



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA  
DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**Sistema ERP y el proceso de compras en una empresa televisiva  
Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística**

**AUTOR:**

Br. Lazábara Leguía, Javier Ismael (ORCID: 0000-0002-3522-9521)

**ASESOR:**

Mg. Chicchón Mendoza, Oscar Guillermo (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Logística

Lima – Perú

2021

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico a mi esposa e hija, a mis padres y hermana por confiar en mí ya que siempre han sido mi motor y mi motivo dándome el aliento necesario para seguir adelante cada día y de esta manera poder cumplir con mis metas trazadas.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por colmarme de bendiciones y por siempre guiarme por el mejor camino, a mi esposa y mi hija por su apoyo, paciencia, sacrificio y comprensión para poder alcanzar y cumplir mis objetivos y metas. A mis profesores y asesores de la Universidad César Vallejo por ser la guía que me permitieron alcanzar la realización de mi trabajo de Maestría.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	51

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Cuadro Operacional Sistema ERP	13
Tabla 2. Cuadro Operacional Proceso de compras	14
Tabla 3. Validez del instrumento variable Sistema ERP	15
Tabla 4. Validez del instrumento variable Proceso de Compras	15
Tabla 5. Prueba de Fiabilidad Sistema ERP	16
Tabla 6. Prueba de Fiabilidad Proceso de compras	16
Tabla 7. Procedimiento de Recolección de datos	17
Tabla 8. Variable Sistema ERP	19
Tabla 9. Variable Proceso de compras	20
Tabla 10. Dimensión Planificación	21
Tabla 11. Dimensión Diseño	22
Tabla 12. Dimensión Desarrollo	23
Tabla 13. Dimensión Testeo	24
Tabla 14. Dimensión Puesta en Marcha	25
Tabla 15. Dimensión Soporte	26
Tabla 16. Dimensión Definición Procesos	27
Tabla 17. Dimensión Automatizar Procesos	28
Tabla 18. Dimensión Comunicación	29
Tabla 19. Dimensión Planeamiento	30
Tabla 20: Nivel de Correlación entre Sistema ERP y Proceso de Compras	31
Tabla 21: Nivel de Correlación entre Sistema ERP y Definición de Procesos	32
Tabla 22: Nivel de Correlación entre Sistema ERP y Automatizar Procesos	33
Tabla 23: Nivel de Correlación entre Sistema ERP y la Comunicación	34
Tabla 24: Nivel de Correlación entre Sistema ERP y el Planeamiento	35

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Sistema ERP	19
Figura 2. Proceso de Compras	20
Figura 3. Planificación	21
Figura 4. Diseño	22
Figura 5. Desarrollo	23
Figura 6. Testeo	24
Figura 7. Puesta en Marcha	25
Figura 8. Soporte	26
Figura 9. Definición de procesos	27
Figura 10. Automatizar procesos	28
Figura 11. Comunicación	29
Figura 12. Planeamiento	30

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar cómo el Sistema ERP se relaciona con el proceso de compras en una empresa televisiva Lima, 2020. La metodología empleada ha sido de tipo: investigación básica, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental y con corte transversal. Además, la población estuvo conformada por 200 trabajadores de la empresa televisiva. Así mismo la técnica que se aplicó es la encuesta que en este caso fue virtual por la coyuntura, los instrumentos empleados fueron los cuestionarios bajo la escala de Likert de cada variable, los cuales fueron validados mediante juicio de expertos por tres profesionales con especialidad en la temática. La determinación de la estadística de confiabilidad fue a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultando lo siguiente: variable Sistema ERP 0.926 y la variable Proceso de compras 0.928. Se realizó la prueba de hipótesis mediante el análisis inferencial usando el Rho de Spearman para ver el nivel de significancia y el tipo de relación entre las variables. Para ello se utilizó el programa SPSS V25, obteniendo como resultado que existe una correlación positiva moderada y significativa entre las variables de estudio con un ( $\rho = 0,580$ ) y una significancia bilateral de 0.000, llegando a la conclusión de que existe un relación directa y significativa entre el Sistema ERP y el Proceso de compras en una empresa televisiva Lima, 2020.

**Palabras clave:** Sistema ERP, Proceso de compras, Implementación.

## **Abstract**

The main objective of this research work was to determine how the ERP System is related to the purchasing process in a television company Lima, 2020. The methodology used has been of the following type: basic research, correlational descriptive level, quantitative approach; of non-experimental design and with cross section. In addition, the population was made up of 200 workers from the television company. Likewise, the technique that was applied is the survey that in this case was virtual due to the situation, the instruments used were the questionnaires under the Likert scale of each variable, which were validated through expert judgment by three professionals specializing in the thematic. The determination of the reliability statistic was through the Cronbach's Alpha coefficient, obtaining the following: ERP System variable 0.926 and the Purchasing process variable 0.928. Hypothesis testing was performed by inferential analysis using Spearman's Rho to see the level of significance and the type of relationship between the variables. For this, the SPSS V25 program was used, obtaining as a result that there is a moderate and significant positive correlation between the study variables with a ( $\rho = 0.580$ ) and a bilateral significance of 0.000, reaching the conclusion that there is a direct relationship and significant between the ERP System and the purchasing process in a television company Lima, 2020.

**Keywords:** ERP system, Purchasing process, Implementation.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente estamos viviendo en un mundo donde la pandemia nos ha cambiado la forma de ver a futuro, las cadenas de suministro juegan un rol muy importante ante lo que viene ocurriendo a nivel global impactando en particular los procesos de compras de las empresas que se han vuelto resilientes por la incertidumbre que nos depara esta emergencia. Las compañías a nivel mundial se están reinventando tratando de mejorar sus procesos haciéndolos más ágiles y eficientes buscando reducir los tiempos de atención de la demanda de clientes para ser sostenibles en el tiempo; y esto no es ajeno a las empresas televisivas, las cuales tratan de brindar diferentes tipos de programación de sano entretenimiento e información para la población, Tratando de posicionarse como canales líderes.

Por este contexto las organizaciones a nivel mundial, indistintamente de su rubro y tamaño, apoyados con las Tecnologías de Información en este caso un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) buscan integrar, automatizar y mejorar los distintos procesos de su organización principalmente su cadena de suministros; permitiéndoles alcanzar a conseguir sus metas y objetivos y de esta manera ayudar con la toma de decisiones de la compañía. Por eso es importante realizar una gestión de adquisiciones eficaz, porque se vuelve vital en la organización.

Desde el inicio de nuestro estado de emergencia, el consumo de medios de radiodifusión y canales digitales se ha incrementado porque las personas son más conscientes de la necesidad de conocer a fondo sobre su salud y sobre la situación de esta pandemia. Según un estudio de IBOPE Media, muestra que, ante la emergencia sanitaria, los peruanos han pasado un promedio de casi 6 horas frente al televisor. Luego de que Perú anunciara el primer caso de COVID-19, se generaron más de medio millón de comentarios en las redes sociales relacionados con el virus. En el primer día de cuarentena, las audiencias televisivas crecieron un 49% entre las 6 y las 24 horas, lo que significa que los peruanos pasaron un promedio de 5:51 horas frente al televisor.

Asimismo, la cantidad de televidentes aumentó en un 20%, desde que se

anunció el primer caso del Covid-19 en el Perú. Es por esto que ante esta coyuntura el sector televisivo exige más de las cadenas de abastecimiento ya que requieren más que nunca se les pueda atender con celeridad y eficiencia sus requerimientos para poder cumplir con la demanda de las distintas áreas de operaciones, producciones, área técnica, área comercial y de ventas, para llegar a tiempo con las transmisiones en vivo de la coyuntura de lo que acontece a nivel nacional y en el mundo y de esta manera seguir manteniendo bien informado al público peruano.

Actualmente se han detectado en esta empresa televisiva los siguientes problemas; deficiente software para gestión de compras ya que actualmente se cuenta con un sistema que nos es muy amigable para el usuario ya que se demora mucho en aprobar y liberar presupuestos para realizar las órdenes de compra y de servicios para proveedores con lo cual los tiempos de atención hacia nuestros clientes internos demoran más de lo inusual. También se tiene procesos manuales de compras no sistematizados ya que se viene trabajando con impresión de ordenes manuales en máquinas matriciales para posteriores sellos y firmas por parte de la Jefatura de Compras, Gerencias Administrativas, Financieras y Gerencia General,

Una vez firmada la orden se tiene que escanear y enviar recién al proveedor para la atención de los pedidos, se cuenta con muchos retrasos de firmas y aprobaciones por parte de las gerencias ya que todas las órdenes de compra y de servicios son manuales se tiene que esperar las firmas de las gerencias para poder enviarlo al proveedor, muchas veces estas órdenes se llegan a perder porque son demasiadas y veces hay que hacer el reproceso de las mismas para que las vuelvan a firmar lo cual implica que se demoren las atenciones de los pedidos teniendo muchas quejas e insatisfacciones por parte de nuestro cliente interno y por último también se tiene una comunicación no efectiva con el área contable, cuentas por pagar y el área de compras porque al no estar integrado nuestro sistema entre las áreas, se han dado casos de no registro para pago a proveedores y de pagos dobles, también actualmente por la demora en las atenciones hay usuarios de las distintas áreas del canal que cuestionan los procesos de compras y solicitan presupuestos adicionales para realizar la compra ellos mismos afectando el flujo de caja del canal.

Son por estas razones que mediante este trabajo se propone realizar el estudio de un sistema ERP para ver cómo se relaciona con el proceso de compras que actualmente hay en el canal de tal forma que se pueda digitalizar o virtualizar en gran medida los documentos de pedidos y de esta manera tener tiempos más ágiles de respuesta logrando atender a los usuarios en el menor tiempo posible con sus requerimientos y lograr integrar a las otras áreas de la compañía, lo que permitirá acceder a la información necesaria en tiempo real, ayudando a la Gerencia del canal con la mejor toma de decisiones.

En teoría, se puede ver que el sistema ERP y sus herramientas nos brindan soluciones para mejorar el proceso de adquisiciones de la empresa, lo que conduce a la realización de las metas y estrategias organizacionales; mejorando la infraestructura tecnológica actual con que se cuenta y sobre todo ayudando a que la logística sea más ágil. En este estudio de investigación se verá como el Sistema ERP y el proceso de compras se relacionan entre sí en una empresa televisiva, según el objetivo y alcance planteados en este proyecto.

Por otro lado, la metodología que se puede observar en este trabajo propone un método cuantitativo, tipo básica y de tipo de correlación transversal, de diseño no experimental. La aplicación de un Sistema ERP se basa en mejorar el proceso de compras en una empresa televisiva. Ya que se observa la falta de un software que agilice los procesos de compras en el área de logística.

Respecto a la justificación práctica se puede indicar que un sistema ERP es aplicable a todo tipo de empresas dependiendo de su tamaño y alcance del negocio y se utiliza para medir su desempeño y mejora de procesos, lo que ayuda a tomar decisiones de alto nivel. En este sentido el presente trabajo de investigación nos permitirá comprender mejor los conceptos sobre el Sistema ERP cuyo desarrollo y mejora junto a los métodos de pronóstico se relacionan con el concepto de proceso de compras en una empresa televisiva Lima-2020.

Al respecto el problema general que plantea este estudio de investigación es ¿Cómo el Sistema ERP se relaciona con el proceso de compras en una empresa televisiva, Lima-2020?, teniendo como problema específicos, PE1; ¿De qué manera el sistema ERP se relaciona con la definición de procesos en una empresa

televisiva lima-2020?, PE2; ¿De qué manera el Sistema ERP se relaciona con la automatización de procesos en una empresa Televisiva Lima-2020?; PE3; ¿De qué manera el sistema ERP se relaciona con la comunicación en una empresa Televisiva Lima-2020?; PE4; ¿De qué manera el sistema ERP se relaciona con el planeamiento en una empresa televisiva Lima-2020?

