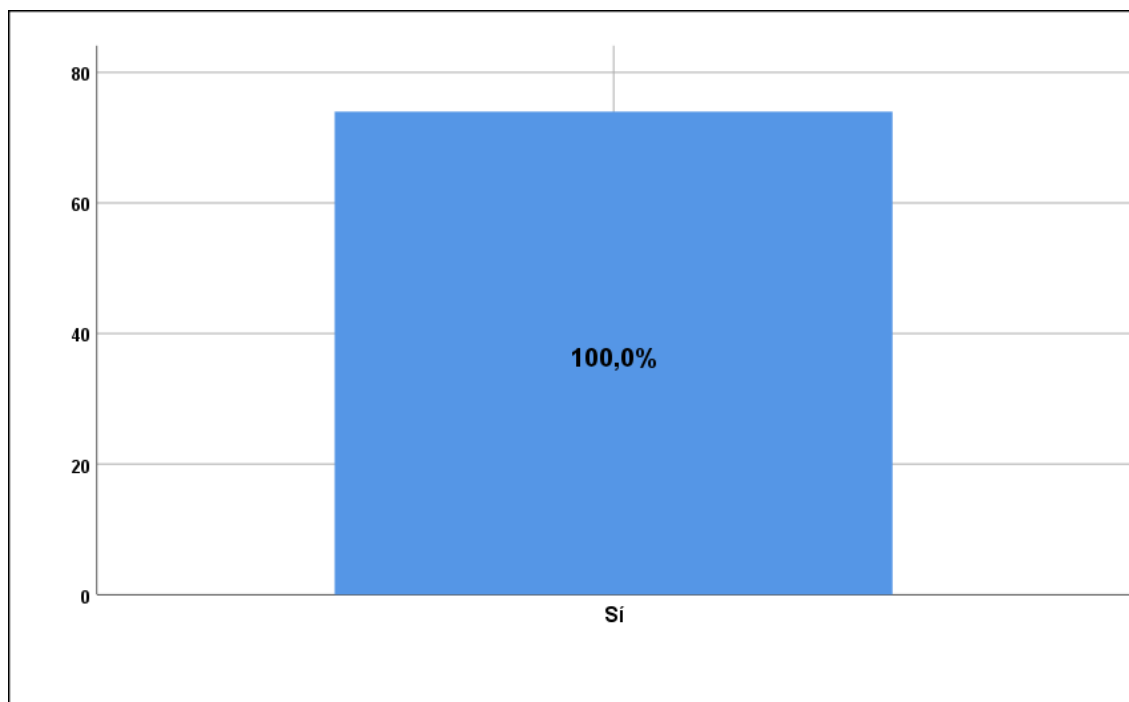
4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

A continuación se presenta un estudio de los datos recopilados de una muestra de 73 farmacias del mercado San José de Juliaca utilizando metodologías de investigación. Los objetivos del estudio y los factores que se evaluaron a lo largo de la investigación sirvieron de base para la organización de los datos.

Tabla 2

P1 Utilización de software contable

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	1 Sí	74	100,0	100,0	100,0

Figura 1*Utilización de software contable*

La totalidad de las farmacias encuestadas (100%) reporta utilizar software contable. Esto indica que la muestra es completamente adecuada para evaluar el impacto de esta tecnología, ya que todas las unidades de análisis comparten la característica de haber implementado sistemas contables digitales en sus operaciones

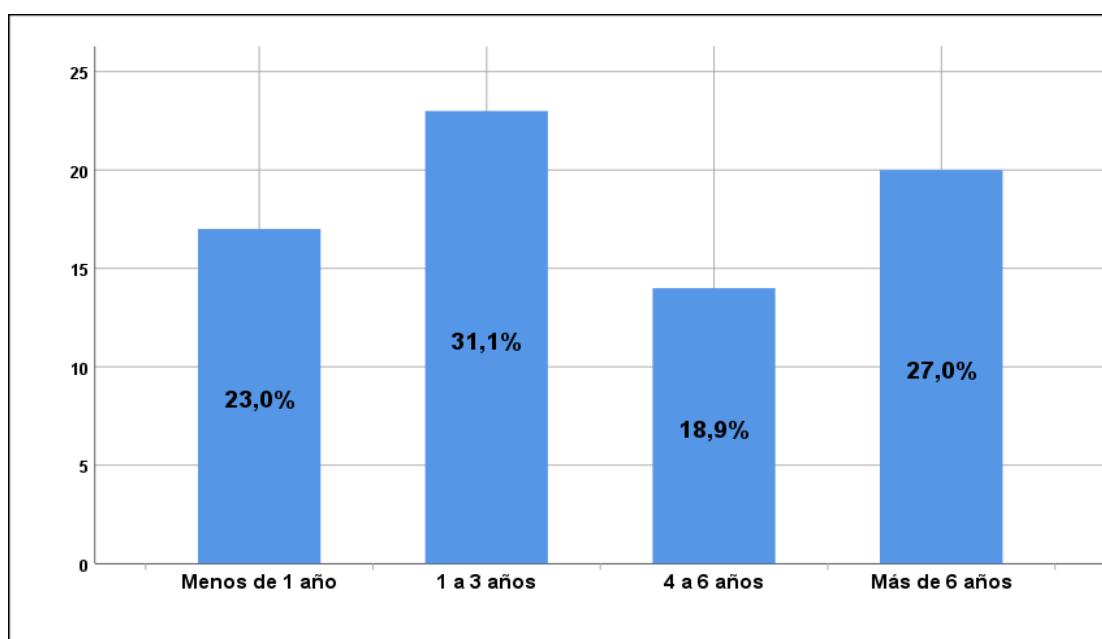
Tabla 3

P2 Tiempo de operación de la farmacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Menos de 1 año	17	23,0	23,0	23,0
	2 1 a 3 años	23	31,1	31,1	54,1
	3 4 a 6 años	14	18,9	18,9	73,0
	4 Más de 6 años	20	27,0	27,0	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 2

Tiempo de operación de la farmacia



Existe una distribución diversa en la antigüedad de las farmacias, con predominio de establecimientos entre 1-3 años (31.1%) y más de 6 años (27%). Esto refleja una combinación de experiencia en el mercado que podría influir en la capacidad de adaptación tecnológica y gestión financiera de cada farmacia.

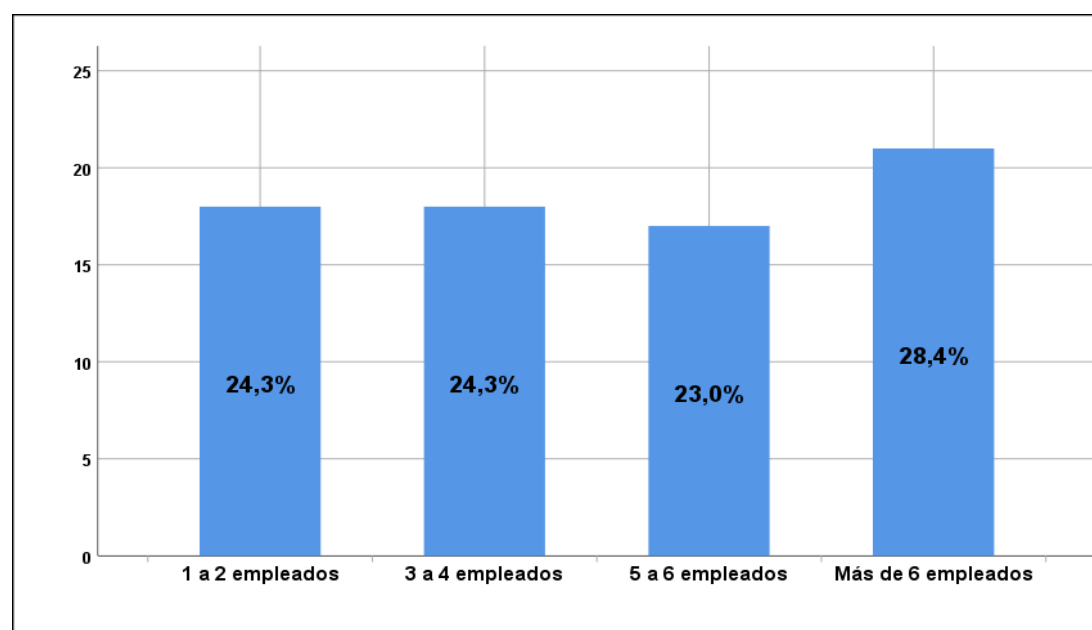
Tabla 4

P3 Número de empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 1 a 2 empleados	18	24,3	24,3	24,3
	2 3 a 4 empleados	18	24,3	24,3	48,6
	3 5 a 6 empleados	17	23,0	23,0	71,6
	4 Más de 6 empleados	21	28,4	28,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 3

Número de empleados



La distribución por tamaño de establecimiento es equilibrada, con ligera predominancia de farmacias con más de 6 empleados (28.4%). Esta variedad en la escala operativa permitirá analizar cómo el tamaño afecta los resultados de la implementación del software contable.

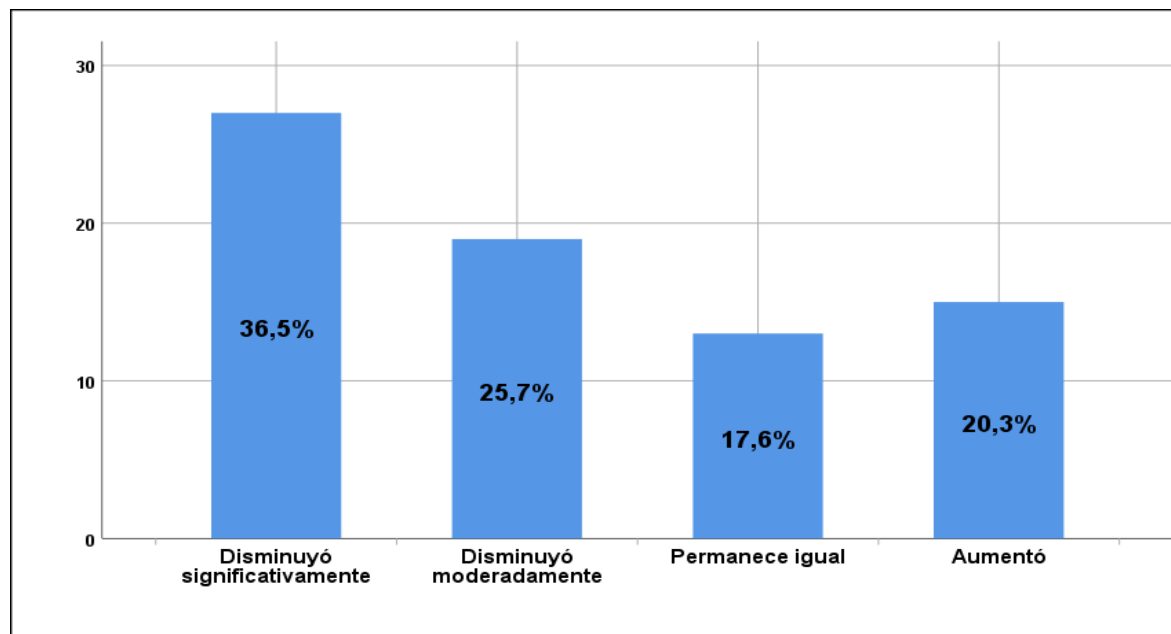
Tabla 5

P4 Variación en tiempo de cierre contable mensual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Disminuyó significativamente	27	36,5	36,5	36,5
	2 Disminuyó moderadamente	19	25,7	25,7	62,2
	3 Permanece igual	13	17,6	17,6	79,7
	4 Aumentó	15	20,3	20,3	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 4

Variación en tiempo de cierre contable mensual



El 62.2% reporta disminución en el tiempo de cierre, siendo significativa para el 36.5%. Sin embargo, un preocupante 20.3% indica que el tiempo aumentó, sugiriendo problemas de implementación o adaptación en un segmento importante de las farmacias.