Luego de realizar nuestra matriz de operacionalización nos podemos plantear como objetivo general lo siguiente Determinar cómo el sistema ERP se relaciona con el proceso de compras en una empresa televisiva Lima-2020, teniendo como objetivos específicos los siguiente; OE1; Determinar de qué manera se relaciona el sistema ERP y la definición de procesos en una empresa televisiva Lima-2020, OE2; Determinar de qué manera se relaciona el sistema ERP y la automatización de procesos en una empresa televisiva Lima-2020; OE3; Determinar de qué manera se relaciona el sistema ERP y la comunicación en una empresa televisiva Lima-2020; OE4; Determinar de qué manera se relaciona el sistema ERP y el planeamiento en una empresa televisiva Lima-2020.

Por último la hipótesis general planteada es: El Sistema ERP se relaciona con el proceso de compras en una empresa televisiva Lima-2020, de lo cual las hipótesis específicas son como siguen; HE1; El Sistema ERP se relaciona con la definición de procesos en una empresa televisiva Lima-2020, HE2; El sistema ERP se relaciona con la automatización de procesos en una empresa televisiva Lima-2020; HE3; El sistema ERP se relaciona con la comunicación en una empresa televisiva Lima-2020; HE4; El Sistema ERP se relaciona con el planeamiento en una empresa televisiva Lima-2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta parte del trabajo de investigación se hace referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable del proceso de compras, donde se tiene a Gonzales (2017) quien se planteó en su tesis de maestría el objetivo de determinar cómo el análisis de negocios puede mejorar la gestión del proceso de adquisiciones, utilizando una metodología cuantitativa con un diseño experimental. De acuerdo con los resultados de la investigación, el uso de herramientas de análisis de negocios puede brindar información consistente y actualizada sobre adquisiciones. Concluyendo, que el análisis de negocios del proceso de compra de EAA, Andahuasi SAA aumentó la tasa de rotación de inventario en un 48%, redujo el proceso de compras en un 22.31% y aumentó la entrega de pedidos a tiempo en un 10.03%. Demostrando que el análisis de negocios puede mejorar significativamente la gestión del proceso de abastecimiento de la compañía.

Asimismo, Arévalo (2017) en su tesis magisterial se planteó el objetivo de analizar el desempeño del trabajo de gestión de adquisiciones de la empresa en la industria Metálica. Su estudio utiliza la metodología de un enfoque de paradigma de investigación explicativo, lo que permite que las entrevistas se utilicen como una técnica de recopilación de datos, y aplicando una guía de entrevistas para la interacción directa en la gestión de adquisiciones, correlacionando sus resultados con la matriz de saturación aplicando diferentes teorías y definiciones sobre la gestión, en el proceso de compras, concluyendo que las tecnologías de la información tiene un impacto significativo en la gestión de gestión de compras.

También Espino (2016) en su tesis se planteó el objetivo de proponer la mejora para la gestión de abastecimiento con la finalidad de incrementar la productividad en un local de comida, utilizando una metodología de enfoque cuantitativa tipo aplicada, de diseño correlacional, transversal y no experimental, la investigación utiliza tecnologías e instrumentos científicamente validados y reconocidos internacionalmente, como Pareto, Ishikawa, cálculo de tiempos, diagrama de flujo, etc., obteniendo como resultados que estas herramientas se pueden utilizar para

maximizar y usar los recursos de la empresa al límite; concluyendo que se puede reducir el tiempo de producción ahorrando costos, mejorando la entrega del producto y garantizando que las necesidades de los clientes atendidos aumenten considerablemente.

Por otro lado Mata (2018) en su tesis de maestría se planteó como objetivo la implantación de un sistema de Gestión de compras que servirá para dar una mejor calidad de servicio en una compañía de servicios utilizando como metodología la aplicación de herramientas de gestión de compras y un estudio preexperimental donde se obtuvo una mejora del cuarenta por ciento en la calidad de servicio, esto es confirmado por el estudio de Wilcoxon, y  $p=0.017$ ; aceptando que la implantación de la gestión de abastecimiento puede mejorar la calidad del servicio 3G en la compañía SITOMPERU, concluyendo que la implantación de la gestión compras puede acortar significativamente el tiempo y el cumplimiento de entrega del servicio técnico, demostrando que esta investigación tiene significancia para la empresa.

También tenemos a Santiago (2017) se planteó el objetivo de demostrar que la implantación de la gestión de compras puede mejorar la productividad de una compañía maderera, su metodología fue explicativa de tipo aplicada, donde utilizó instrumentos como pareto, espina de Ishikawa, flujogramas; sirviendo de base para mejorar los procesos ineficientes logrando como resultado reducir los tiempos de retrasos en los procesos mejorando la entrega de pedidos y mejorando los ingresos de la compañía, concluyendo que estas herramientas ayudan a aumentar el rendimiento del área de compras de la empresa, haciéndola más competitiva.

También se hace referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable del sistema erp, donde se tiene a Páez (2015) quien se planteó en su tesis Magisterial el objetivo de determinar la viabilidad de establecer un ERP para la administración operativa en la compañía GGTUSA, usando la metodología de análisis deductivo y las técnicas de investigación de observación, entrevistas a los empleados, obteniendo que con la implementación del proyecto se puede recuperar en menos de medio año la inversión, pudiendo obtener una Utilidad Neta de USD \$407,050.87, en un periodo de 1 año posterior a

la ejecución del proyecto concluyendo que para la empresa es significativamente factible la implementación del sistema ERP.

Asimismo, Riascos y Arias (2016) nos indican que el objetivo es conocer el impacto organizacional durante la implantación de un ERP tomando como referencia el estudio en la compañía Comestibles SA que implantó este sistema del 2013 al 2014. La metodología usada fue cuantitativa, donde el resultado fue que se generó un gran impacto favorable lo cual se reflejó en el nivel político de la compañía. Pero, a nivel económico, social y técnico, existen evidentes dificultades en el proceso de producir efectos negativos, por lo que se puede concluir que un ERP puede ser de utilidad para empresas con características similares al caso de estudio asumiendo los riesgos que esta implantación pueda darse a nivel de la organización.

Asimismo Guerrero, Marín, Bonilla (2018) en su artículo original nos indican como objetivo principal la verificación de la eficiencia de la administración financiera a través de un ERP, usando una metodología de enfoque cuantitativo, obteniendo como resultado que en la prueba de hipótesis se verifica la efectividad que existe en la administración financiera entre la empresa Acero Comercial S.A y Ferro Torre S.A utilizando un sistema erp, concluyendo que mediante la aplicación de un ERP se ha mejorado la eficacia de la administración financiera de Acero Comercial Ecuatoriana SA y Ferro Torre SA debido a los buenos datos obtenidos en su encuesta.

Por otro lado, Pinto, Ramírez, & Grandón (2017) nos indican que el objetivo de su estudio se basa en una estructura factorial que determina los antecedentes del éxito de un sistema ERP, donde su metodología es cuantitativa y consiste en recolectar los datos de grandes empresas chilenas. Los resultados muestran que el historial de éxito se puede resumir en tres dimensiones: organización, proyecto y personal, que pueden explicar el 74,4% de la varianza de extracción teniendo una alta confiabilidad. Concluyendo que gran parte de los que fueron entrevistados creen que todas las premisas de esta investigación son importantes para el éxito del ERP y que la implementación está alineada con la estrategia empresarial de la

organización.

Por último, Sousa, Holanda, & Barros. (2020), nos señalaron en este artículo que su objetivo es determinar los factores clave de éxito para implementar sistemas ERP en las funciones de producción de edificios civiles. Donde su metodología es la investigación exploratoria, utilizando métodos cualitativos, utilizando múltiples estudios de caso como estrategia de investigación y utilizando la investigación como método de recopilación de datos como entrevistas y la codificación de temas como herramientas de análisis. Como resultado, la encuesta también reconoció los factores clave de éxito que la academia ha señalado, como el perfil del proveedor, el apoyo y la capacitación de la alta gerencia. Concluyendo que el análisis realizado en este estudio muestra que es factible utilizar ERP en las funciones de producción de empresas de ingeniería civil. Sin embargo, su implementación para traer beneficios efectivos está relacionada con su política organizacional, más que con sus características.

El objetivo del marco teórico para esta investigación es dar a conocer la información encontrada en la revisión literaria acerca del sistema ERP y el proceso de compras. Según la investigación de Guzmán y Giménez (2014), señalaron que un sistema ERP es una herramienta que utiliza una organización para mejorar el desarrollo de sus labores, teniendo como objetivo el brindar información en tiempo real y efectiva para ayudar en las decisiones que pueda tomar la compañía. Durante la implantación de los sistemas de información, se debe considerar el impacto que estos sistemas pueden tener en la dinámica de la organización y permitirle controlar los riesgos que generalmente ocurren durante estos procesos. Los sistemas de información pueden ser ventaja competitiva y de nuevos conceptos estratégicos, pueden mejorar los procesos promoviendo la automatización de labores o brindar oportunidades de nuevas formas de trabajo, pueden cambiar la cultura a través de la influencia.

De igual forma, Sun, Ni y Lam (2015) señalaron que el sistema erp puede ser utilizada para mejorar la competencia de una empresa, pero si no se planifica y gestiona adecuadamente su aplicación puede resultar muy riesgosa. La empresa



debe establecer un método para asegurar la implementación exitosa de dichos sistemas. Asimismo, sugirieron que para la implantación del erp se deben de realizar las siguientes etapas: preparación, selección, implementación, preparación final y depuración del ERP.

Según Lago (2018), muestra que las distintas etapas de un proyecto de sistema ERP se suelen dividir en: planificación, diseño, desarrollo, testeo o pruebas, puesta en marcha y soporte. Señaló que, en la planificación de cualquier proyecto, en especial el del sistema ERP, se debe comenzar con una buena planeación. En esta fase se estimarán los objetivos, alcance, recursos, cronograma, criterios de finalización y éxito, y se especificarán y registrarán todos estos puntos. Es importante definir bien los objetivos donde se puede tener uno principal y otros objetivos secundarios, y la consecución de estos objetivos puede depender del desarrollo del proyecto. Por ello, se debe acordar una agenda de reunión con el comité de dirección del proyecto. Las fechas de estas reuniones deben estar acordes con los avances de cada etapa del proyecto de implementación del sistema ERP.

También Lago (2018) nos dice que el diseño es la primera fase del proyecto del sistema ERP y que todas las personas que participan comenzarán a trabajar a toda velocidad. El objetivo es diseñar el estado de implementación de ERP, donde se deben definir los nuevos roles, las tareas que realizarán y en qué aplicación o módulo, qué insumos requieren, qué salidas producen, cómo los roles se influyen entre sí y qué indicadores se utilizan. También se debe definir los beneficios del nuevo proceso como tareas automatizadas, aumento de la productividad o integración automática. La arquitectura de aplicaciones y sus interconexiones. Qué aplicaciones se seguirán utilizando y cuáles se eliminarán. Cómo se conectarán las aplicaciones entre sí. Qué tipo de interfaz se necesita. Modelo de datos y migración necesaria. Qué campos son obligatorios para cada registro, son obligatorios u opcionales.Cuál es la calidad de datos existente y qué labores de limpieza son necesarias.

De igual manera, señaló que, en el desarrollo, el objetivo es ejecutar todos los

diseños de la fase anterior ya que se debe configurar el sistema ERP para adaptarlo a la empresa. Se ajustan los formatos de la compañía. Se debe desarrollar los elementos acordados, como interfaces, informes, adaptaciones de módulos, etc. En esta etapa los usuarios claves comienzan a familiarizarse con el entorno del nuevo sistema ERP y a comprenderlo mejor. Su tarea básica es obtener las respuestas que necesita el equipo técnico y coordinar la implementación de las medidas acordadas dentro de la empresa. La limpieza de datos es muy importante a pesar de ser una tarea muy ardua y que siempre requiere mucho tiempo.

Lago (2018) también nos dice que en las pruebas o testeo se verificará si todo va según lo planificado. Se comienza a simular y probar los procesos de la empresa donde se ejecuta un sistema de prueba, registrando los defectos o problemas encontrados para corregirlos y volver a verificarlos. Para las pruebas, es muy importante incorporar representantes de cada rol y persistir con las visualizaciones en el trabajo diario. Así también se puede simular el proceso entre las áreas y los usuarios claves verificando si sigue habiendo fallas en el flujo de documentos.

Asimismo, Lago (2018) señaló que la puesta en marcha, es la más intensa de un proyecto de implementación de ERP. Es la culminación del proyecto, que incluye diferentes tareas ejecutadas simultáneamente, y puede causar mucho estrés en la organización. En esta etapa, se realizará la migración de datos. Los datos se transfieren de un sistema a otro. Cuando hay múltiples aplicaciones, estas sincronizaciones deben comunicarse perfectamente a la empresa. Después de verificar los datos, se puede abrir la actividad en el nuevo ERP. Sin embargo, dado que el negocio no se detendrá, debemos definir un mecanismo alternativo para poder atender a nuestros clientes durante el período de transición. Todos los usuarios claves deben estar capacitados en sus nuevas tareas en el sistema de prueba.

Finalmente, Lago (2018) nos cuenta que una vez lanzado en productivo el nuevo sistema ERP el equipo de soporte del proyecto debe estar pendiente de cualquier problema que pueda ocurrir, ya sea en tecnología, comunicación o procesamiento. Por lo general, a una empresa le resulta difícil utilizar un nuevo ERP, por lo que las

actividades son normales durante la primera semana. Es importante apoyar y fomentar el uso del nuevo ERP y evitar el miedo a utilizarlo.

Por otro lado, Castro (2016) nos define que una adecuada gestión del proceso de adquisiciones puede ser la diferencia entre el fracaso y el éxito de una compañía. Se considera como uno de los procesos más importantes en la cadena de suministro de una compañía, porque si el área de compras no puede manejar efectivamente la información que requiere la compañía para alcanzar sus objetivos, no podrá brindar a los clientes servicios eficientes y oportunos. Asimismo, asegurar la eficiencia del proceso de adquisiciones tendrá un efecto dominó positivo, ahorrando tiempo y dinero obteniendo mejores resultados en todas las áreas. Y para reducir errores, como la falta de información y comunicación entre las diferentes áreas implicadas de la compañía.

Asimismo, Castro (2016) nos define la dimensión de procesos cuando se trata de procesos de compra y donde se pueda hacer cualquier cosa para reducir la carga de trabajo mejorando la eficiencia. Por otro lado, este mismo autor nos indica en la dimensión de automatizar procesos se mejora considerablemente el proceso de adquisición e integración con todas las actividades de la empresa, se puede asegurar que con un solo clic se podrá encontrar toda la información que se requiere sin perder tiempo. Por otro lado, se debe de tener una buena comunicación en todos los niveles de la compañía siendo indispensable para mejorar todos los procesos existentes, incluyendo las adquisiciones. Por último, este mismo autor nos indica que en el planeamiento se puede marcar la diferencia a la hora de evaluar los resultados del proceso de compras para contar con una buena planeación y determinar los requerimientos necesarios antes de realizar un pedido.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Para este trabajo el diseño es de tipo básica, según Landeau (2007) este tipo se basa en la argumentación teórica y tiene como finalidad principal desarrollar teorías, ampliar, corregir o verificar conocimientos mediante el descubrimiento de una amplia gama de contenidos o principios públicos. Su propósito es comprender y buscar soluciones a una amplia gama de problemas de eficacia universal.

Según Hernández (2010), el nivel de investigación es de correlación descriptiva, insiste en que la investigación descriptiva tiene como objetivo determinar la importancia y características del fenómeno analizado para describir la tendencia del grupo o población. También es importante porque nos ayuda comprender la correlación existente entre dos o más variables, conceptos, en un argumento específico.

Este trabajo es no experimental, transversal según Sampieri (2014), nos indica que la división del diseño no experimental toma en cuenta el tiempo de recolección de datos, como el diseño de sección transversal, es decir, el tiempo de recolección de información. La intención es explicar la incidencia de variables y sus relaciones en un tiempo dado.

El método utilizado en este trabajo es cuantitativo. Hernández (2010), Nos indica que su proceso de investigación se centra en la medición numérica, observando los datos del proceso en forma recopilada y analizándolos para responder a sus preguntas de investigación. Este método utiliza análisis estadístico. Esto plantea una pregunta de investigación específica delineada. Su pregunta de investigación se basa en una pregunta específica. Después de hacer la pregunta de investigación, se revisa la encuesta anterior. Esta actividad se denomina revisión de la literatura.

### 3.2. Variables y Operacionalización

Tabla 1. Cuadro Operacional Sistema ERP

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
D1 Planificación	I1 Objetivo	Del 1 al 3		
	I2 Entorno			
	I3 Programación			
	I4 Procesos			
D2 Diseño	I5 Aplicaciones e Interconexiones	Del 4 al 6		
	I6 Modelo de Datos			
	I7 Parametrización			
D3 Desarrollo	I8 Adaptar Formatos	Del 7 al 9	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4)	Alto (73-96)
	I9 Procesos			
	I10 Simular procesos			
D4 Testeo	I11 Pruebas	Del 10 al 12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2)	Medio (49-72)
	I12 Comprobación			
	I13 Migración de Datos			
D5 Puesta en Marcha	I14 Validación	Del 13 al 15	Totalmente en desacuerdo (1)	
	I15 Transición entre sistemas			
D6 Soporte	I16 Seguimiento	Del 16 al 18		
	I17 Comunicación			
	I18 Verificación			

Tabla 2. Cuadro Operacional Proceso de compras

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
D1 Definición Procesos	I1 Optimizar	Del 19 al 21	Totalmente de acuerdo (5)	Alto
	I2 Rendimiento			
	I3 Gestión			
D2 Automatizar Procesos	I4 Integración	Del 22 al 24	De acuerdo (4)	(49-64)
	I5 Software ERP			
	I6 Eficiencia			
D3 Comunicación	I7 Toma de Decisiones	Del 25 al 27	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Medio (33-48)
	I8 Atención Cliente			
	I9 Mejorar Calidad			
D4 Planeamiento	I10 Tiempos Entrega	Del 28 al 30	Totalmente en desacuerdo (1)	Bajo (16-32)
	I11 Evaluar Presupuestos			
	I12 Elaboración Pedidos			

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Danel (2015) nos dice que la población es el conjunto del que queremos sacar conclusiones y queremos hacer inferencias. Para este caso, la población de la empresa televisiva Andina de Radiodifusión SAC, fue de 200 personas.

En este trabajo de investigación, el tamaño de la muestra fue de 132 encuestados que trabajan en la empresa televisiva, y que son de los campos administrativos, operativo, productivo y técnico en San Isidro, Lima. Ver cálculo de la muestra Anexo N°7

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Aguiar (2016), si no existe tecnología de recolección de datos, esta investigación no tiene sentido, porque estas tecnologías pueden verificar las preguntas planteadas. Cada tipo de encuesta determinará la tecnología que se utilizará y cada tecnología determinará las herramientas, y los medios que utilizará. Debido a la pandemia en este trabajo de investigación, se utilizaron técnicas de encuesta mediante la herramienta de cuestionario digital.

Sampieri (2014) señaló que estas herramientas sirven para recolectar datos, utilizando encuestas, guías para entrevistas, o pruebas. Por eso, la validez es el mejor acercamiento a la verdad que puede tener una inferencia o conclusión. En otras palabras, la validez puede mantener la legitimidad de las proposiciones o ítems que constituyen la herramienta.

Tabla 3. *Validez del instrumento variable Sistema ERP*

Grado académico	Nombre y Apellidos del experto	Resultado
Magister	Oscar Guillermo Chicchón Mendoza	Aplicable
Magister	Hítalo Gutiérrez Romero	Aplicable
Magister	Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	Aplicable

Tabla 4. *Validez del instrumento variable Proceso de Compras*

Grado académico	Nombre y Apellidos del experto	Resultado
Magister	Oscar Guillermo Chicchón Mendoza	Aplicable
Magister	Hítalo Gutiérrez Romero	Aplicable
Magister	Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	Aplicable

Para evaluar la validez de las variables se realizó a través de los expertos o especialistas en la materia y para hallar la fiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach que es un índice de consistencia interna, con un valor entre 0 y 1. siendo aceptable a partir de 0.7.

Para este trabajo de investigación, se estimó la confiabilidad a través del software SPSS V25 donde se generó el análisis Alpha de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 5. *Prueba de Fiabilidad Sistema ERP*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	132	100
	Excluido	0	0
	Total	132	100

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	18

La confiabilidad obtenida de la variable del sistema ERP compuesto por 18 ítems, al procesar los datos en SPSS, obtuvo alfa de cronbach (0.926), por tanto, se puede decir que el instrumento es fiable.

Tabla 6. *Prueba de Fiabilidad Proceso de compras*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	132	100
	Excluido	0	0
	Total	132	100

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	12

La confiabilidad obtenida de la variable Proceso de compras compuesto por 12 ítems, al procesar datos en SPSS, obtuvo Alfa de Cronbach (0.928), por lo que se puede decir también que el instrumento es confiable.



### 3.5. Procedimientos

Para establecer los procedimientos en esta investigación, se deben seguir los siguientes pasos: Elaborar los instrumentos que nos brinden validez y confiabilidad, luego solicitar la autorización a la empresa donde vamos a desarrollar el estudio, planificar fecha y hora para el recojo de datos, comunicar y solicitar apoyo a las personas que van a participar con esta investigación, y por último enviar los instrumentos que dependiendo de la técnica a utilizar puede ser directo o indirecto.

Tabla 7. *Procedimiento de Recolección de datos*

<b>Elementos</b>	<b>Recursos</b>
Autorización	ANDINA DE RADIODIFUSION SAC
Tiempo	4 días se realizó la encuesta
Formato	Cuestionarios Google
Proceso	Envío cuestionarios virtuales
Costo	0 soles

### 3.6. Método de análisis de datos

Sampieri (2014) señaló que este método especifica cómo procesar los datos realizándolo de manera descriptiva, donde se podrán utilizar tablas y diagramas de frecuencias y su correspondiente análisis e interpretación. Para esta investigación se utilizó el software SPSS V.25, donde se realizó las pruebas descriptivas, obteniendo como resultados gráficos y tablas para las variables y dimensiones aplicando la escala de tipo nominal donde se obtuvieron resultados por rango lo que llevo a contar con mayor información de las variables estudiadas. También se utilizó el análisis inferencial, mediante el Rho de Spearman para hallar la correlación entre las variables y las dimensiones de la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Viera (2018), nos indica que la ética de la investigación significa aplicar principios éticos básicos a diversos temas que involucran y organizan búsquedas, incluidas las científicas. En este trabajo de investigación se cuenta con la autorización de la empresa donde se realizó el estudio y la aplicación del instrumento según la muestra seleccionada. La encuesta se realizó de manera anónima para no adulterar los resultados de la investigación logrando así la confiabilidad de la información recolectada de las encuestas.