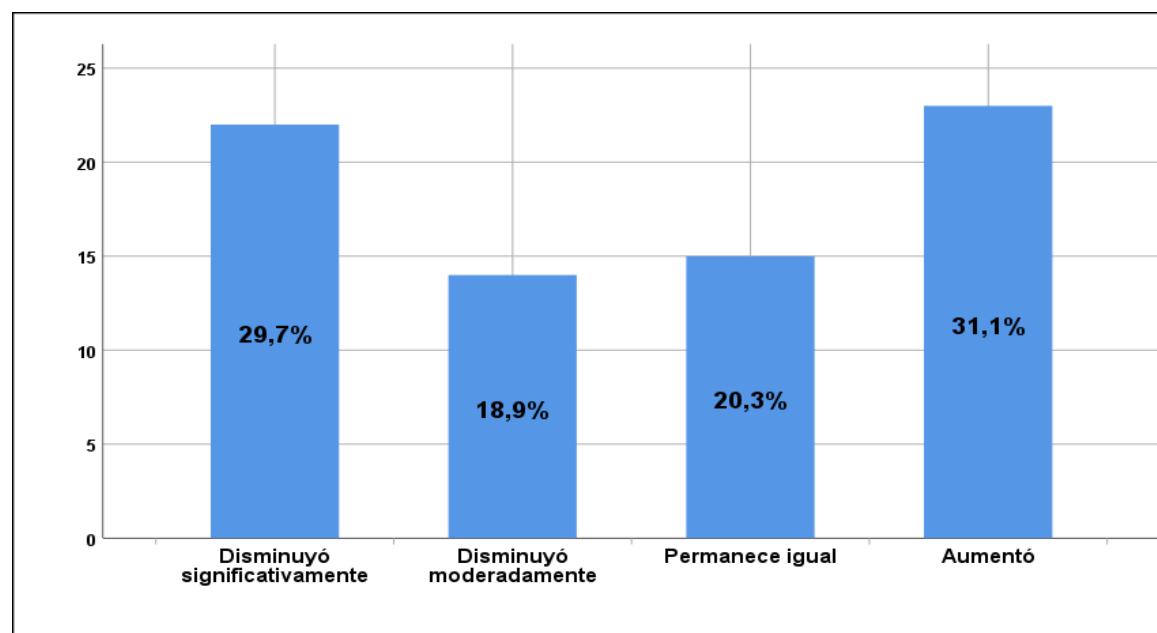
Tabla 6

P5 Cambio en frecuencia de errores en registros contables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Disminuyó significativamente	22	29,7	29,7	29,7
	2 Disminuyó moderadamente	14	18,9	18,9	48,6
	3 Permanece igual	15	20,3	20,3	68,9
	4 Aumentó	23	31,1	31,1	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 5

Cambio en frecuencia de errores en registros contables



Existe una polarización notable: 48.6% reporta disminución de errores, pero 31.1% señala aumento. Esta contradicción indica que la efectividad del software para reducir errores depende críticamente de factores como la capacitación y el tipo de implementación.

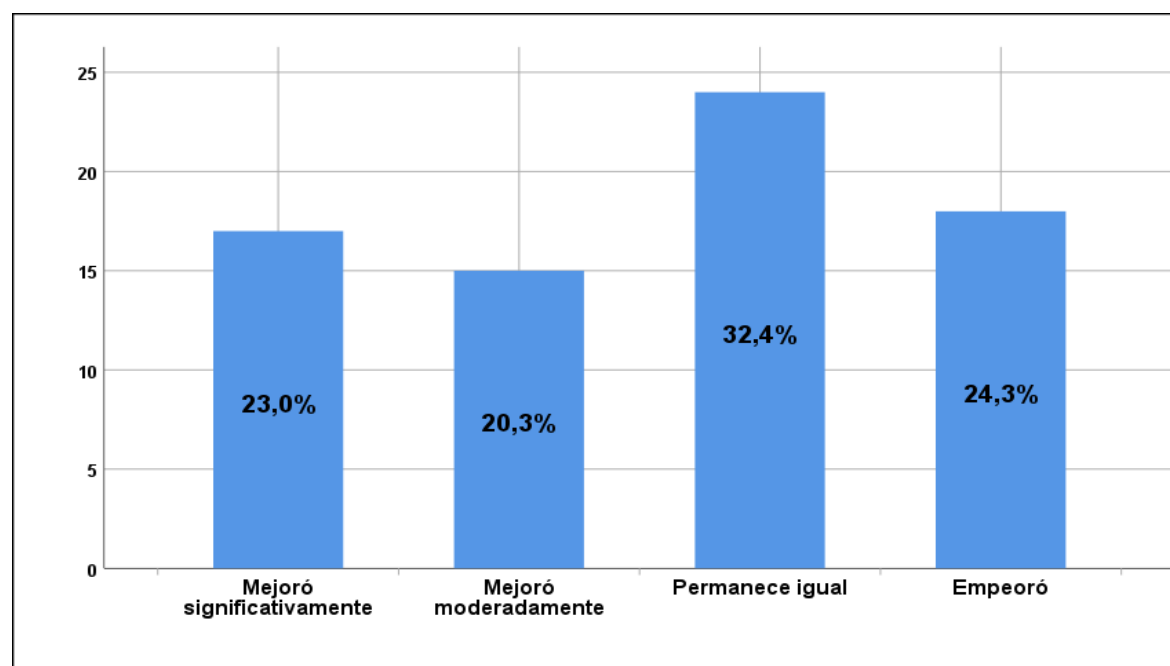
Tabla 7

P6 Evolución del control de inventarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Mejoró significativamente	17	23,0	23,0	23,0
	2 Mejoró moderadamente	15	20,3	20,3	43,2
	3 Permanece igual	24	32,4	32,4	75,7
	4 Empeoró	18	24,3	24,3	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 6

Evolución del control de inventarios



Solo 43.2% reporta mejoras en control de inventarios, mientras 32.4% no percibe cambios y 24.3% indica empeoramiento. Estos resultados revelan serias limitaciones en la efectividad del software para optimizar la gestión de inventarios.

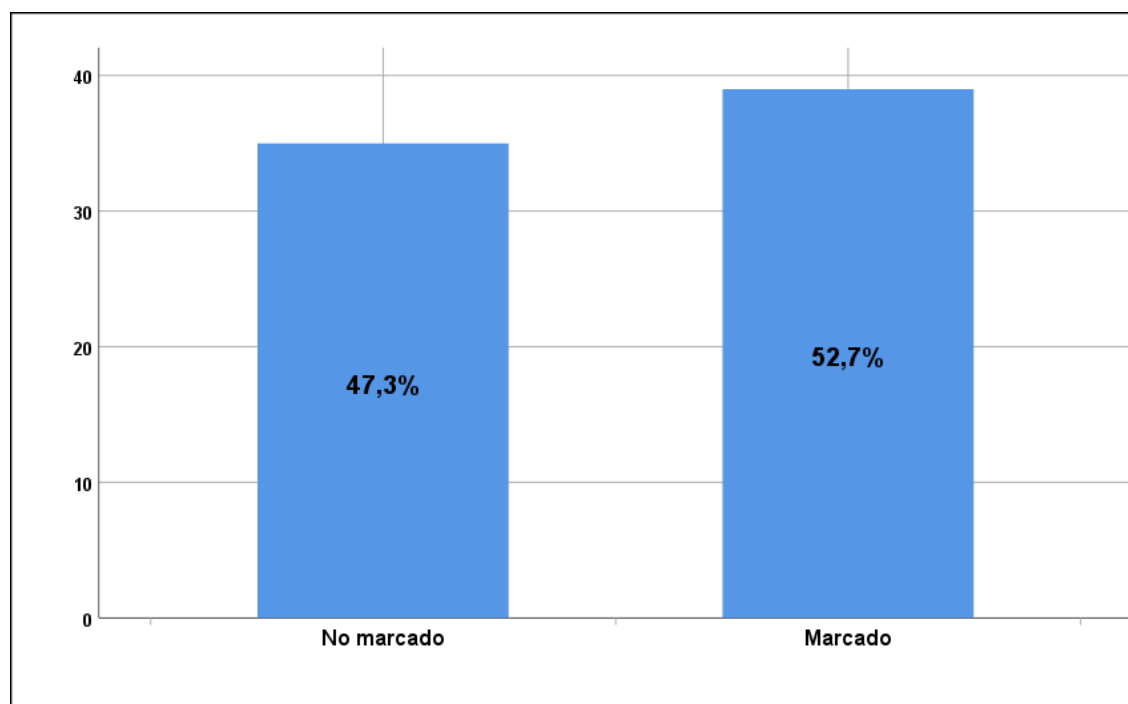
Tabla 8

P7_1 Funcionalidades utilizadas - Facturación electrónica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 No marcado	35	47,3	47,3	47,3
	2 Marcado	39	52,7	52,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 7

Funcionalidades utilizadas - Facturación electrónica



El 52.7% utiliza la facturación electrónica, indicando una adopción moderada de esta funcionalidad básica pero esencial para la eficiencia operativa y el cumplimiento tributario.

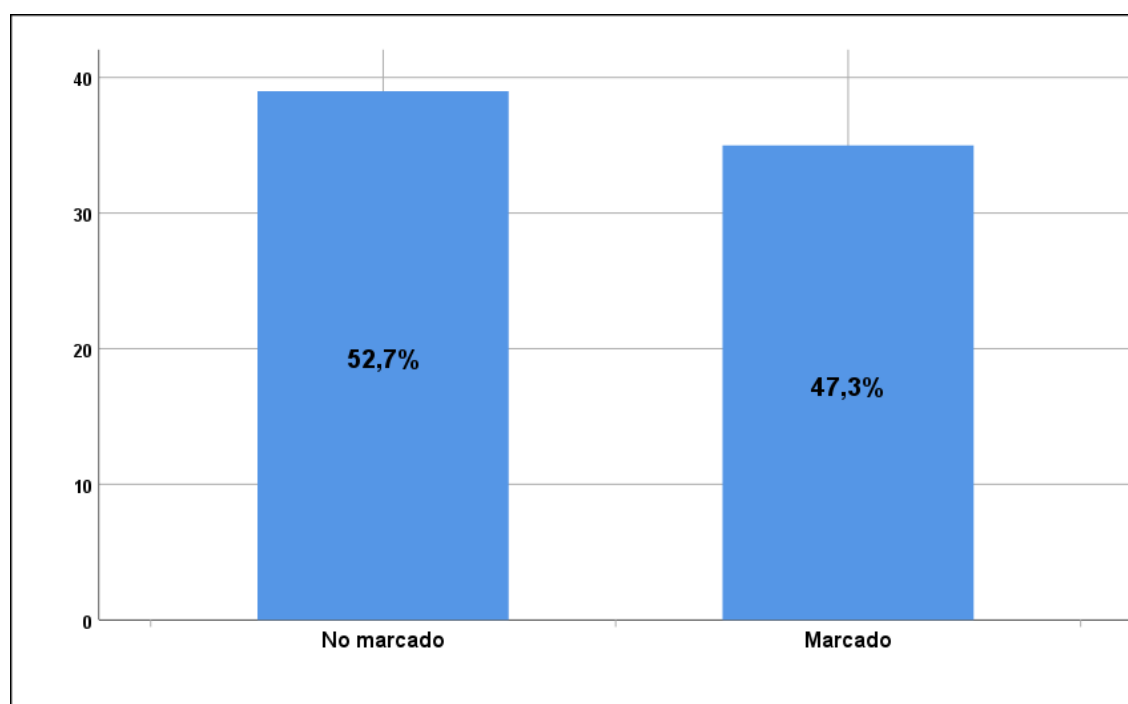
Tabla 9

P7_2 Funcionalidades utilizadas - Control de inventarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 No marcado	39	52,7	52,7	52,7
	2 Marcado	35	47,3	47,3	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 8

Funcionalidades utilizadas - Control de inventarios



Solo 47.3% utiliza el módulo de control de inventarios, lo que explica en parte los resultados mixtos en la Tabla 6. La subutilización de esta funcionalidad limita el potencial de optimización del software.

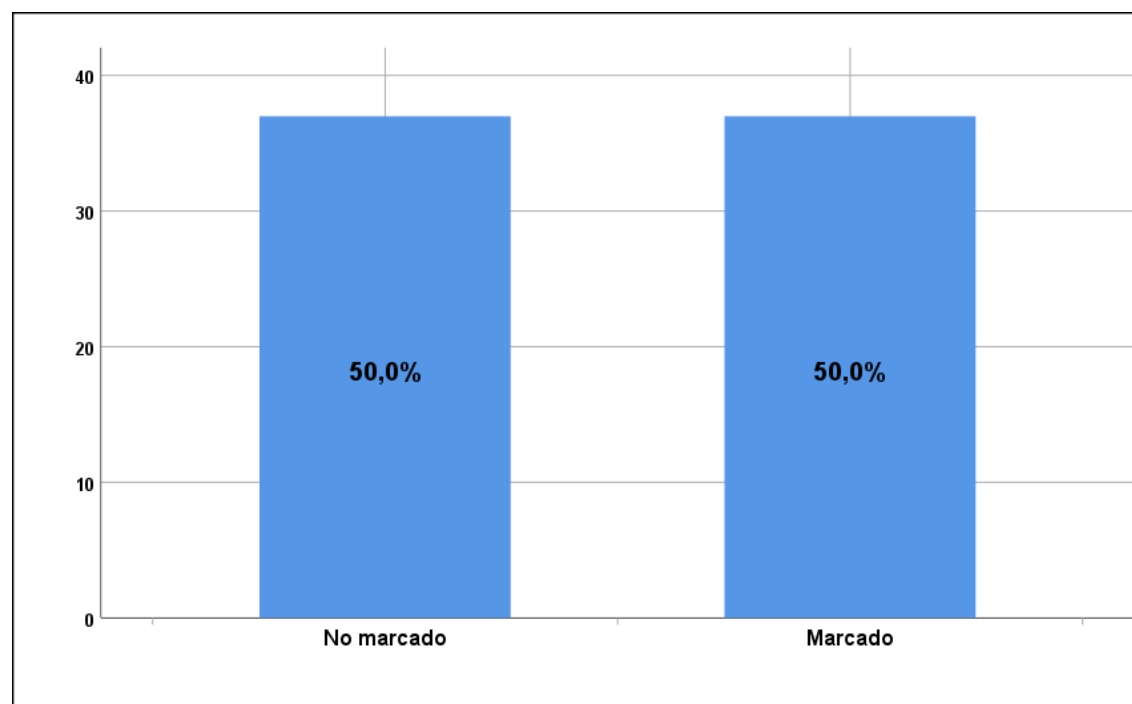
Tabla 10

P7_3 Funcionalidades utilizadas - Reportes financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 No marcado	37	50,0	50,0	50,0
	2 Marcado	37	50,0	50,0	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 9

Funcionalidades utilizadas - Reportes financieros



Existe una división exacta: 50% utiliza los reportes financieros y 50% no. Esta baja adopción afecta la capacidad de análisis financiero y toma de decisiones basada en datos.