#### IV. RESULTADOS

En este capítulo se empezó a realizar el procesamiento de información de la matriz de datos obtenidas de las encuestas que se realizaron en la empresa sobre las variables Sistema ERP y Procesos de Compras, utilizando el software SPSS V.25, obteniendo los siguientes resultados de sus variables y dimensiones:

Tablas de frecuencias y gráficos

Tabla 8. *Variable Sistema ERP*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	0.8%	0.8%
	MEDIO	18	13.6%	14.4%
	ALTO	113	85.6%	100.0%
	Total	132	100.0%	100.0%

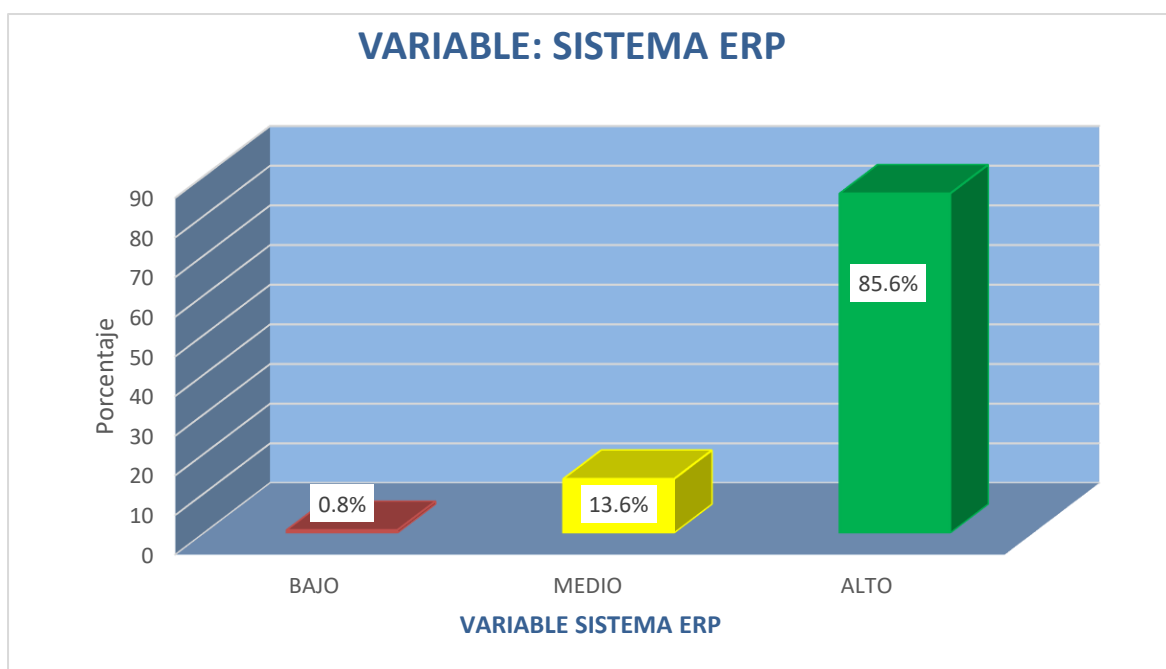


Figura 1. Sistema ERP

Del resultado mostrado en la figura 1, observamos que hay un conocimiento en la empresa sobre el Sistema ERP con un porcentaje del 85.6% que representa un nivel alto, mientras el 13.6% tiene un conocimiento medio sobre el sistema ERP y

el 0.8% tiene un conocimiento bajo sobre el tema según los trabajadores de esta empresa Televisiva Lima, 2020.

Tabla 9. *Variable Proceso de compras*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	0.8%	0.8%
	MEDIO	24	18.2%	18.9%
	ALTO	107	81.1%	100.0%
	Total	132	100.0%	100.0%

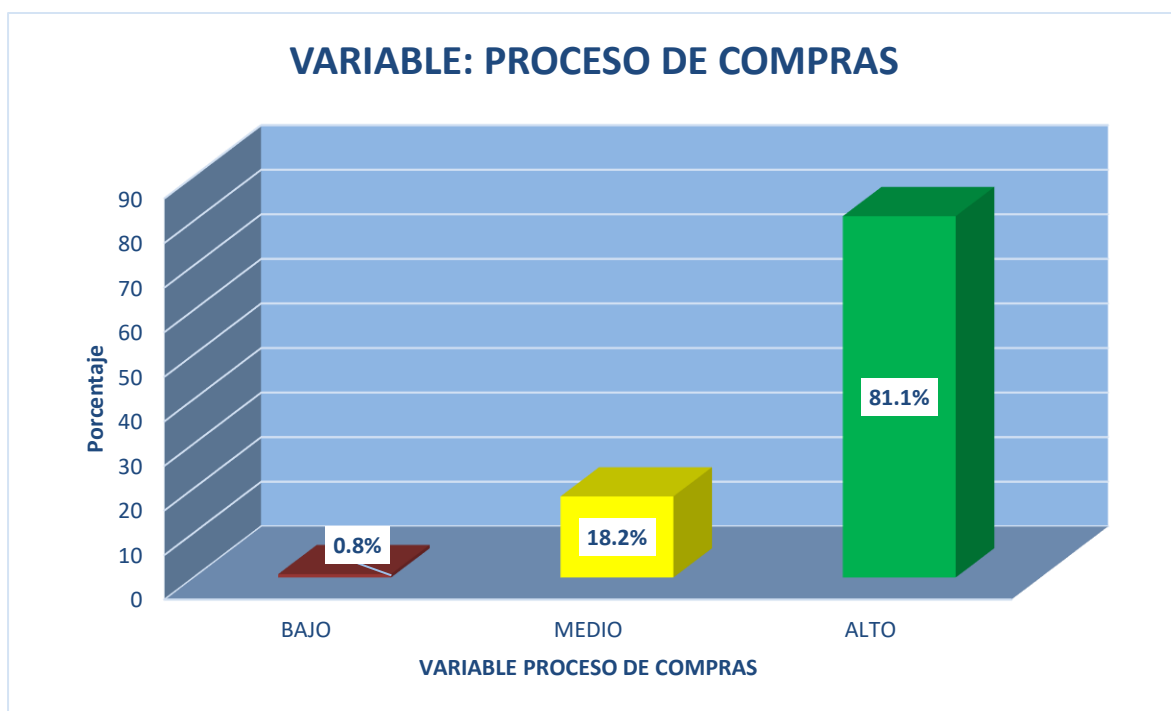


Figura 2. Proceso de Compras

Del resultado mostrado en la figura 2, observamos que hay un conocimiento en la empresa sobre el proceso de compras con un porcentaje del 81.1% que representa un nivel alto, mientras el 18.2% tiene un conocimiento medio sobre el proceso de compras y el 0.8% tiene un conocimiento bajo sobre el tema según los trabajadores de esta empresa Televisiva Lima, 2020.

Tabla 10. *Dimensión Planificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	1.5%	1.5%	1.5%
	MEDIO	33	25.0%	25.0%	26.5%
	ALTO	97	73.5%	73.5%	100.0%
	Total	132	100.0%	100.0%	

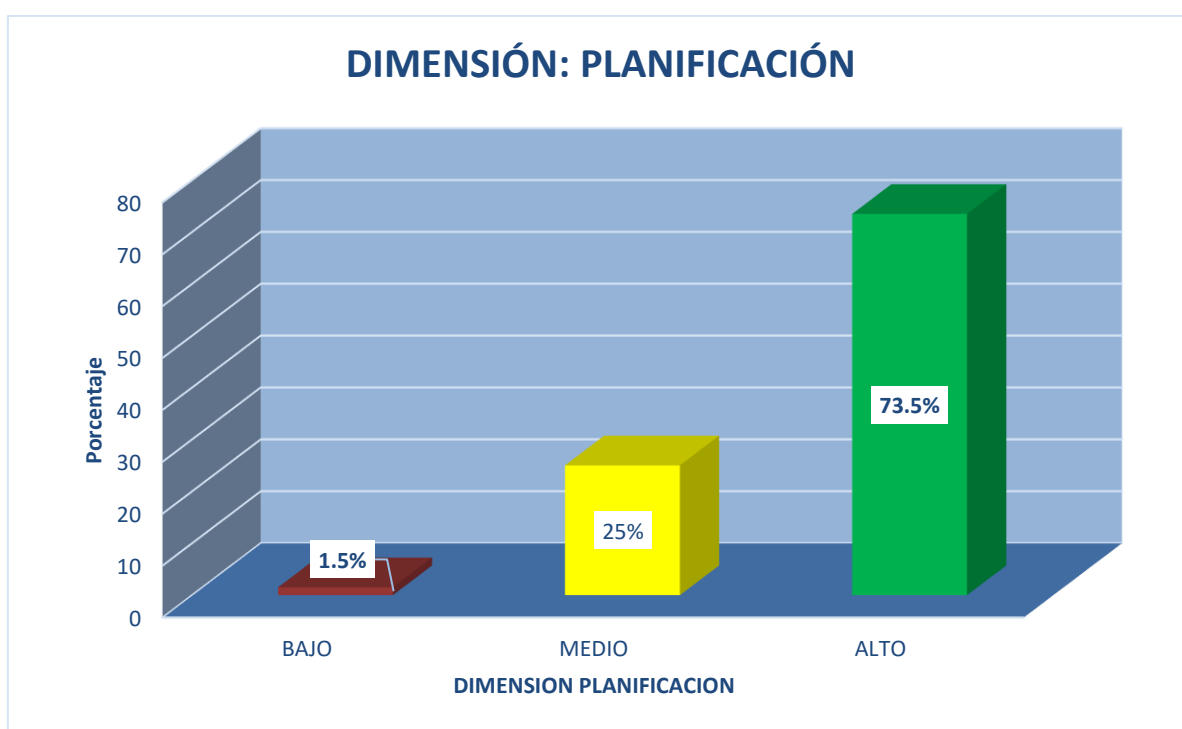


Figura 3. Planificación

Del resultado mostrado en la figura 3, observamos que hay un conocimiento en la empresa sobre la planificación con un porcentaje del 73.5% que representa un nivel alto, mientras el 25% tiene un conocimiento medio sobre la planificación y el 1.5% tiene un conocimiento bajo sobre el tema según los trabajadores de esta empresa Televisiva Lima, 2020.

Tabla 11. *Dimensión Diseño*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MEDIO	31	23.5%	23.5%
Válido	ALTO	101	76.5%	100.0%
	Total	132	100.0%	100.0%

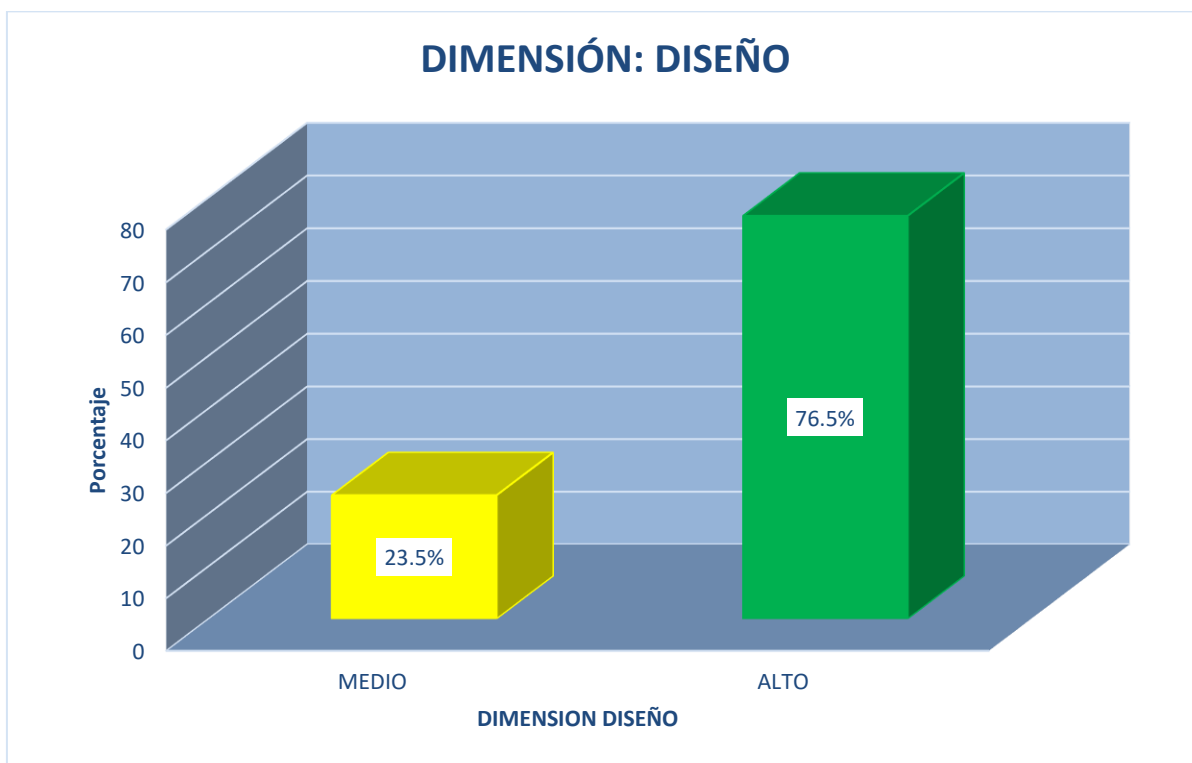


Figura 4. Diseño

Del resultado mostrado en la figura 4, observamos que hay un conocimiento en la empresa sobre el diseño con un porcentaje del 76.5% que representa un nivel alto, mientras el 23.5% tiene un conocimiento medio sobre el tema según los trabajadores de esta empresa Televisiva Lima, 2020.