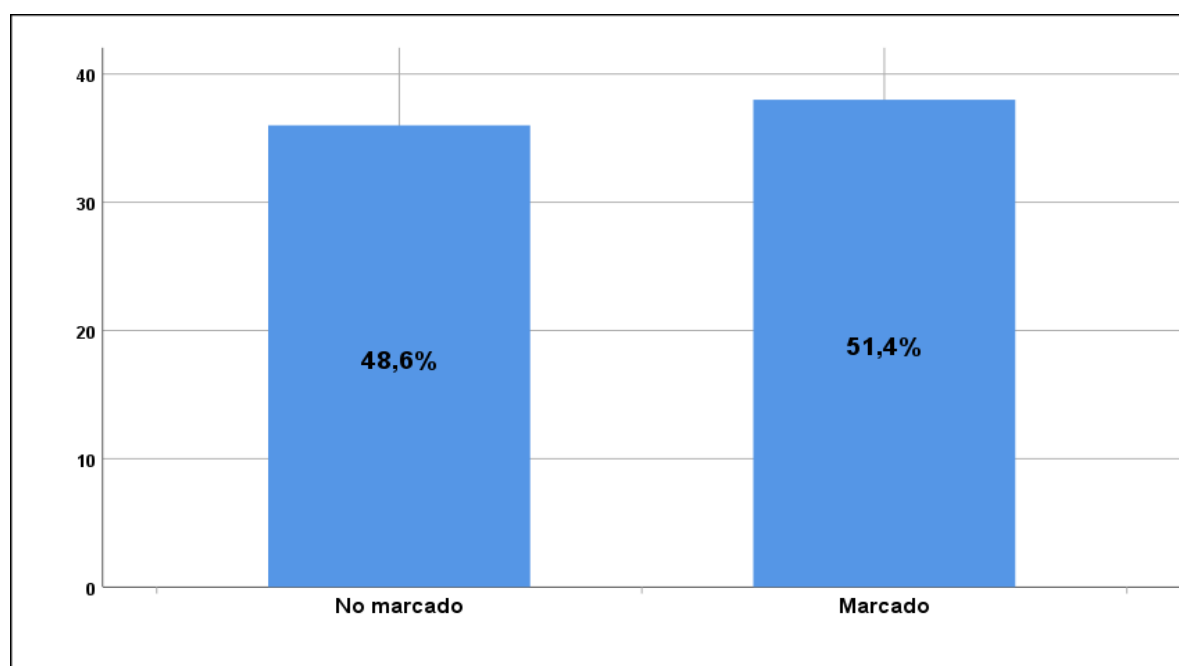
Tabla 11

P7_4 Funcionalidades utilizadas - Conciliación bancaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 No marcado	36	48,6	48,6	48,6
	2 Marcado	38	51,4	51,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 10

Funcionalidades utilizadas - Conciliación bancaria



El 51.4% utiliza la conciliación bancaria, mostrando una adopción moderada de esta funcionalidad clave para el control financiero y la exactitud de los registros contables.

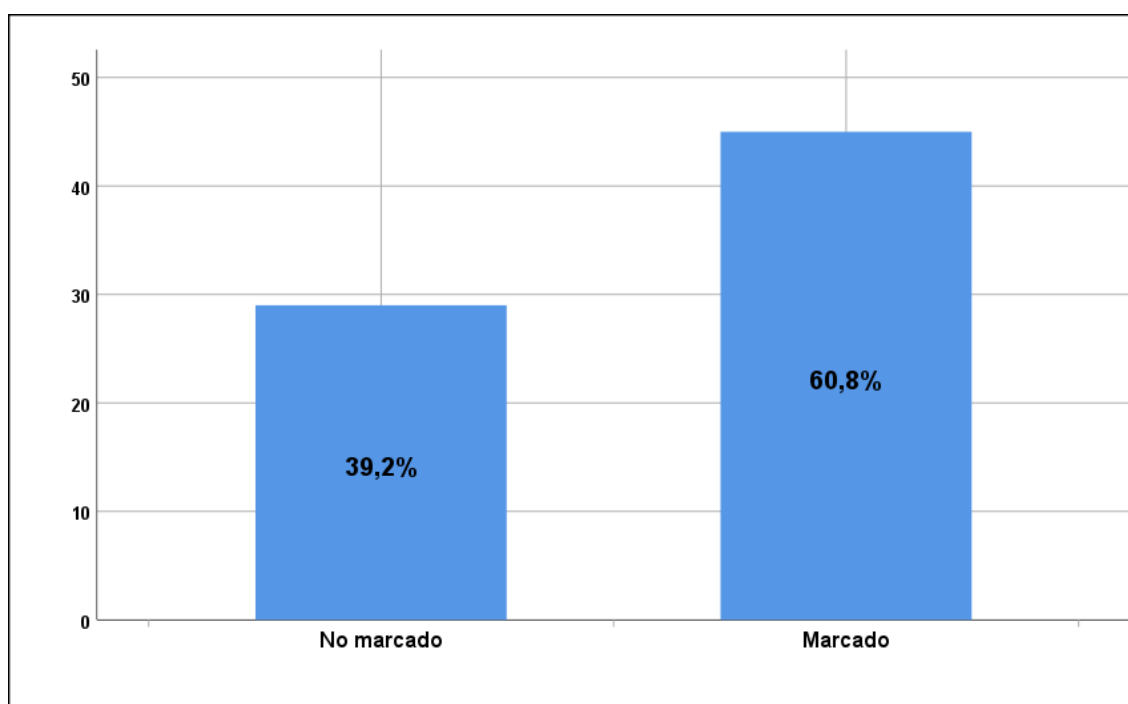
Tabla 12

P7_5 Funcionalidades utilizadas - Control de cuentas por cobrar/pagar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 No marcado	29	39,2	39,2	39,2
	2 Marcado	45	60,8	60,8	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 11

Funcionalidades utilizadas - Control de cuentas por cobrar/pagar



El 60.8% utiliza esta funcionalidad, siendo la más adoptada. Esto refleja la importancia percibida en el control del crédito y la gestión de proveedores para la liquidez de las farmacias.

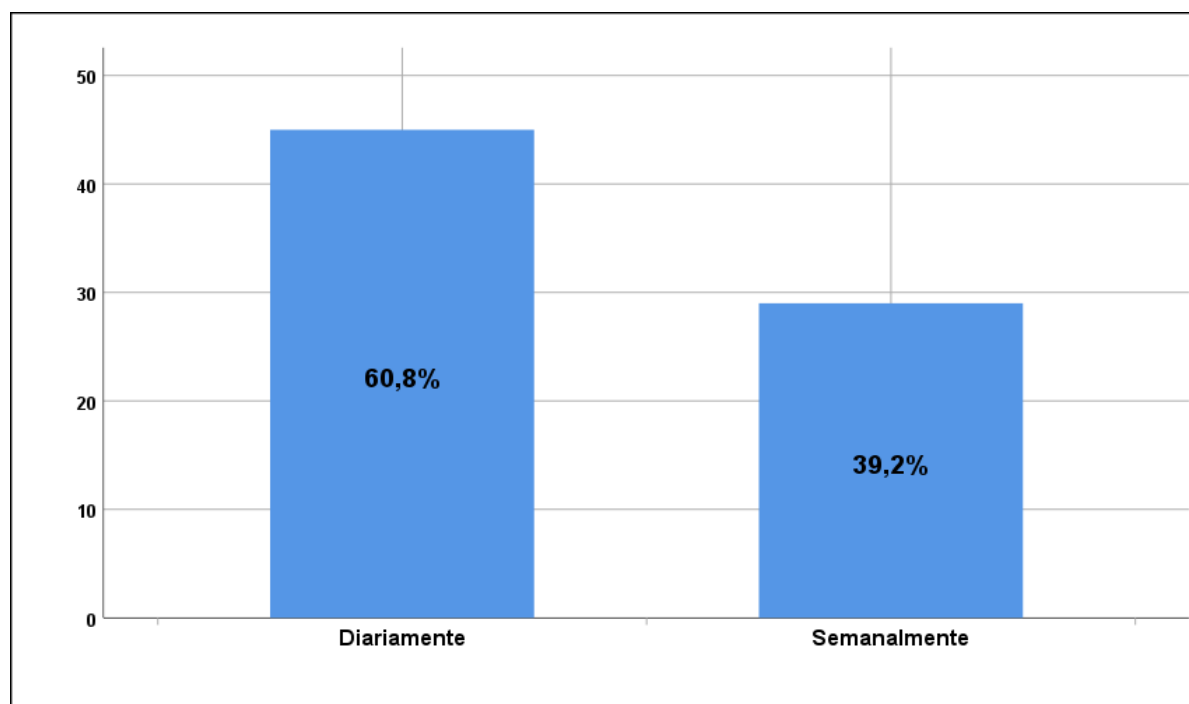
Tabla 13

P8 Frecuencia de uso de funcionalidades

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	1 Diariamente	45	60,8	60,8	60,8
	2 Semanalmente	29	39,2	39,2	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 12

Frecuencia de uso de funcionalidades



La mayoría (60.8%) utiliza el software diariamente, demostrando alta integración operativa. El 39.2% que lo usa semanalmente podría indicar diferentes niveles de dependencia tecnológica o complejidad en los procesos.

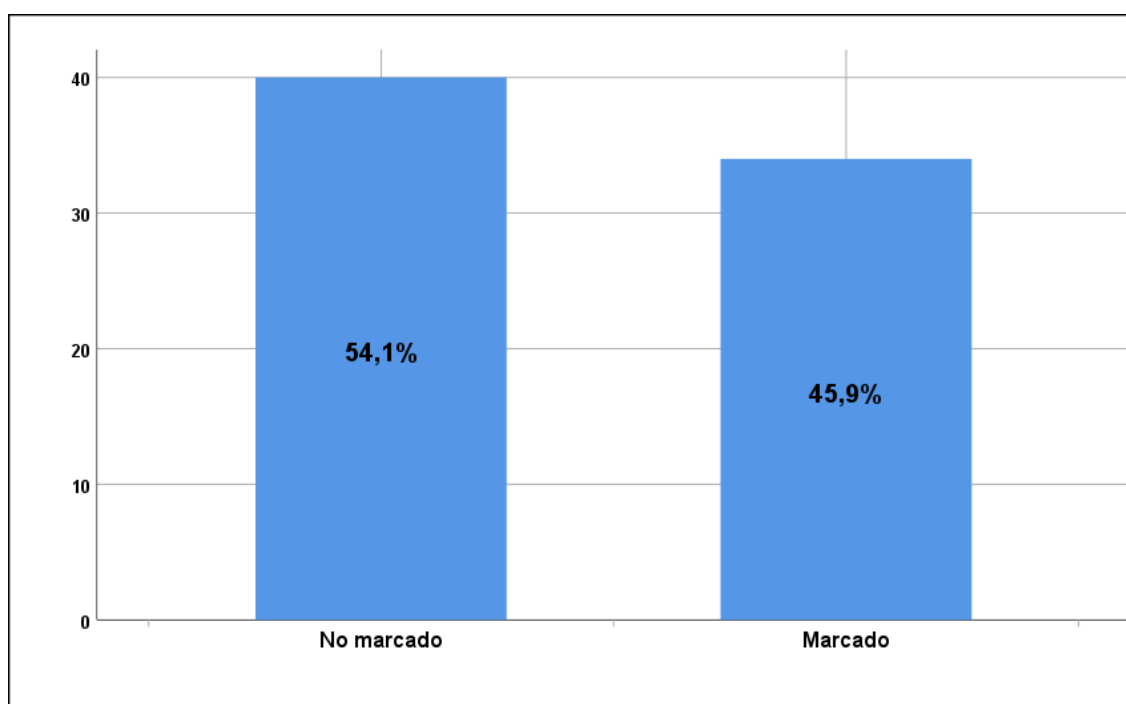
Tabla 14

P9_1 Desafíos técnicos - Falta de equipos adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 No marcado	40	54,1	54,1	54,1
	2 Marcado	34	45,9	45,9	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 13

Desafíos técnicos - Falta de equipos adecuados



El 45.9% reporta falta de equipos adecuados, indicando una barrera tecnológica significativa que afecta la implementación efectiva del software contable en casi la mitad de las farmacias.

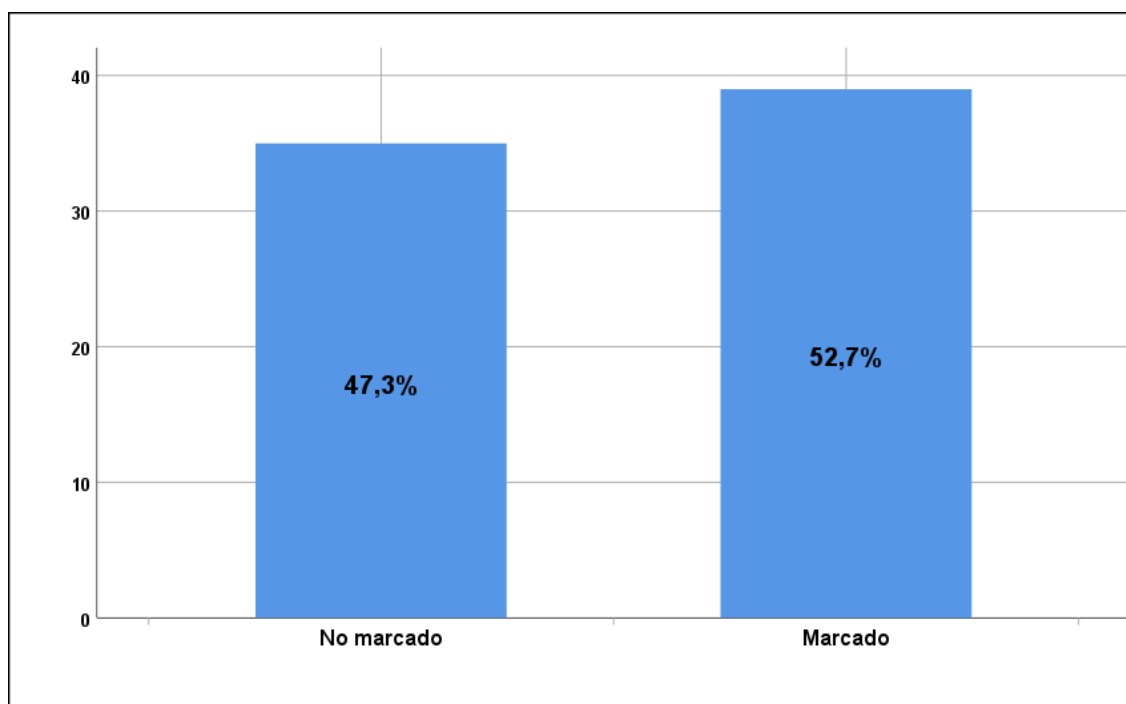
Tabla 15

P9_2 Desafíos técnicos - Problemas de conectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 No marcado	35	47,3	47,3	47,3
	2 Marcado	39	52,7	52,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 14

Desafíos técnicos - Problemas de conectividad



El 52.7% enfrenta problemas de conectividad, siendo este el desafío técnico más frecuente. Esto afecta especialmente el acceso a sistemas basados en la nube y la actualización de datos en tiempo real.

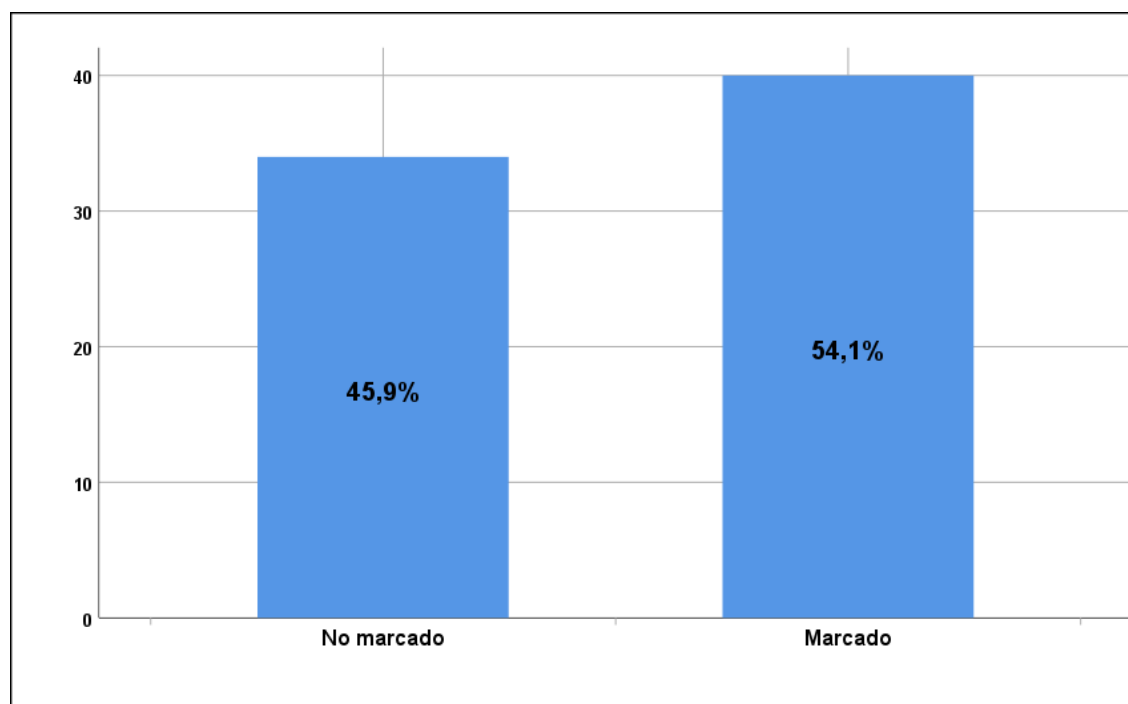
Tabla 16

P9_3 Desafíos técnicos - Fallas del software

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 No marcado	34	45,9	45,9	45,9
	2 Marcado	40	54,1	54,1	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 15

Desafíos técnicos - Fallas del software



El 54.1% reporta fallas del software, lo que constituye el principal desafío técnico. Esto sugiere problemas de calidad del software o incompatibilidad con las necesidades específicas de las farmacias.

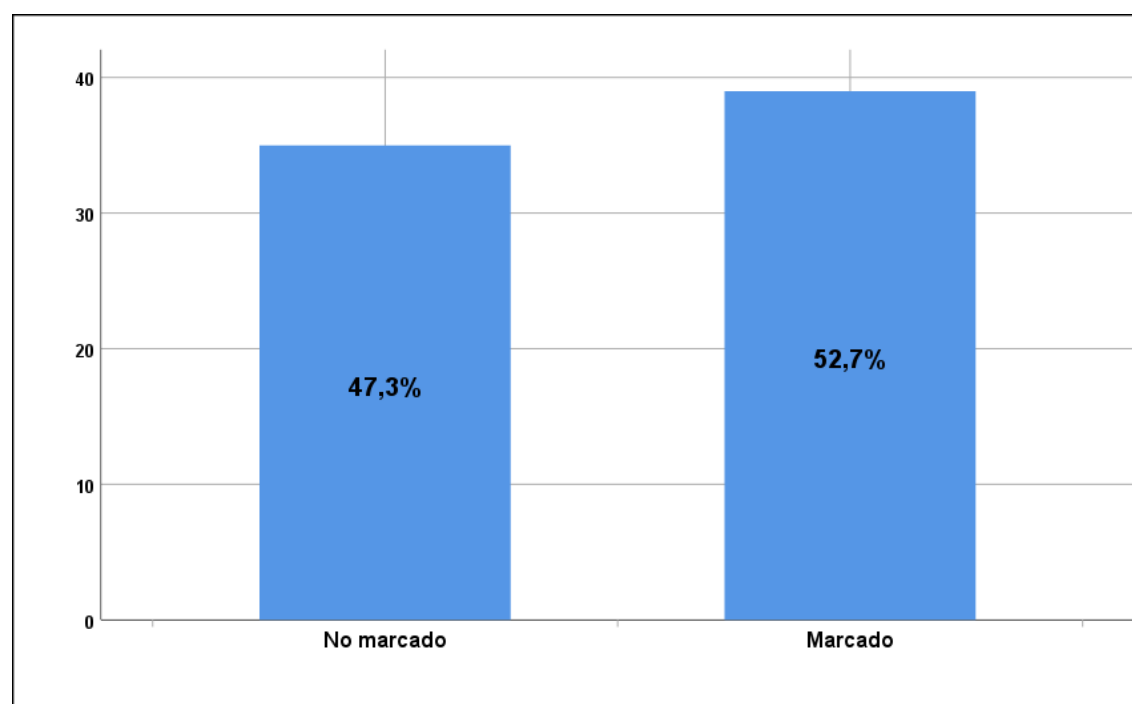
Tabla 17

P9_4 Desafíos técnicos - No ha tenido desafíos técnicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 No marcado	35	47,3	47,3	47,3
	2 Marcado	39	52,7	52,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 16

Desafíos técnicos - No ha tenido desafíos técnicos



El 52.7% reporta no tener desafíos técnicos, mostrando una experiencia satisfactoria para más de la mitad de las farmacias, aunque existe una división clara en la experiencia tecnológica.

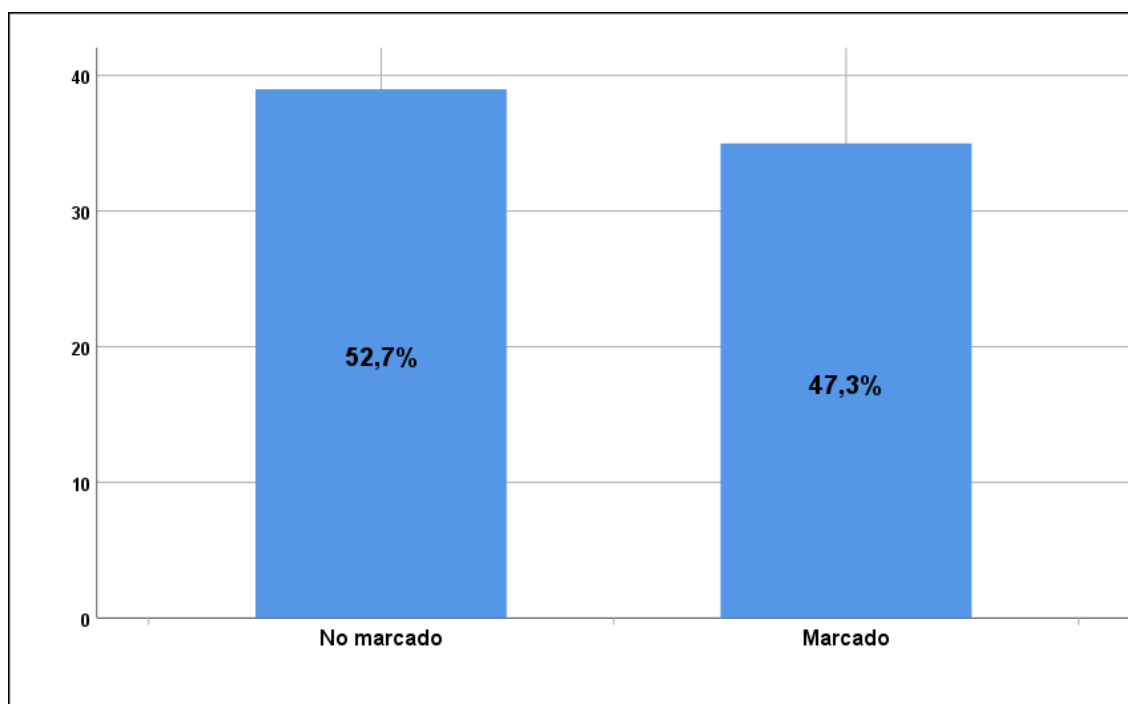
Tabla 18

P10_1 Desafíos operativos - Resistencia al cambio del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 No marcado	39	52,7	52,7	52,7
	2 Marcado	35	47,3	47,3	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 17

Desafíos operativos - Resistencia al cambio del personal



El 47.3% enfrenta resistencia al cambio, reflejando desafíos en la adaptación humana a los nuevos procesos tecnológicos, lo que impacta directamente en la efectividad de la implementación.