Tabla 12. *Dimensión Desarrollo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	0.8%	0.8%	0.8%
	MEDIO	62	47.0%	47.0%	47.7%
	ALTO	69	52.2%	52.2%	100.0%
	Total	132	100.0%	100.0%	

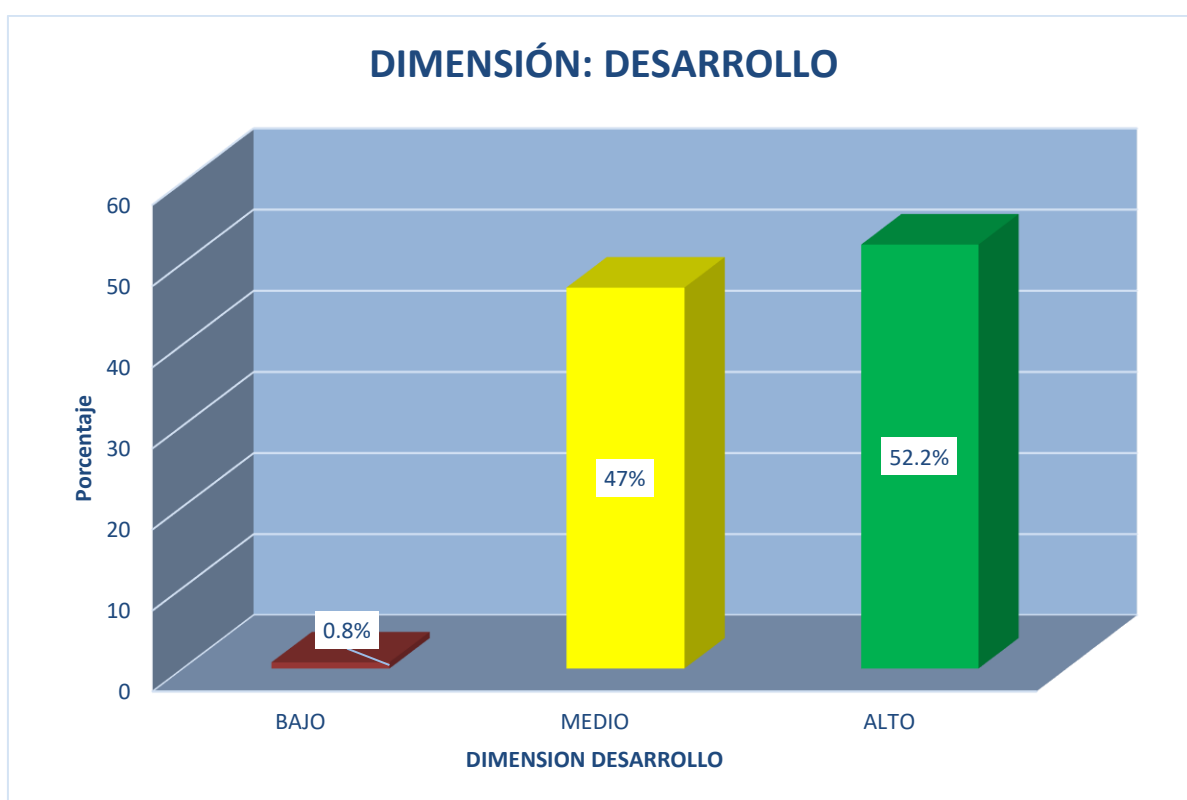


Figura 5. Desarrollo

Del resultado mostrado en la figura 5, observamos que hay un conocimiento en la empresa sobre el desarrollo con un porcentaje del 52.2% que representa un nivel alto, mientras el 47% tiene un conocimiento medio sobre el desarrollo y el 0.8% tiene un conocimiento bajo sobre el tema según los trabajadores de esta empresa Televisiva Lima, 2020.

Tabla 13. *Dimensión Testeo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MEDIO	50	37.9%	37.9%
Válido	ALTO	82	62.1%	100.0%
	Total	132	100.0%	100.0%

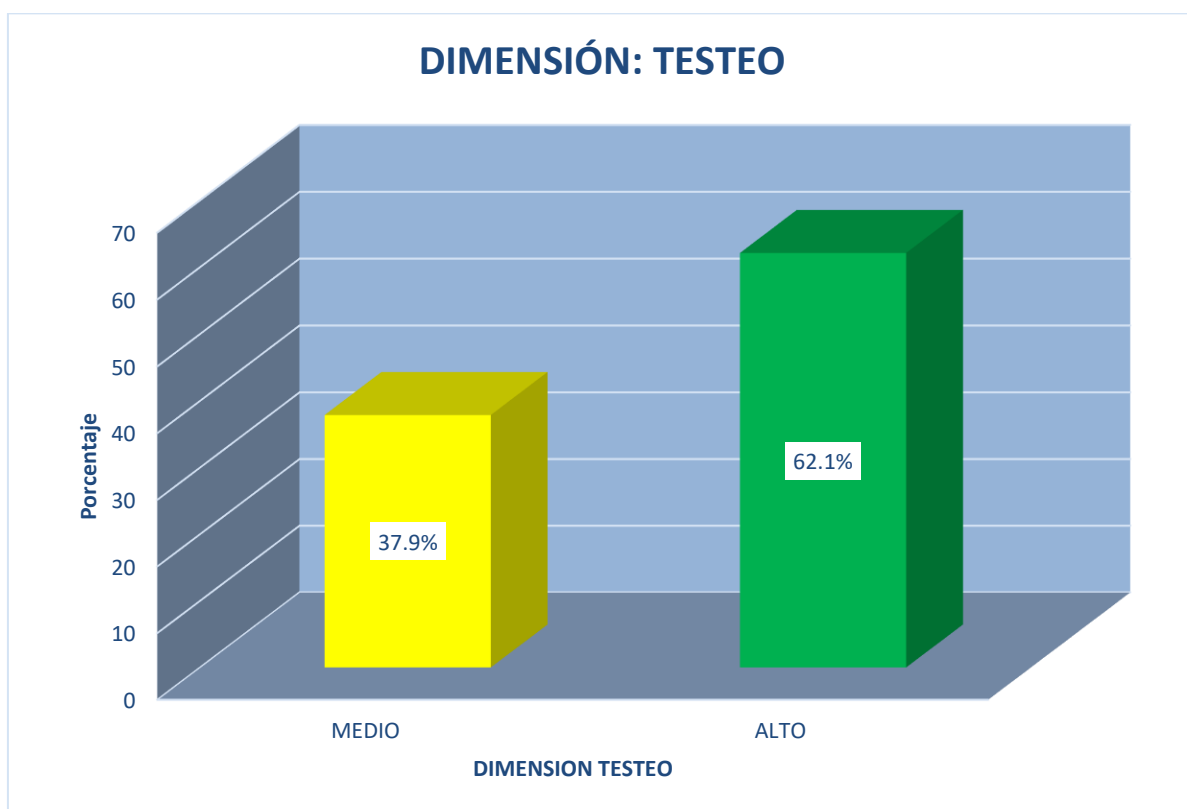


Figura 6. Testeo

Del resultado mostrado en la figura 6, observamos que hay un conocimiento en la empresa sobre el testeo con un porcentaje del 62.1% que representa un nivel alto, mientras el 37.9% tiene un conocimiento medio sobre el tema según los trabajadores de esta empresa Televisiva Lima, 2020.



Tabla 14. *Dimensión Puesta en Marcha*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	0.8%	0.8%	0.8%
	MEDIO	61	46.2%	46.2%	47.0%
	ALTO	70	53.0%	53.0%	100.0%
	Total	132	100.0%	100.0%	

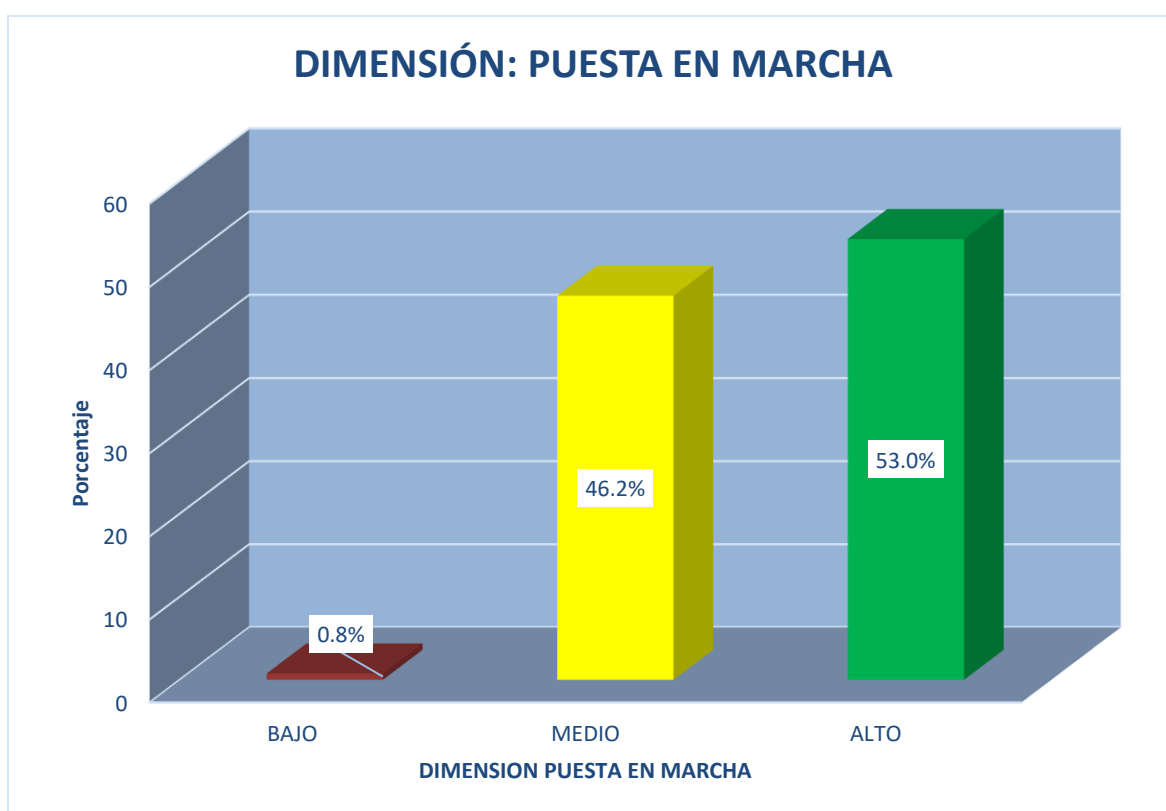


Figura 7. Puesta en Marcha

Del resultado mostrado en la figura 7, observamos que hay un conocimiento en la empresa sobre la puesta en marcha con un porcentaje del 53.0% que representa un nivel alto, mientras el 46.2% tiene un conocimiento medio sobre la puesta en marcha y el 0.8% tiene un conocimiento bajo sobre el tema según los trabajadores de esta empresa Televisiva Lima, 2020.