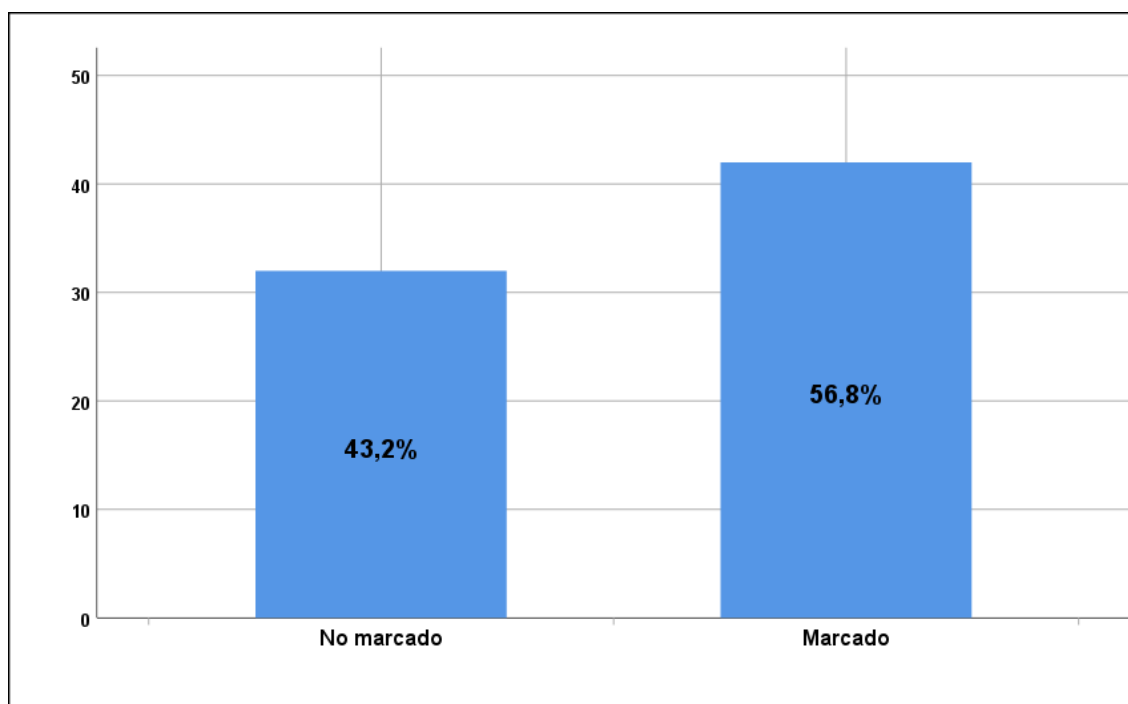
Tabla 19

P10_2 Desafíos operativos - Falta de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 No marcado	32	43,2	43,2	43,2
	2 Marcado	42	56,8	56,8	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 18

Desafíos operativos - Falta de capacitación



El 56.8% reporta falta de capacitación, siendo este el principal desafío operativo. Esta carencia formativa explica muchos de los problemas de implementación y subutilización de funcionalidades.

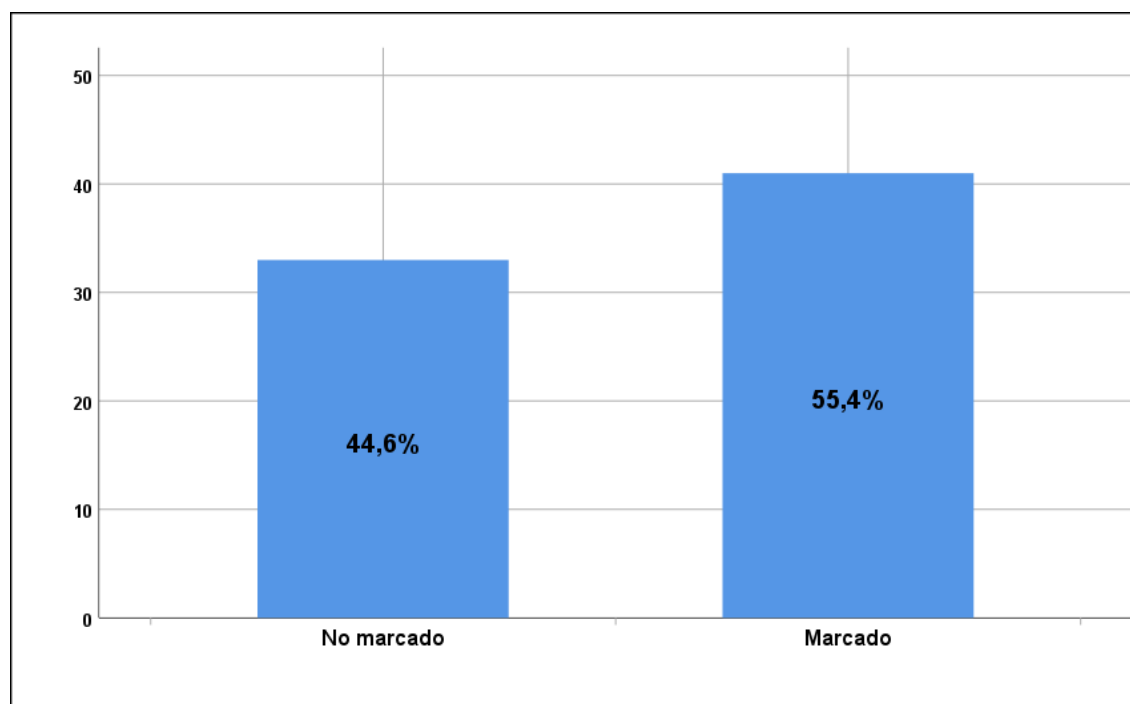
Tabla 20

P10_3 Desafíos operativos - Dificultad para adaptar procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 No marcado	33	44,6	44,6	44,6
	2 Marcado	41	55,4	55,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 19

Desafíos operativos - Dificultad para adaptar procesos



El 55.4% enfrenta dificultad para adaptar procesos, indicando que la transformación digital requiere ajustes organizacionales profundos que no se están gestionando adecuadamente.

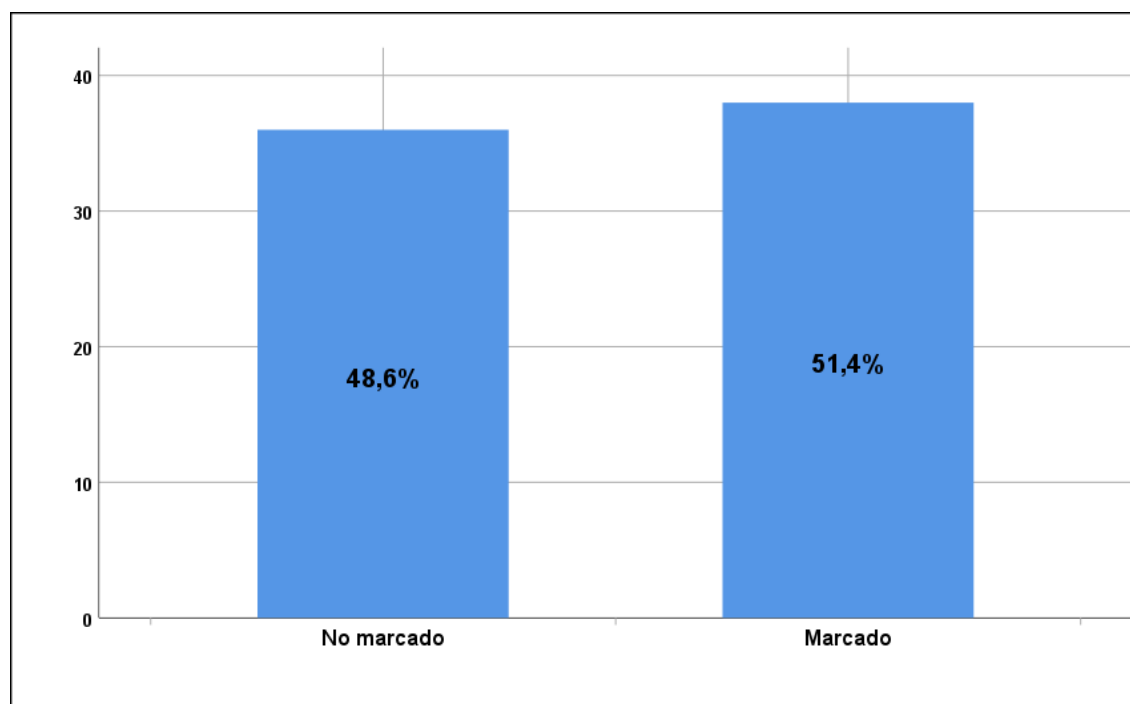
Tabla 21

P10_4 Desafíos operativos - No ha tenido desafíos operativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 No marcado	36	48,6	48,6	48,6
	2 Marcado	38	51,4	51,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 20

Desafíos operativos - No ha tenido desafíos operativos



El 51.4% reporta no tener desafíos operativos, mostrando que aproximadamente la mitad de las farmacias ha logrado una transición tecnológica sin mayores complicaciones en este aspecto.

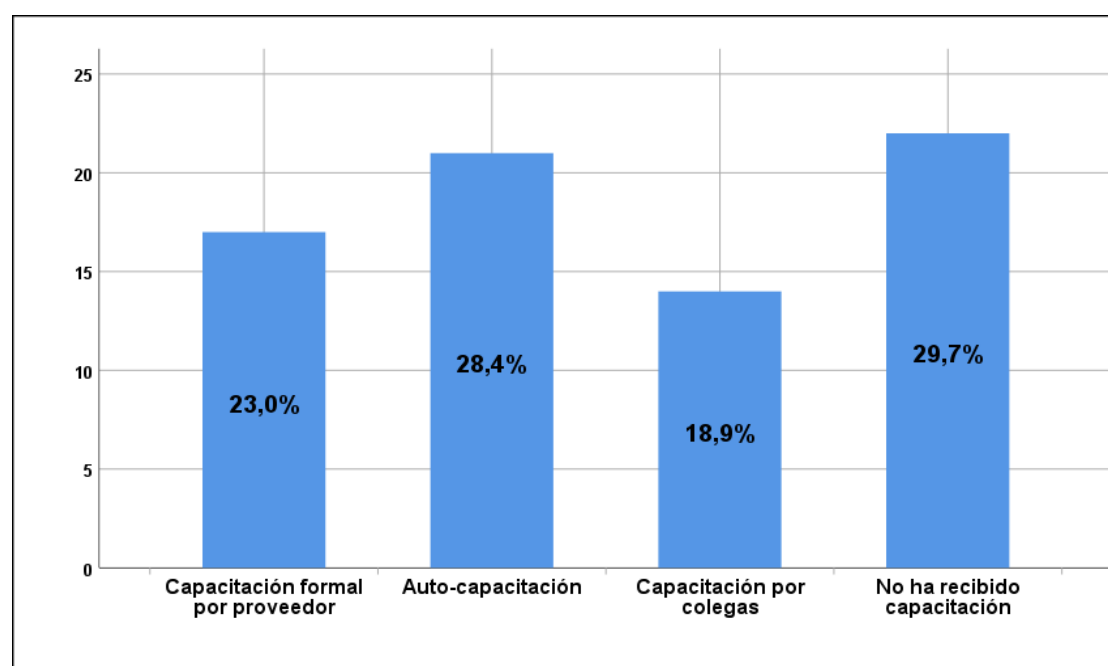
Tabla 22

P11 Tipo de capacitación recibida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Capacitación formal por proveedor	17	23,0	23,0	23,0
	2 Auto-capacitación	21	28,4	28,4	51,4
	3 Capacitación por colegas	14	18,9	18,9	70,3
	4 No ha recibido capacitación	22	29,7	29,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 21

Tipo de capacitación recibida



Predomina la auto-capacitación (28.4%) y la no capacitación (29.7%), mientras solo 23% recibió capacitación formal. Esta grave carencia formativa explica la mayoría de los problemas identificados en las tablas anteriores.

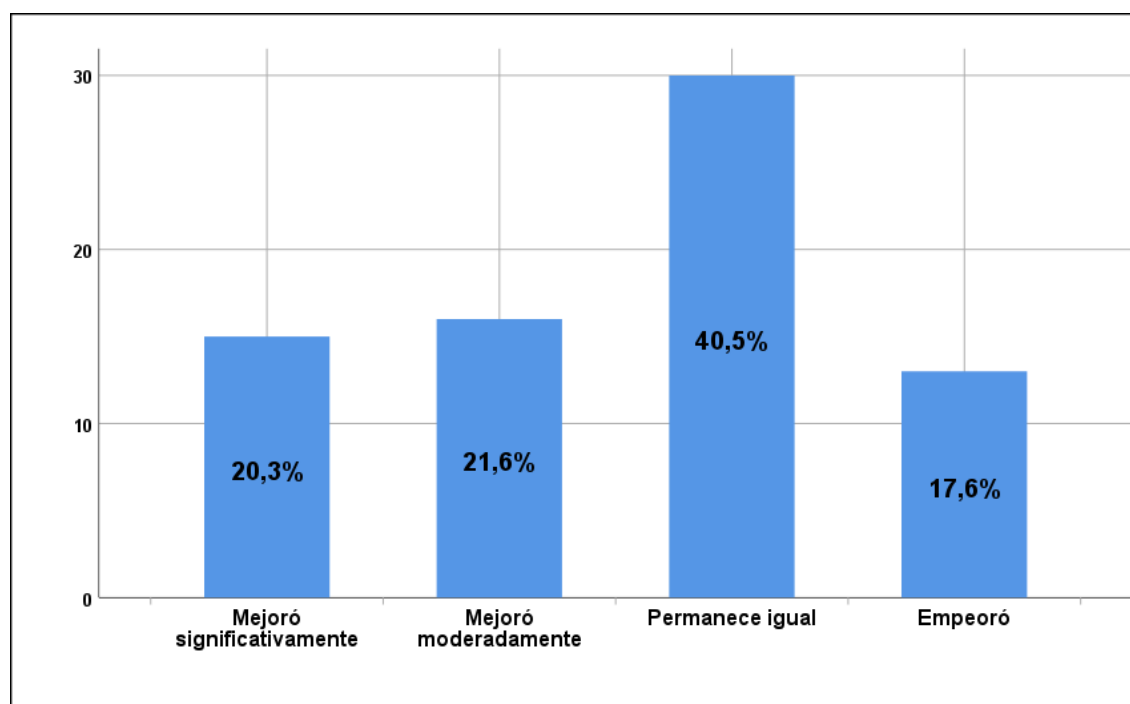
Tabla 23

P12 Cambio en gestión del flujo de caja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Mejoró significativamente	15	20,3	20,3	20,3
	2 Mejoró moderadamente	16	21,6	21,6	41,9
	3 Permanece igual	30	40,5	40,5	82,4
	4 Empeoró	13	17,6	17,6	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 22

Cambio en gestión del flujo de caja



Solo 41.9% reporta mejoras en la gestión de flujo de caja, mientras 40.5% no percibe cambios y 17.6% señala empeoramiento. Esto indica un impacto limitado del software en este indicador crítico de salud financiera.