Tabla 15. *Dimensión Soporte*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MEDIO	39	29.5%	29.5%
Válido	ALTO	93	70.5%	100.0%
	Total	132	100.0%	100.0%

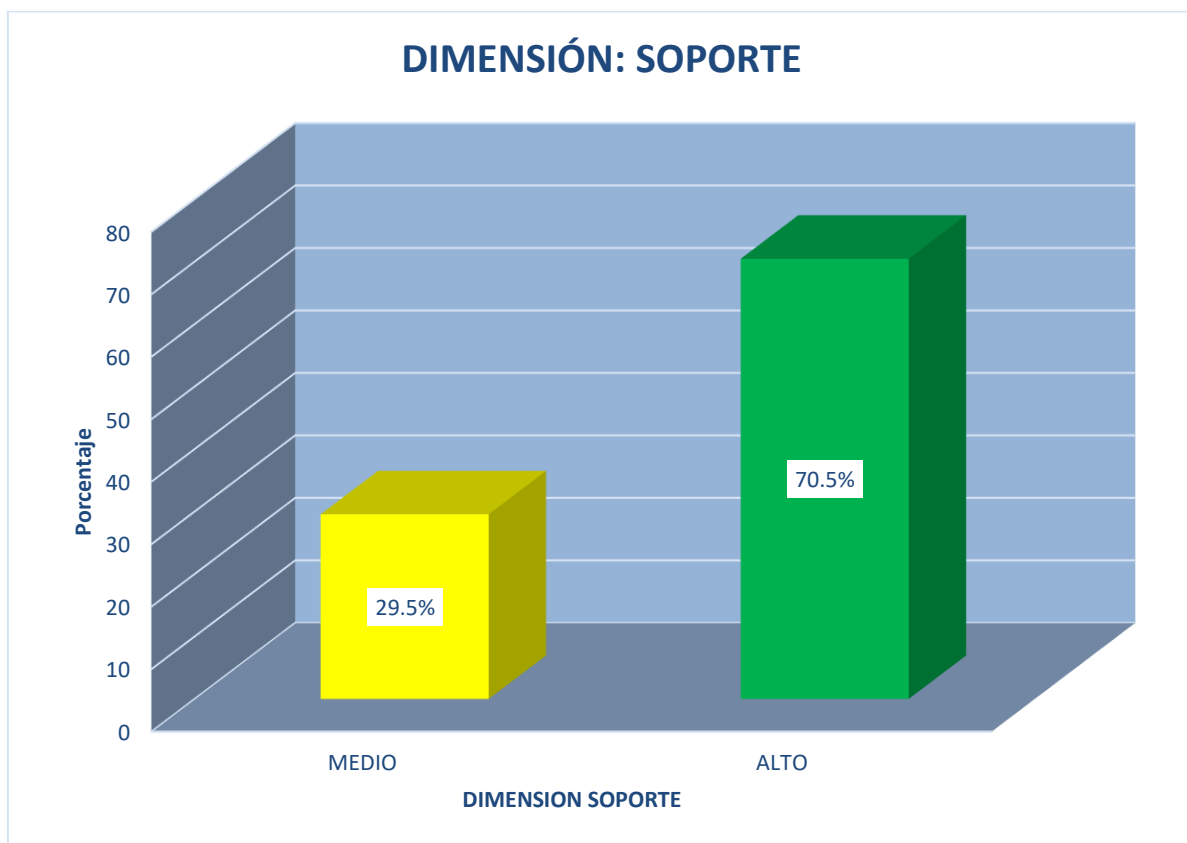


Figura 8. Soporte

Del resultado mostrado en la figura 8, observamos que hay un conocimiento en la empresa sobre el soporte con un porcentaje del 70.5% que representa un nivel alto, mientras el 29.5% tiene un conocimiento medio sobre el tema según los trabajadores de esta empresa Televisiva Lima, 2020.

Tabla 16. *Dimensión Definición Procesos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	0.8%	0.8%
	MEDIO	36	27.2%	28.0%
	ALTO	95	72.0%	100.0%
	Total	132	100.0%	100.0%

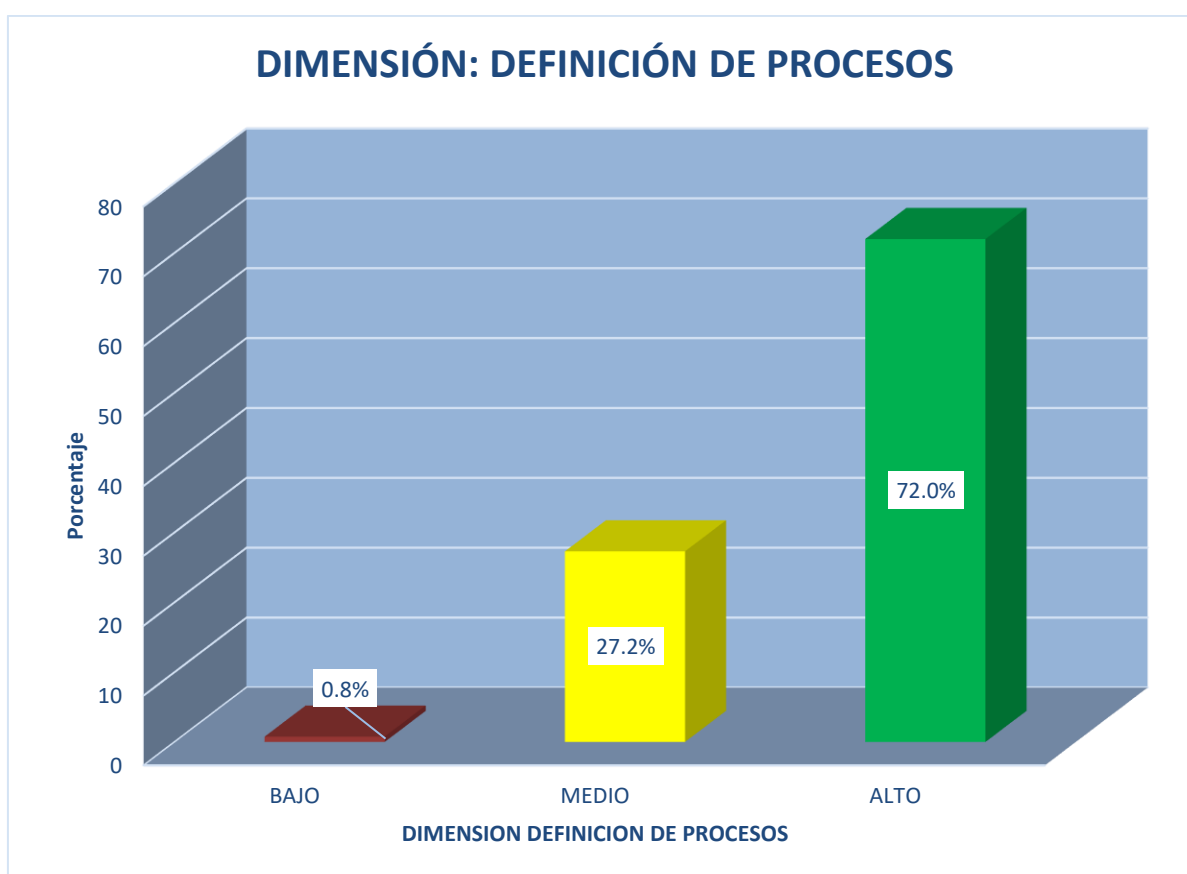


Figura 9. Definición de procesos

Del resultado mostrado en la figura 9, observamos que hay un conocimiento en la empresa sobre la definición de procesos con un porcentaje del 72.0% que representa un nivel alto, mientras el 27.7% tiene un conocimiento medio sobre la definición de procesos y el 0.8% tiene un conocimiento bajo sobre el tema según los trabajadores de esta empresa Televisiva Lima, 2020.

Tabla 17. *Dimensión Automatizar Procesos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	0.8%	0.8%
	MEDIO	31	23.4%	24.2%
	ALTO	100	75.8%	100.0%
	Total	132	100.0%	100.0%

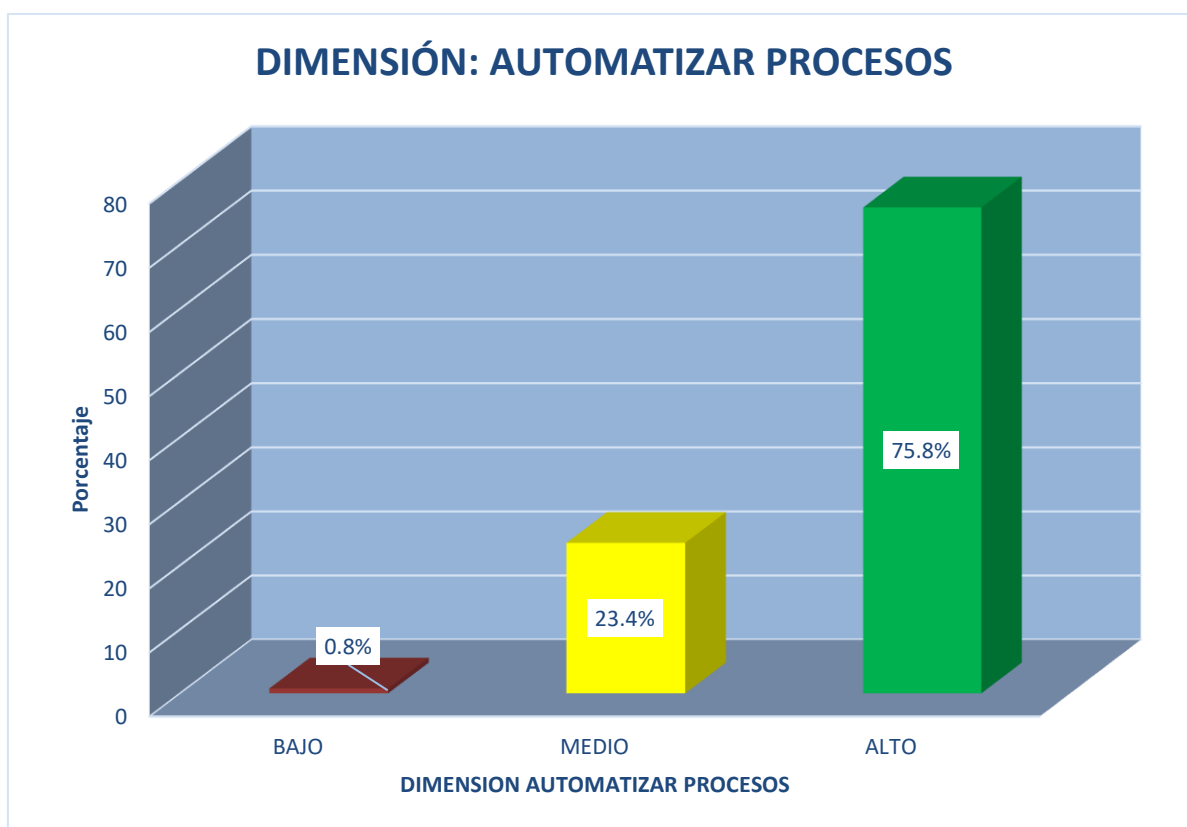


Figura 10. Automatizar procesos

Del resultado mostrado en la figura 10, observamos que hay un conocimiento en la empresa sobre automatizar procesos con un porcentaje del 75.8% que representa un nivel alto, mientras el 23.4% tiene un conocimiento medio sobre automatizar procesos y el 0.8% tiene un conocimiento bajo sobre el tema según los trabajadores de esta empresa Televisiva Lima, 2020.