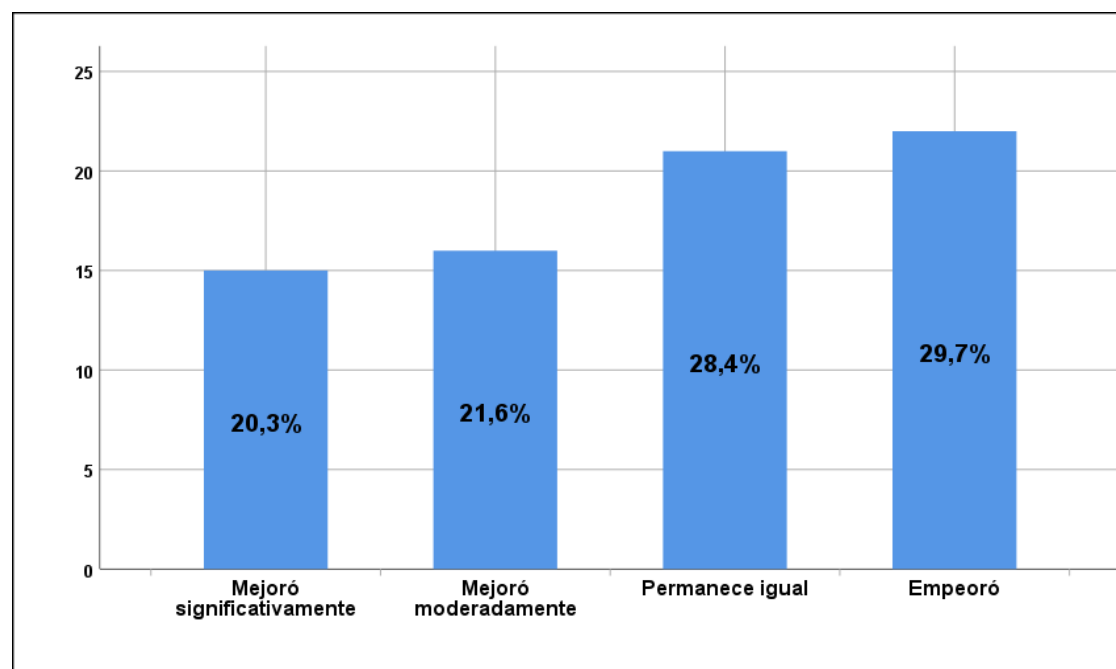
Tabla 24

P13 Evolución del control de costos operativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Mejoró significativamente	15	20,3	20,3	20,3
	2 Mejoró moderadamente	16	21,6	21,6	41,9
	3 Permanece igual	21	28,4	28,4	70,3
	4 Empeoró	22	29,7	29,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 23

Evolución del control de costos operativos



Los resultados son alarmantes: 29.7% reporta empeoramiento y solo 41.9% mejoras. El software no está generando los ahorros operativos esperados, posiblemente por la subutilización de funcionalidades y problemas de implementación.

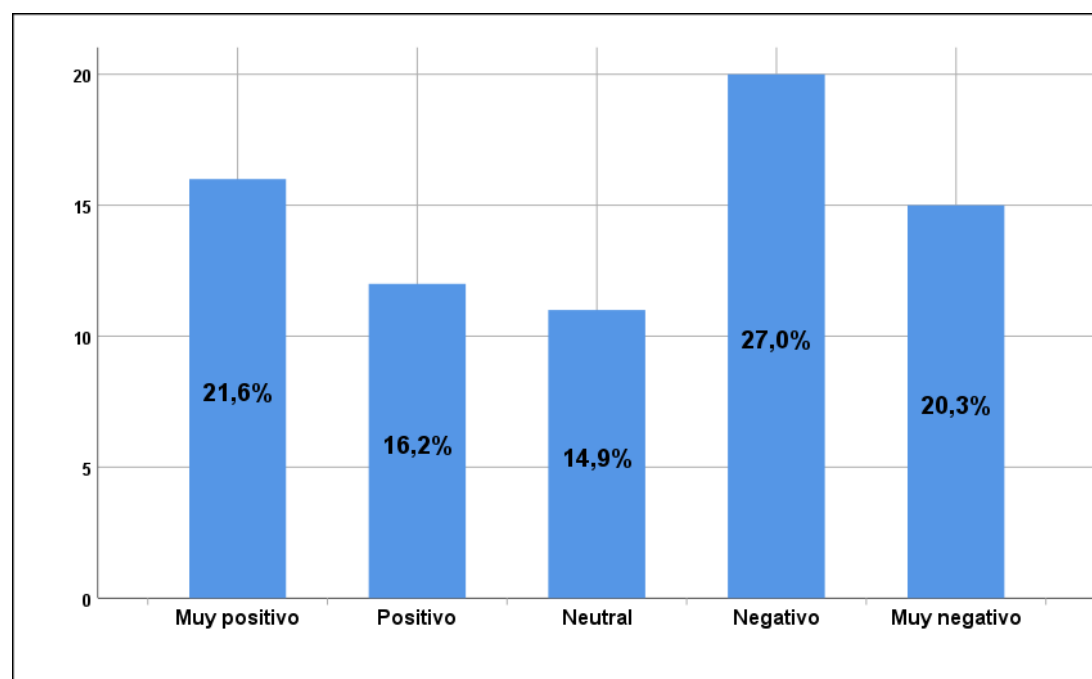
Tabla 25

P14 Impacto general en eficiencia financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Muy positivo	16	21,6	21,6	21,6
	2 Positivo	12	16,2	16,2	37,8
	3 Neutral	11	14,9	14,9	52,7
	4 Negativo	20	27,0	27,0	79,7
	5 Muy negativo	15	20,3	20,3	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Figura 24

Impacto general en eficiencia financiera



Solo 37.8% percibe impacto positivo, mientras 47.3% reporta impacto negativo. Esta evaluación mayoritariamente desfavorable cuestiona seriamente la efectividad global de la implementación actual del software contable en las farmacias estudiadas.

4.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos de esta investigación revelan una situación paradójica en la implementación de software contable en las farmacias del Mercado San José de Juliaca. Si bien existe una adopción generalizada de la tecnología (100%), los resultados en términos de eficiencia financiera distan significativamente de lo esperado según la literatura especializada.

En cuanto al impacto operativo, los resultados coinciden parcialmente con lo planteado por González (2023), quien encontró reducciones del 40% en tiempos de cierre contable. En este estudio, aunque el 62.2% reporta disminuciones, un 20.3% experimenta aumentos, lo que sugiere que la mera implementación tecnológica no garantiza mejoras automáticas. Esta discrepancia podría explicarse por los hallazgos de Ramírez (2024), quien destaca que la efectividad depende críticamente de la calidad de la capacitación y la adecuación del software a procesos específicos.

Respecto a la gestión de errores, los resultados contradicen lo esperado según la teoría de sistemas contables. Mientras Torres et al. (2023) reportaban disminuciones del 35% en errores, este estudio muestra una polarización preocupante: 48.6% mejora pero 31.1% empeora. Esta situación podría atribuirse a la predominancia de auto-capacitación (28.4%) y falta total de capacitación (29.7%), factores que según Hernández (2022) son determinantes en el éxito de implementación.

En relación con las funcionalidades utilizadas, el patrón de subutilización coincide con lo observado por López (2023) en pequeñas empresas. La baja adopción de control de inventarios (47.3%) y reportes financieros (50%) es particularmente crítica, ya que según la teoría de eficiencia empresarial, estas funcionalidades son esenciales para la optimización financiera.

Los desafíos técnicos y operativos identificados concuerdan con la literatura, aunque con mayor intensidad. Las fallas del software (54.1%) y problemas de conectividad (52.7%) superan lo reportado por Gómez (2021) en otros sectores, posiblemente por la especificidad de las operaciones farmacéuticas. La resistencia al cambio (47.3%) y dificultad para adaptar procesos (55.4%) confirman lo planteado por Díaz (2022) sobre la importancia de la gestión del cambio tecnológico.

El impacto en indicadores financieros muestra resultados menos alentadores que los reportados en estudios anteriores. La mejora en gestión de flujo de caja (41.9%) y control de costos (41.9%) es significativamente menor al 60-70% encontrado por Rojas (2024) en pequeñas empresas peruanas. Esta brecha podría explicarse por la combinación de factores técnicos, operativos y formativos identificados en esta investigación.

Finalmente, la evaluación general negativa (47.3% impacto negativo vs 37.8% positivo) cuestiona supuestos establecidos en la literatura sobre la relación automática entre tecnología y eficiencia. Estos resultados respaldan la teoría de la contingencia, que postula que la efectividad tecnológica depende de su adecuación al contexto organizacional específico.

CONCLUSIONES

- Primera:** La implementación del software contable ha tenido un impacto moderado y heterogéneo en la eficiencia financiera de las farmacias del Mercado San José de Juliaca. Solo el 37.8% de los establecimientos reporta una percepción positiva del impacto, mientras que un 47.3% evalúa negativamente los resultados. Se confirma que la mera adopción tecnológica no garantiza por sí sola la mejora en la eficiencia financiera, siendo necesario complementarla con otros factores organizacionales y técnicos.
- Segunda:** El análisis comparativo antes y después de la implementación revela que, si bien el 62.2% de las farmacias experimentó reducción en los tiempos de cierre contable, existen resultados contradictorios en otros indicadores clave. Particularmente preocupante es el hecho de que el 31.1% reporta aumento en la frecuencia de errores y el 29.7% indica empeoramiento en el control de costos operativos, demostrando que la transición hacia sistemas digitalizados no ha sido uniformemente beneficiosa.
- Tercera:** Se identificó que la funcionalidad más utilizada es el control de cuentas por cobrar/pagar (60.8%), mientras que módulos críticos como el control de inventarios (47.3%) y reportes financieros (50%) presentan una adopción significativamente menor. Existe una clara subutilización de capacidades del software, lo que limita sustancialmente su potencial para generar mejoras en los procesos financieros y explica en parte los resultados discretos en eficiencia.



Cuarta: Los principales desafíos identificados fueron: fallas técnicas del software (54.1%), problemas de conectividad (52.7%), falta de capacitación (56.8%) y dificultad para adaptar procesos (55.4%). La combinación de estos factores técnicos, operativos y formativos constituye una barrera crítica que impide la obtención del máximo beneficio de la inversión tecnológica.