Tabla 18. *Dimensión Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	1.5%	1.5%
	MEDIO	45	34.1%	35.6%
	ALTO	85	64.4%	100.0%
	Total	132	100.0%	100.0%

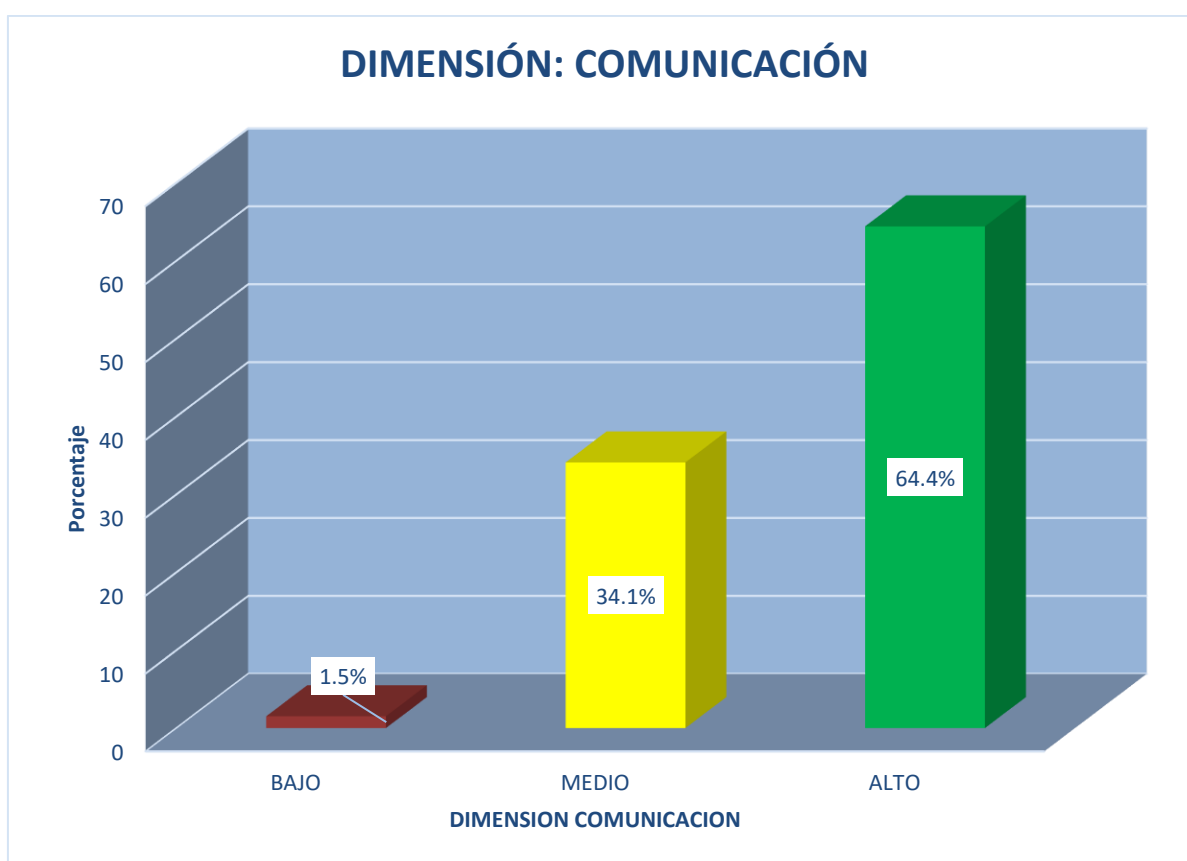


Figura 11. Comunicación

Del resultado mostrado en la figura 11, observamos que hay un conocimiento en la empresa sobre la comunicación con un porcentaje del 64.4% que representa un nivel alto, mientras el 34.1% tiene un conocimiento medio sobre la comunicación y el 1.5% tiene un conocimiento bajo sobre el tema según los trabajadores de esta empresa Televisiva Lima, 2020.

Tabla 19. *Dimensión Planeamiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	0.8%	0.8%	0.8%
	MEDIO	45	34.1%	34.1%	34.8%
	ALTO	86	65.1%	65.1%	100.0%
	Total	132	100.0%	100.0%	

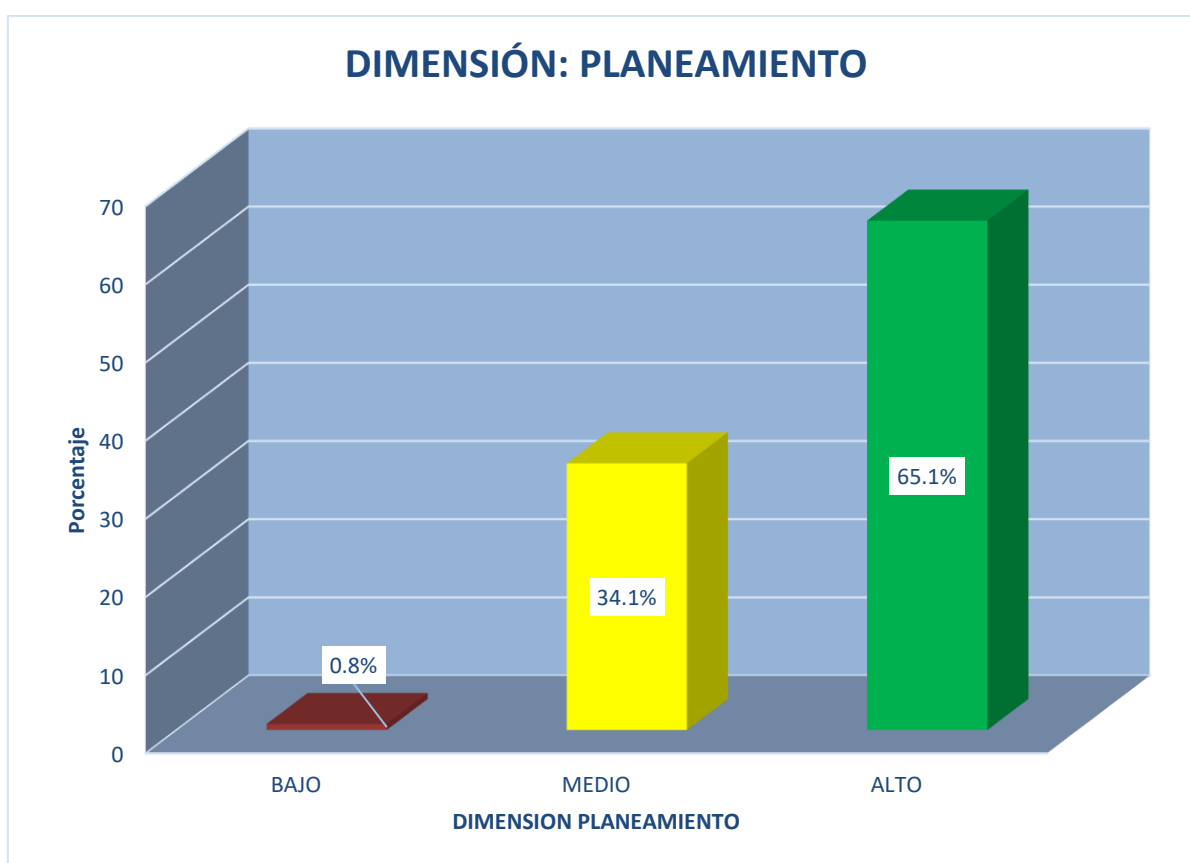


Figura 12. Planeamiento

Del resultado mostrado en la figura 12, observamos que hay un conocimiento en la empresa sobre el planeamiento con un porcentaje del 65.1% que representa un nivel alto, mientras el 34.1% tiene un conocimiento medio sobre el planeamiento y el 0.8% tiene un conocimiento bajo sobre el tema según los trabajadores de esta empresa Televisiva Lima, 2020.

Seguidamente, se realizó el análisis inferencial utilizando el SPSS para encontrar la correlación que existe entre las variables y las dimensiones que se utilizaron para plantear las hipótesis generales y específicas en esta investigación.

## Análisis inferencial

### Hipótesis general

**H<sub>a</sub>:** El Sistema ERP se relaciona con el proceso de compras en una empresa televisiva Lima, 2020

**H<sub>0</sub>:** El Sistema ERP no se relaciona con el proceso de compras en una empresa televisiva Lima, 2020

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95 %, Z=1.96

### Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (hipótesis nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 20: Nivel de Correlación entre Sistema ERP y Proceso de Compras

		SISTEMA ERP	PROCESO DE COMPRAS
Rho de Spearman	SISTEMA ERP	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,580**
		N	132
	PROCESO DE COMPRAS	Coeficiente de correlación	,580**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	132

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados que se muestran en la Tabla 20 indican que existe una correlación positiva moderadamente significativa entre las variables de estudio ( $\rho = 0.580$ ). Asimismo, se puede observar que el nivel de significancia es menor que la significancia estadística 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ ), en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

### Hipótesis específica Nº 1

**H<sub>1</sub>:** El Sistema ERP se relaciona con la definición de procesos en una empresa televisiva Lima, 2020.

**H<sub>0</sub>:** El Sistema ERP no se relaciona con la definición de procesos en una empresa televisiva Lima, 2020.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95 %, Z=1.96

#### Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 21: Nivel de Correlación entre Sistema ERP y Definición de Procesos

			SISTEMA ERP	DEFINICION DE PROCESOS
Rho de Spearman	SISTEMA ERP	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,570**
		N	132	132
	DEFINICION DE PROCESOS	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,570**	1.000
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados que se muestran en la Tabla 21 indican que existe una correlación positiva moderadamente significativa entre las variables de estudio ( $\rho = 0.570$ ). De igual forma, se puede observar que el nivel de significancia es menor que la significancia estadística de 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ ), en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.



## Hipótesis específica Nº 2

**H<sub>2</sub>:** El sistema ERP se relaciona con la automatización de procesos en una empresa televisiva Lima, 2020.

**H<sub>0</sub>:** El sistema ERP no se relaciona con la automatización de procesos en una empresa televisiva Lima, 2020.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95 %, Z=1.96

### Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 22: Nivel de Correlación entre Sistema ERP y Automatizar Procesos

			<b>SISTEMA ERP</b>	<b>AUTOMATIZAR PROCESOS</b>
Rho de Spearman	SISTEMA ERP	Coeficiente de correlación	1.000	,532**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	132	132
	AUTOMATIZAR PROCESOS	Coeficiente de correlación	,532**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados mostrados en la Tabla 22 indican que existe una correlación positiva moderada y significativa entre las variables de estudio ( $\rho = 0.532$ ). De igual forma, se puede observar que el nivel de significancia es menor que la significancia estadística de 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ ), en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

### Hipótesis específica N° 3

**H<sub>3</sub>:** El sistema ERP se relaciona con la comunicación en una empresa televisiva Lima, 2020.

**H<sub>0</sub>:** El sistema ERP no se relaciona con la comunicación en una empresa televisiva Lima, 2020.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95 %, Z=1.96

#### Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 23: Nivel de Correlación entre Sistema ERP y la Comunicación

		<b>SISTEMA ERP</b>		<b>COMUNICACIÓN</b>
Rho de Spearman	SISTEMA ERP	Coeficiente de correlación	1.000	,423**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	132	132
	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	,423**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados mostrados en la Tabla 23 indican que existe una correlación positiva moderadamente significativa entre las variables de estudio ( $\rho = 0,423$ ). De igual forma, se puede observar que el nivel de significancia es menor que la significancia estadística de 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ ), en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

#### Hipótesis específica Nº 4

**H<sub>4</sub>:** El Sistema ERP se relaciona con el planeamiento en una empresa televisiva Lima, 2020.

**H<sub>0</sub>:** El Sistema ERP no se relaciona con el planeamiento en una empresa televisiva Lima, 2020.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95 %, Z=1.96

#### Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 24: Nivel de Correlación entre Sistema ERP y el Planeamiento

		SISTEMA ERP		PLANEAMIENTO	
Rho de Spearman	SISTEMA ERP	Coeficiente de correlación	1.000	,304**	
		Sig. (bilateral)			0.000
		N	132		132
	PLANEAMIENTO	Coeficiente de correlación	,304**	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	132		132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados que se muestran en la Tabla 24 indican que existe una correlación positiva baja pero significativa entre las variables de estudio ( $\rho = 0.304$ ). Asimismo, se puede observar que el nivel de significancia es menor que la significancia estadística 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ ), en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo voy a proceder a explicar los hallazgos encontrados en mi trabajo de investigación.

De acuerdo a la constatación se puede decir que se aceptó la hipótesis general de la investigación donde se comprueba que existe una correlación positiva entre el Sistema ERP y el Proceso de compras en una empresa Televisiva Lima, 2020, obteniendo un coeficiente de correlación entre ambas variables de  $Rho=0,580$  siendo una correlación positiva moderada entre ambas variables con un grado de significancia de 0,000. Y respecto a la variable Sistema ERP se obtuvo un 85.6% de nivel alto y un 13.6% de nivel medio, y al respecto al proceso de compras obtuvimos un 81.1% de nivel alto y un 18.2% de nivel medio, esto quiere decir, que la empresa podría aplicar un sistema ERP para mejorar el proceso de compras para su automatización, comunicación y planeamiento.

Lo mencionado se confirma con lo obtenido en la investigación de Pinto, Ramírez, & Grandón (2017) que en su trabajo de investigación se basaron utilizando métodos cuantitativos en donde se aplicó un cuestionario previamente validado para determinar el uso de sistemas ERP en las grandes empresas Chilenas donde el alfa de Cronbach presenta altos niveles de confiabilidad y donde El 90% de las empresas encuestadas usan o están en proceso de implantación de un sistema ERP concluyendo que, la mayoría de los encuestados valoran todos los antecedentes como importantes para el éxito del Sistema ERP, y que una implementación de este sistema está acorde con las estrategias del negocio.