RECOMENDACIONES

- Primera:** Implementar un programa integral de transformación digital que aborde simultáneamente los aspectos técnicos, operativos y de capacitación identificados, con el propósito de maximizar el retorno de la inversión en software contable y alcanzar los niveles deseados de eficiencia financiera.
- Segunda:** Diseñar e implementar un programa de capacitación especializado dirigido a los propietarios y administradores de las farmacias, focalizado en el uso avanzado de las funcionalidades subutilizadas (control de inventarios y generación de reportes financieros), con sesiones prácticas basadas en casos reales del giro farmacéutico.
- Tercera:** Establecer un protocolo de evaluación y selección de software que incluya criterios técnicos específicos como estabilidad del sistema, requerimientos de conectividad y adecuación a las necesidades particulares de las farmacias, priorizando la resolución de las fallas técnicas identificadas en el 54.1% de los establecimientos.
- Cuarta:** Desarrollar un plan de gestión del cambio que aborde específicamente la resistencia al cambio del personal (47.3%) y la dificultad para adaptar procesos (55.4%), mediante metodologías de implementación gradual, acompañamiento técnico permanente durante los primeros seis meses y designación de responsables internos por cada farmacia.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castillo, M. (2023). *Gestión moderna del flujo de caja en pequeñas empresas*. Editorial Finanzas Contemporáneas.
- Cunningham, P. (2018). *Teoría y aplicación de sistemas contables informatizados*. McGraw-Hill Education.
- Díaz, R. (2022). *Transformación digital en pequeñas y medianas empresas*. Editorial Tecnología Empresarial.
- Díaz, J., & Sánchez, L. (2020). Implementación de software contable y su impacto en el cumplimiento fiscal en las pymes de Juliaca. Editorial Regional.
- Fernández, M., & Rojas, C. (2023). Eficiencia financiera a través del software contable: Un estudio en pequeñas empresas de Juliaca. *Revista de Contabilidad y Finanzas*, 15(2), 45-60.
- García, A., & López, R. (2022). Software contable y su impacto en la eficiencia operativa de las pymes del sector retail en España. *Journal of Business Technology*, 10(3), 78-92.
- Gómez, L. (2021). *Software contable y gestión administrativa*. Pearson Educación.
- González, E. (2023). Impacto de la automatización contable en la eficiencia operativa. *Revista Latinoamericana de Contabilidad*, 15(2), 45-62.
- Hernández, J. (2022). *Eficiencia financiera y tecnología*. Centro de Estudios Financieros.
- López, A. (2023). *Implementación tecnológica en pequeños negocios*. Editorial Progreso Empresarial.
- López, P., & Torres, M. (2022). Digitalización y rentabilidad: El caso de las pymes limeñas. *Revista de Economía y Negocios*, 8(1), 112-125.



- Mendoza, L., & Quispe, F. (2019). Adopción de tecnologías digitales en el sector manufacturero de Trujillo. *Revista de Innovación Empresarial*, 12(4), 67-80.
- Müller, H., & Schmidt, K. (2019). Software contable y cumplimiento normativo en las pymes alemanas. *European Journal of Accounting*, 7(2), 89-103.
- Muñoz, C. (2021). *Automatización de procesos administrativos*. Thomson Reuters.
- Porter, M. (2020). *Competitividad y eficiencia empresarial*. Harvard Business Review Press.
- Pérez, R., & Gómez, A. (2023). Impacto del software contable en la eficiencia financiera de las pequeñas empresas peruanas. *Revista de Gestión Empresarial*, 14(1), 23-37.
- Quispe, J., & Flores, M. (2021). Software contable en el sector servicios de Puno: Análisis de su impacto en la gestión de inventarios. *Revista de Administración y Negocios*, 9(2), 55-68.
- Ramírez, S., & Flores, E. (2021). Adopción de software contable en pequeñas empresas de Arequipa: Un enfoque en la eficiencia operativa. *Revista de Innovación Tecnológica*, 6(3), 34-47.
- Ramírez, P. (2024). *Factores críticos en la implementación de software contable*. *Journal of Accounting Technology*, 8(1), 112-130.
- Rivas, A. (2022). *Control de inventarios y gestión financiera*. Ediciones Contables.
- Rojas, K. (2024). *Tecnología contable en pequeñas empresas peruanas*. Universidad del Pacífico Editorial.
- Rojas, A., & Mendoza, L. (2019). Tecnología digital en el sector manufacturero de Juliaca: Un análisis del software contable. *Revista de Desarrollo Empresarial*, 11(1), 45-58.



- Sánchez, L., & Díaz, J. (2020). Software contable y transparencia fiscal en las pymes de Cusco. *Revista de Contabilidad Pública*, 13(2), 78-90.
- Smith, J., Brown, T., & Davis, R. (2021). Digitalización y rentabilidad en las pymes estadounidenses: El rol del software contable. *Journal of Financial Management*, 18(4), 102-115.
- Silva, J. (2023). *Capacitación tecnológica en entornos empresariales*. Editorial Innovación Educativa.
- Tanaka, Y., & Kim, H. (2020). Adopción de software contable en el sector farmacéutico japonés: Impacto en la gestión de inventarios. *Asian Journal of Business Technology*, 9(1), 23-36.
- Torres, M., & López, P. (2022). Competitividad y digitalización en el Mercado San José de Juliaca. *Revista de Economía Regional*, 7(3), 89-102.
- Torres, M., Fernández, R., & Sandoval, E. (2023). *Software contable en el sector farmacéutico: experiencia colombiana*. *Revista Internacional de Estudios Farmacéuticos*, 12(3), 78-95.
- Xu, L., Chen, Y., & Wang, Z. (2023). Inteligencia artificial generativa en la educación superior: El caso de ChatGPT en China. *Journal of Educational Technology*, 20(2), 45-60.



ANEXOS

Apéndice 1 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA DE LAS FARMACIAS DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA 2025

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	implementación de software contable.	Tipo de estudio: Estudio aplicativo
¿Cuál es el impacto de la implementación del software contable en la eficiencia financiera de las farmacias del Mercado San José de Juliaca durante el año 2025?	Evaluar el impacto de la implementación de software contable en la eficiencia financiera de las farmacias del Mercado San José de Juliaca durante el año 2025	La implementación del software contable tiene un impacto positivo en la eficiencia financiera de las farmacias del Mercado San José de Juliaca durante el año 2025		Diseño Metodológico: No experimental
Problema específico n° 1	Objetivo específico n° 1	Hipótesis específica n° 1		Nivel: Explicativo descriptivo
¿Cómo ha variado el nivel de eficiencia financiera en las farmacias del Mercado San José de Juliaca antes y después de la implementación del software contable?	Analizar el nivel de eficiencia financiera en las farmacias del Mercado San José de Juliaca antes y después de la implementación del software contable.	El nivel de eficiencia financiera en las farmacias del Mercado San José de Juliaca es significativamente mayor después de la implementación del software contable	eficiencia financiera	Población: 91 empresas
Problema específico n° 2	Objetivo específico n° 2	Hipótesis específica n° 2		Muestra: 74 empresas
¿Cuáles son las funcionalidades del software contable más utilizadas por las farmacias del Mercado San José de Juliaca?	Identificar las funcionalidades del software contable más utilizadas y su contribución a la mejora de los procesos financieros	Las funcionalidades más utilizadas del software contable, como la automatización de procesos y la generación de reportes, contribuyen directamente a la mejora de los procesos financieros en las farmacias		Técnica: Observación directa
Problema específico n° 3	Objetivo específico n° 3	Hipótesis específica n° 3		Análisis documental
¿Cuáles son los principales desafíos técnicos, operativos y de capacitación que enfrentan las farmacias durante la implementación del software contable?	Determinar los principales desafíos técnicos, operativos y de capacitación que enfrentan las farmacias durante la adopción del software contable	Los principales desafíos técnicos, operativos y de capacitación durante la implementación del software contable están relacionados con la falta de personal capacitado y la adaptación a nuevas tecnologías		Instrumento: Encuesta Cuestionario Ficha de observación

Apéndice 2 Instrumentos

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO PARA FARMACIAS - MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA 2025

Instrucciones: Marque con una "X" en el casillero que mejor represente su situación.

I. DATOS GENERALES

1. Utilización de software contable:

- ☐ Sí
- ☐ No

2. Tiempo de operación de la farmacia:

- ☐ Menos de 1 año
- ☐ 1 a 3 años
- ☐ 4 a 6 años
- ☐ Más de 6 años

3. Número de empleados:

- ☐ 1 a 2 empleados
 - ☐ 3 a 4 empleados
 - ☐ 5 a 6 empleados
 - ☐ Más de 6 empleados
-

II. IMPACTO EN LA EFICIENCIA FINANCIERA

4. Variación en tiempo de cierre contable mensual:

- ☐ Disminuyó significativamente



- Disminuyó moderadamente
- Permanece igual
- Aumentó

5. Cambio en frecuencia de errores en registros contables:

- Disminuyó significativamente
- Disminuyó moderadamente
- Permanece igual
- Aumentó

6. Evolución del control de inventarios:

- Mejoró significativamente
- Mejoró moderadamente
- Permanece igual
- Empeoró

III. FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE CONTABLE

7. Funcionalidades utilizadas:

- Facturación electrónica
- Control de inventarios
- Reportes financieros
- Conciliación bancaria
- Control de cuentas por cobrar/pagar

8. Frecuencia de uso de funcionalidades:

- Diariamente
- Semanalmente
- Quincenalmente



- Mensualmente
-

IV. DESAFÍOS EN LA IMPLEMENTACIÓN

9. Desafíos técnicos enfrentados:

- Falta de equipos adecuados
- Problemas de conectividad
- Fallas del software
- No ha tenido desafíos técnicos

10. Desafíos operativos experimentados:

- Resistencia al cambio del personal
- Falta de capacitación
- Dificultad para adaptar procesos
- No ha tenido desafíos operativos

11. Tipo de capacitación recibida:

- Capacitación formal por proveedor
 - Auto-capacitación
 - Capacitación por colegas
 - No ha recibido capacitación
-

V. RESULTADOS FINANCIEROS

12. Cambio en gestión del flujo de caja:

- Mejoró significativamente
- Mejoró moderadamente
- Permanece igual
- Empeoró



13. Evolución del control de costos operativos:

- Mejoró significativamente
- Mejoró moderadamente
- Permanece igual
- Empeoró

14. Impacto general en eficiencia financiera:

- Muy positivo
- Positivo
- Neutral
- Negativo
- Muy negativo



ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TÍTULO DE TESIS:

SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA DE LAS FARMACIAS DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA 2025

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Judy Huamani Guasaca
- PROFESIÓN: Docente UANCV - Economista
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Doctor en Economía y Gestión

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5 ☒
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5 ☒
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5 ☒
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5 ☒
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5 ☒
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5 ☒
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5 ☒
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5 ☒
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5 ☒
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5 ☒

Fuente:

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75) ☒

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75) ☐

Lugar y fecha: Juliana, 20 de Septiembre del 2025

Firma del experto

DNI N° 406.738.20

N° celular: 989.374722



ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ... CONTABILIDAD

TÍTULO DE TESIS:

... SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA DE
... LAS FARMACIAS DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA 2025

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: ... PERCY GONZALO PUMA PUMA
- PROFESIÓN : ... ADMINISTRADOR
- CARGO ACTUAL: ... DOCENTE UANCV
- GRADO ACADÉMICO: ... MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

Fuente:

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C $\geq$ 75% $\approx$ 0.75) ☒

b. Desaprobado (C < 75% $\approx$ 0.75) ☐

Lugar y fecha: ... Juliana, 20 de Noviembre del 2025

Firma del experto
DNI N° 02224215
N° celular: 951783754



Apéndice 4 Tratamiento de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7_1	P7_2	P7_3	P7_4	P7_5	P8	P9_1	P9_2	P9_3	P9_4	P10_1	P10_2	P10_3	P10_4	P11	P12	P13	P14
1	Sí Más ...	1 a 2...	Dis...	Aum...	Per...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	No mar...	Diari...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	No marca...	Marcado	No ha ...	Perma...	Mejor...	Neutral
2	Sí 1 a 3...	3 a 4...	Dis...	Per...	Mejo...	Marcado	Marcado	Marcado	No mar...	Marcado	No mar...	Diari...	Marcado	No mar...	Marcado	No mar...	No marca...	No marca...	No marca...	No marca...	Capac...	Perma...	Mejor...	Muy n...
3	Sí Men...	5 a 6...	Dis...	Dis...	Emp...	Marcado	No mar...	No mar...	No mar...	Marcado	Diari...	Marcado	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	No marca...	Auto-c...	Mejor...	Empe...	Neutral	
4	Sí Más ...	3 a 4...	Per...	Aum...	Emp...	Marcado	Marcado	Marcado	No mar...	Marcado	Sem...	Marcado	No mar...	No mar...	No mar...	No marca...	Marcado	Marcado	No marca...	Auto-c...	Mejor...	Perma...	Muy p...	
5	Sí 1 a 3...	1 a 2...	Dis...	Aum...	Per...	Marcado	No mar...	No mar...	No mar...	Marcado	Diari...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	No marca...	Marcado	Capac...	Perma...	Mejor...	Negativo	
6	Sí Men...	5 a 6...	Dis...	Dis...	Emp...	No mar...	No mar...	No mar...	No mar...	No mar...	Sem...	No mar...	Marcado	Marcado	No mar...	No marca...	Marcado	Marcado	Marcado	No ha ...	Perma...	Perma...	Negativo	
7	Sí 4 a 6...	3 a 4...	Aum...	Dis...	Per...	No mar...	No mar...	Marcado	No mar...	Marcado	Diari...	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	No marca...	No marca...	No ha ...	Perma...	Empe...	Negativo	
8	Sí Men...	3 a 4...	Dis...	Aum...	Per...	Marcado	No mar...	No mar...	No mar...	Marcado	Diari...	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	No marca...	No marca...	Marcado	No marca...	Capac...	Perma...	Empe...	Muy p...	
9	Sí Más ...	Más ...	Per...	Aum...	Mejo...	No mar...	No mar...	No mar...	Marcado	No mar...	Diari...	No mar...	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	Capac...	Mejor...	Empe...	Negativo	
10	Sí 1 a 3...	Más ...	Dis...	Dis...	Mejo...	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Sem...	Marcado	Marcado	No mar...	No mar...	No marca...	No marca...	No marca...	No marca...	Capac...	Mejor...	Empe...	Muy p...	
11	Sí Más ...	Más ...	Aum...	Dis...	Mejo...	Marcado	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	Diari...	Marcado	Marcado	No mar...	Marcado	No marca...	Marcado	Marcado	Marcado	No ha ...	Mejor...	Mejor...	Muy n...	
12	Sí 4 a 6...	Más ...	Dis...	Per...	Emp...	Marcado	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	Diari...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	No marca...	No marca...	No ha ...	Empe...	Mejor...	Neutral	
13	Sí 4 a 6...	1 a 2...	Dis...	Aum...	Mejo...	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Sem...	No mar...	No mar...	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Capac...	Empe...	Mejor...	Neutral	
14	Sí Más ...	Más ...	Dis...	Dis...	Mejo...	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	No mar...	Diari...	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	No marca...	No marca...	No marca...	Capac...	Mejor...	Mejor...	Muy p...	
15	Sí 4 a 6...	Más ...	Aum...	Dis...	Per...	Marcado	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	Diari...	No mar...	No mar...	Marcado	No mar...	No marca...	Marcado	No marca...	Marcado	No ha ...	Perma...	Mejor...	Neutral	
16	Sí 4 a 6...	1 a 2...	Per...	Dis...	Mejo...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Diari...	Marcado	Marcado	Marcado	No mar...	No marca...	No marca...	Marcado	No marca...	Capac...	Perma...	Perma...	Muy n...	
17	Sí 1 a 3...	3 a 4...	Dis...	Aum...	Mejo...	No mar...	No mar...	No mar...	No mar...	Marcado	Sem...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	No marca...	Marcado	Marcado	Auto-c...	Mejor...	Mejor...	Negativo	
18	Sí Men...	3 a 4...	Dis...	Dis...	Mejo...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	No mar...	Sem...	No mar...	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	Auto-c...	Empe...	Perma...	Positivo	
19	Sí Más ...	Más ...	Aum...	Per...	Emp...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Sem...	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	Marcado	No marca...	Capac...	Mejor...	Perma...	Neutral	
20	Sí 1 a 3...	Más ...	Dis...	Dis...	Per...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Diari...	Marcado	Marcado	Marcado	No mar...	No marca...	Marcado	No marca...	No marca...	No ha ...	Empe...	Perma...	Muy n...	
21	Sí 1 a 3...	1 a 2...	Dis...	Per...	Per...	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	No mar...	Diari...	Marcado	No mar...	Marcado	No mar...	No marca...	No marca...	No marca...	Marcado	No ha ...	Empe...	Empe...	Negativo	
22	Sí 1 a 3...	1 a 2...	Dis...	Aum...	Per...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Sem...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	Marcado	No ha ...	Empe...	Empe...	Muy p...	
23	Sí 1 a 3...	1 a 2...	Dis...	Dis...	Per...	No mar...	No mar...	No mar...	No mar...	Marcado	Sem...	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	Marcado	No marca...	No ha ...	Mejor...	Perma...	Positivo	
24	Sí Men...	5 a 6...	Dis...	Dis...	Emp...	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	No mar...	Sem...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	No ha ...	Perma...	Perma...	Muy p...	
25	Sí Más ...	Más ...	Aum...	Aum...	Per...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Sem...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	Marcado	Capac...	Perma...	Empe...	Muy n...	
26	Sí 1 a 3...	1 a 2...	Dis...	Dis...	Mejo...	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Sem...	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	No marca...	No marca...	Marcado	No marca...	No ha ...	Empe...	Mejor...	Positivo	
27	Sí Más ...	5 a 6...	Dis...	Dis...	Mejo...	Marcado	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	Diari...	No mar...	No mar...	Marcado	No mar...	Marcado	No marca...	No marca...	No marca...	No ha ...	Mejor...	Mejor...	Negativo	
28	Sí 1 a 3...	Más ...	Dis...	Dis...	Mejo...	No mar...	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	Diari...	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	No marca...	Marcado	Marcado	Marcado	No ha ...	Perma...	Mejor...	Muy n...	
29	Sí 4 a 6...	1 a 2...	Dis...	Per...	Mejo...	No mar...	No mar...	Marcado	No mar...	Marcado	Diari...	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	Marcado	Marcado	No ha ...	Perma...	Empe...	Muy p...	
30	Sí Men	Más	Dis	Dis	Mejo	Marcado	No mar	Marcado	Marcado	No mar	Sem	No mar	Marcado	Marcado	No mar	Marcado	No marca	No marca	Marcado	Capac	Mejor	Empe	Negativo	



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7_1	P7_2	P7_3	P7_4	P7_5	P8	P9_1	P9_2	P9_3	P9_4	P10_1	P10_2	P10_3	P10_4	P11	P12	P13	P14	va	
46	Sí	1 a 3...	Más ...	Dis...	Dis...	Mejo...	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	Diari...	No mar...	No mar...	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Auto-c...	Perma...	Perma...	Muy n...		
47	Sí	1 a 3...	Más ...	Dis...	Dis...	Per...	Marcado	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	Sem...	No mar...	No mar...	Marcado	No mar...	No marca...	No marca...	Marcado	Marcado	Capac...	Mejor...	Mejor...	Muy n...		
48	Sí	Más ...	Más ...	Aum...	Aum...	Emp...	Marcado	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	Diari...	No mar...	Marcado	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Capac...	Mejor...	Mejor...	Positivo		
49	Sí	4 a 6...	Más ...	Per...	Aum...	Emp...	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	No mar...	Diari...	Marcado	Marcado	Marcado	No mar...	No marca...	No marca...	Marcado	Marcado	Auto-c...	Mejor...	Mejor...	Muy p...		
50	Sí	Más ...	1 a 2...	Per...	Dis...	Per...	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Diari...	Marcado	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	No ha ...	Mejor...	Perma...	Negativo	
51	Sí	Men...	Más ...	Per...	Aum...	Per...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Sem...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	Auto-c...	Mejor...	Empe...	Neutral	
52	Sí	Men...	5 a 6...	Dis...	Dis...	Emp...	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	No mar...	Diari...	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	No marca...	No marca...	Marcado	Marcado	Auto-c...	Perma...	Mejor...	Muy p...		
53	Sí	Más ...	5 a 6...	Dis...	Dis...	Emp...	No mar...	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	Diari...	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	No marca...	Marcado	Marcado	Marcado	Capac...	Perma...	Perma...	Positivo		
54	Sí	1 a 3...	5 a 6...	Aum...	Aum...	Emp...	No mar...	No mar...	No mar...	No mar...	No mar...	Diari...	No mar...	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	No marca...	No marca...	No marca...	Capac...	Mejor...	Perma...	Positivo		
55	Sí	4 a 6...	3 a 4...	Dis...	Dis...	Emp...	Marcado	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	Diari...	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Auto-c...	Empe...	Empe...	Muy p...		
56	Sí	Men...	1 a 2...	Per...	Aum...	Mejo...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Sem...	Marcado	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	Auto-c...	Mejor...	Mejor...	Muy n...		
57	Sí	Men...	5 a 6...	Dis...	Dis...	Per...	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	No mar...	Diari...	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	Auto-c...	Empe...	Empe...	Negativo		
58	Sí	Más ...	3 a 4...	Dis...	Per...	Mejo...	Marcado	No mar...	No mar...	No mar...	No mar...	Sem...	Marcado	No mar...	No mar...	No mar...	No marca...	No marca...	Marcado	No marca...	Capac...	Empe...	Empe...	Muy n...		
59	Sí	Más ...	5 a 6...	Aum...	Dis...	Mejo...	No mar...	Marcado	No mar...	Marcado	No mar...	Diari...	Marcado	Marcado	No mar...	Marcado	No marca...	No marca...	No marca...	No marca...	No ha ...	Mejor...	Mejor...	Negativo		
60	Sí	1 a 3...	3 a 4...	Dis...	Dis...	Per...	No mar...	Marcado	Marcado	No mar...	Marcado	Sem...	No mar...	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	No marca...	Auto-c...	Mejor...	Perma...	Positivo		
61	Sí	Men...	1 a 2...	Dis...	Dis...	Mejo...	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	No mar...	Diari...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	No marca...	Capac...	Mejor...	Empe...	Muy n...		
62	Sí	1 a 3...	5 a 6...	Aum...	Dis...	Mejo...	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	Diari...	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	Marcado	No marca...	Auto-c...	Empe...	Empe...	Negativo		
63	Sí	1 a 3...	Más ...	Dis...	Aum...	Mejo...	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Diari...	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	No marca...	Marcado	Marcado	Marcado	Capac...	Perma...	Mejor...	Negativo		
64	Sí	4 a 6...	Más ...	Dis...	Per...	Mejo...	Marcado	No mar...	Marcado	No mar...	Marcado	Diari...	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	Auto-c...	Mejor...	Mejor...	Muy p...		
65	Sí	Más ...	Más ...	Aum...	Dis...	Mejo...	No mar...	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	Sem...	No mar...	Marcado	Marcado	No mar...	No marca...	Marcado	Marcado	No marca...	Auto-c...	Perma...	Empe...	Neutral		
66	Sí	Men...	3 a 4...	Per...	Aum...	Per...	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	No mar...	Sem...	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	No marca...	Auto-c...	Perma...	Mejor...	Neutral		
67	Sí	Men...	3 a 4...	Dis...	Per...	Emp...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	No mar...	Diari...	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	No marca...	No marca...	No marca...	No marca...	Capac...	Empe...	Perma...	Muy p...		
68	Sí	Más ...	3 a 4...	Aum...	Dis...	Mejo...	Marcado	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	Diari...	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	No marca...	No marca...	Marcado	Marcado	Auto-c...	Perma...	Empe...	Negativo		
69	Sí	4 a 6...	1 a 2...	Aum...	Per...	Mejo...	Marcado	No mar...	Marcado	No mar...	No mar...	Diari...	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	No marca...	Marcado	Marcado	No ha ...	Mejor...	Perma...	Neutral		
70	Sí	Men...	3 a 4...	Aum...	Aum...	Emp...	Marcado	No mar...	No mar...	No mar...	Marcado	Diari...	Marcado	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	No marca...	Capac...	Mejor...	Perma...	Muy p...		
71	Sí	1 a 3...	5 a 6...	Dis...	Aum...	Per...	No mar...	Marcado	No mar...	Marcado	Marcado	Diari...	No mar...	No mar...	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	Auto-c...	Perma...	Mejor...	Positivo		
72	Sí	4 a 6...	5 a 6...	Dis...	Dis...	Emp...	Marcado	Marcado	Marcado	Marcado	No mar...	Sem...	Marcado	Marcado	Marcado	No mar...	Marcado	No marca...	No marca...	No marca...	Capac...	Mejor...	Mejor...	Muy n...		
73	Sí	4 a 6...	3 a 4...	Aum...	Per...	Per...	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	No mar...	Sem...	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	Marcado	No marca...	No marca...	Marcado	Capac...	Perma...	Empe...	Muy p...		
74	Sí	1 a 3...	5 a 6...	Per...	Per...	Emp...	No mar...	Marcado	Marcado	No mar...	No mar...	Diari...	Marcado	No mar...	No mar...	Marcado	Marcado	No marca...	No marca...	No marca...	Capac...	Perma...	Perma...	Negativo		

Apéndice 5 Otros.

Operacionalización de las variables

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE			
Implementación de software contable	1.1. Adaptabilidad del software	1.1.1 Grado de personalización del software según necesidades de la empresa.	Encuesta
		1.1.2 Nivel de integración con otros sistemas empresariales.	
	1.2. Capacitación del personal	1.2.1 Número de horas de capacitación brindadas al personal.	
		1.2.2 Porcentaje de empleados capacitados en el uso del software.	
	1.3. Soporte técnico	1.3.1 Tiempo promedio de respuesta del soporte técnico (horas).	
		1.3.2 Nivel de satisfacción con el soporte (escala Likert).	
VARIABLE DEPENDIENTE			
Eficiencia financiera.	2.1. Reducción de costos	2.1.1 Porcentaje de reducción de costos operativos.	
		2.1.2 Disminución de errores contables (número de errores mensuales).	
	2.2. Optimización del tiempo	2.2.1 Tiempo promedio en la elaboración de reportes financieros (horas).	
		2.2.2 Número de procesos automatizados.	
	2.3. Toma de decisiones	2.3.1 Número de decisiones financieras basadas en datos del software.	
		2.3.2 Porcentaje de mejora en la precisión de las decisiones.	

Fuente: propia del autor



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 10/12/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: RONY FRANCISCO LEON ADCO

Dirección: JR. HUASCARAN 141 PUEBLO JOVEN LA REVOLUCION

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70136346

Teléfono: 947004911 email: ronnyopo@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: SOFTWARE CONTABLE EN LA EFICIENCIA FINANCIERA DE LAS FARMACIAS DEL
MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): SOFTWARE CONTABLE, EFICIENCIA FINANCIERA, FARMACIAS.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 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 - P15

Firma de Autor



huella digital

10 de Diciembre 2025

Fecha