Por otro lado, Riascos y Arias (2016) desarrollaron su estudio con la participación de 61 personas involucradas en el proceso de implantación de un erp, generando como resultado un impacto favorable lo cual se reflejó en el nivel político de la compañía, concluyendo que un ERP puede ser de utilidad para empresas que tienen similares características asumiendo el reto de querer implementar este tipo de sistemas con todos los cambios y riesgos que esto conlleva en el orden organizacional.

Así mismo de la dimensión definición de procesos en la hipótesis específica de la investigación donde se prueba que existe una relación positiva entre el sistema ERP y la definición de procesos en una empresa Televisiva Lima, 2020. obteniendo un coeficiente correlacional  $Rho=0,570$  siendo una relación positiva moderada entre ambas con un grado de significancia de 0,000. Y respecto al nivel de la dimensión de la definición de procesos se obtuvo un 72.0 % de nivel alto y un 27.2% de nivel medio, esto quiere decir que la definición de procesos permite tener un amplio y mejor panorama de los procesos que se tienen para los trabajos que se estén realizando.

Lo mencionado se confirma con lo obtenido en la investigación de Santiago (2017) utilizando una metodología tipo aplicada y de nivel explicativo, obteniendo como resultado reducir los tiempos de retrasos en los procesos mejorando la entrega de pedidos y mejorando los ingresos de la compañía, concluyendo que estas herramientas ayudan a aumentar el rendimiento del área de compras de la empresa, haciéndola más competitiva a nivel nacional, por otro lado Gonzales (2017) en su investigación utiliza una metodología de enfoque cuantitativo y preexperimental obteniendo como resultados de la investigación, el uso de herramientas de análisis de negocios que pueden brindar información consistente y actualizada sobre adquisiciones de la compañía, concluyendo que la analítica de negocios permite la mejora de manera significativa en la gestión del proceso de compras.

Por otro lado, de la dimensión automatizar procesos en la hipótesis específica de la investigación donde se prueba que existe una relación positiva entre el sistema ERP y el automatizar procesos en una empresa Televisiva Lima, 2020. Obteniendo un coeficiente correlacional  $Rho=0,532$  siendo una relación positiva moderada entre ambas con un grado de significancia de 0,000. Y respecto al nivel de la dimensión automatizar procesos se obtuvo un 75.8 % de nivel alto y un 23.4% de nivel medio, esto quiere decir que automatizar procesos permite mejorar el proceso de compras en la empresa televisiva.

Lo mencionado se confirma con lo obtenido en la investigación de Arévalo (2017) quien aplicó en su metodología la técnica de recolección de datos donde el instrumento fue la guía de entrevista a personas que interactúan directamente en la gestión de compras correlacionando los resultados con la matriz de saturación aplicando diferentes teorías y definiciones sobre la gestión, en el proceso de compras, y donde concluye que las tecnologías de información inciden en la gestión de compras de manera significativa. Asimismo, Espino (2016) confirma lo obtenido mediante su investigación donde aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y de diseño transversal no experimental, obteniendo como resultados que estas herramientas se pueden utilizar para maximizar y usar los recursos de la empresa al límite; concluyendo que la implantación de herramientas tecnológicas en la gestión compras han sido capaces de generar valor a la empresa mediante su automatización.

Al respecto, de la dimensión comunicación en la hipótesis específica de la investigación donde se prueba que existe una relación positiva entre el sistema ERP y la comunicación en una empresa Televisiva Lima, 2020. Donde se obtuvo un coeficiente correlacional  $Rho=0,423$  siendo una relación positiva moderada entre ambas con un grado de significancia de 0,000. Y respecto al nivel de la dimensión comunicación se obtuvo un 64.4 % de nivel alto y un 34.1% de nivel medio, esto quiere decir que la comunicación permite mejorar el proceso de compras en la empresa televisiva.

Lo mencionado se confirma con lo obtenido en la investigación de Guerrero, Marín, Bonilla (2018) que en su metodología de la investigación se basan en un enfoque cuantitativo obteniendo como resultados que se comprueba la hipótesis que existe eficiencia en la gestión financiera de la empresa Acero Comercial Ecuatoriano S.A y Ferro Torre S.A mediante la aplicación de un Sistema ERP. concluyendo que el sistema ERP mediante la comunicación mejora la eficiencia de la gestión financiera de una compañía porque se obtuvieron datos positivos, por otro lado Mata (2018) en su estudio utiliza como metodología la aplicación de herramientas de gestión de compras y un estudio preexperimental obteniendo una mejora del cuarenta por ciento en la calidad de servicio, esto es confirmado por el

estudio de Wilcoxon, y  $p=0.017$ ; concluyendo que la implantación de una buena comunicación en la gestión compras puede acortar significativamente el tiempo y el cumplimiento de entrega del servicio.

Por último, de la dimensión planeamiento en la hipótesis específica de la investigación donde se prueba que existe una relación positiva entre el sistema ERP y el planeamiento en una empresa Televisiva Lima, 2020. Donde se obtuvo un coeficiente correlacional  $Rho=0,304$  siendo una relación positiva baja entre ambas con un grado de significancia de 0,000. Y respecto al nivel de la dimensión planeamiento se obtuvo un 65.1% de nivel alto y un 34.1% de nivel medio, esto quiere decir que el planeamiento permite mejorar el proceso de compras en la empresa televisiva.

Lo mencionado se confirma con lo obtenido en la investigación de Sousa, Holanda, & Barros. (2020); quienes en su metodología aplican una investigación exploratoria, con enfoque cualitativo con el estudio de casos múltiples como estrategia de investigación y como método de recolección de datos, la entrevista y la codificación temática como herramienta de análisis, donde concluyen que el uso del ERP es factible, sin embargo, su implementación está más relacionada con las políticas organizacionales de la compañía. Por otro lado, Páez (2015) confirma lo obtenido en su investigación usando la metodología de análisis deductivo y las técnicas de investigación de observación, entrevistas a los empleados, obteniendo que con la implementación del proyecto se puede recuperar la inversión en menos de 6 meses logrando obtener una Utilidad Neta de USD \$407,050.87, en un periodo de 1 año posterior a la ejecución del proyecto concluyendo que es factible la implementación del sistema Integrado ERP, para la empresa mediante un buen planeamiento.

## VI. CONCLUSIONES

Primero: Habiéndose planteado como objetivo general de la investigación el determinar cómo el sistema ERP se relaciona con el proceso de compras en una empresa televisiva lima, 2020 y sobre la base del resultado obtenida en la prueba de hipótesis ( $Rho=0,580$ ), se concluye que el objetivo planteado fue logrado, demostrando que si existe una correlación positiva moderada y una relación significativa entre el Sistema ERP y el Proceso de compras, ya que actualmente la empresa cuenta con un software deficiente y los usuarios tienen conocimiento que implementando o adquiriendo un sistema ERP el proceso de compras de la compañía se va a volver más ágil y eficiente ayudando a mejorar la toma de decisiones de la gerencia logrando una mejor rentabilidad y otorgándole una ventaja competitiva sobre los demás medios de comunicación.

Segundo: Habiéndose planteado como objetivo específico de la investigación el determinar de qué manera se relaciona el sistema ERP y la definición de procesos en una empresa televisiva lima, 2020 y sobre la base del resultado obtenida en la prueba de hipótesis ( $Rho=0,570$ ), se concluye que el objetivo planteado fue logrado, demostrando que si existe una correlación positiva moderada y una relación significativa entre el Sistema ERP y la definición de procesos, ya que actualmente el proceso de compras no está bien definido y los usuarios tienen conocimiento que al adquirir un sistema ERP el proceso va a mejorar siendo más ágil y amigable tanto para el usuario que solicita el requerimiento, como para el comprador que emite el pedido de compras.

Tercero: Habiéndose planteado como objetivo específico de la investigación el determinar de qué manera se relaciona el sistema ERP y la automatización en una empresa televisiva lima, 2020 y sobre la base del resultado obtenida en la prueba de hipótesis ( $Rho=0,532$ ), se concluye que el objetivo planteado fue logrado, demostrando que sí existe una correlación positiva moderada y una relación significativa entre el Sistema



ERP y la automatización, ya que los usuarios tienen conocimiento que adquiriendo un sistema ERP la automatización va a lograr que todo el proceso de compras se realice de manera online e integrada, logrando reducir los tiempos del proceso de compras y la atención de manera más rápida y eficiente al usuario final.

Cuarto: Habiéndose planteado como objetivo específico de la investigación el determinar de qué manera se relaciona el sistema ERP y la comunicación en una empresa televisiva lima, 2020 y sobre la base del resultado obtenida en la prueba de hipótesis ( $Rho=0,423$ ), se concluye que el objetivo planteado fue logrado, demostrando que si existe una correlación positiva moderada y una relación significativa entre el Sistema ERP y la comunicación, ya que los usuarios tienen conocimiento que adquiriendo un sistema ERP se pueda lograr integrar a las demás áreas de la empresa logrando una mejor comunicación y sinergia entre las mismas.

Quinto: Habiéndose planteado como objetivo específico de la investigación el determinar de qué manera se relaciona el sistema ERP y el planeamiento en una empresa televisiva lima, 2020 y sobre la base del resultado obtenida en la prueba de hipótesis ( $Rho=0,304$ ), se concluye que el objetivo planteado fue logrado, demostrando que si existe una correlación positiva baja y una relación significativa entre el Sistema ERP y el planeamiento, ya que los usuarios tienen conocimiento que al adquirir un sistema ERP pueda ayudar a que las demás áreas planifiquen mejor y con anticipación sus requerimientos en el sistema y de esta manera no retrasar sus atenciones, cuidando también el flujo de caja de la compañía.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En base a las conclusiones que se han determinado, se presentan las siguientes recomendaciones:

Primero: Se recomienda que el gerente general de la empresa evalúe la implementación del sistema ERP para que se pueda mejorar el proceso de compras que se está utilizando actualmente, a fin de brindar apoyo para una mejor decisión por parte de la empresa de televisiva, logrando así mejorar la rentabilidad y hacerlo más competitivo que otros medios.

Segundo: Se recomienda al jefe de logística y compras que rediseñe y modifique los procesos de compras que actualmente tienen en el área, para que se puedan integrar con el Sistema ERP y de esta manera el proceso pueda ser más ágil y amigable tanto para el usuario que solicita el requerimiento, como para el comprador que emite el pedido de compras.

Tercero: Se recomienda que el gerente general del canal de televisión evalúe la posibilidad de automatizar los procesos entre las áreas y de esta manera puedan ser más eficientes en el proceso de compras ya que vamos a poder atender en menos tiempo al cliente interno con su requerimiento y toda aprobación o consulta se puede realizar vía remoto sin necesidad de tener un documento físico el cual muchas veces se termina traspapelando en los procesos de aprobaciones de compras.

Cuarto: Se recomienda al gerente general y al gerente de administración de finanzas que el alcance del sistema ERP incluya no solamente las áreas de logística, compras, abastecimiento sino también a las áreas de contabilidad, finanzas, control interno, administración y tesorería de tal manera de poder crear una sinergia logrando una mejor comunicación entre las áreas que participan o intervienen en el proceso de la cadena de abastecimiento logrando que los datos que hay en el sistema ya no sean aislados sino que estén distribuidos, de tal modo que esta información sea real y veraz.

Quinto: Se recomienda al gerente del área técnica y del área de producción y operaciones, reevaluar y mejorar el planeamiento de compras de sus áreas de tal manera que sus usuarios puedan solicitar con tiempo sus requerimientos mediante el sistema ERP y de esta forma poder atenderlos eficientemente sin tener que afectar el flujo de caja de la empresa televisiva pagando sobre costos de última hora.

## REFERENCIAS

- Aguiar M. (2016). Artículo Técnicas e instrumentos de recolección de datos. <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Álvarez, P. (2018); Ética e investigación. bol. redipe [Internet]. 21 de febrero de 2018 [citado 13 de octubre de 2020];7(2):122-49. Disponible en: <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>
- Arévalo, R. (2017) Tesis Magisterial “Gestión de compras en la Industria metálicas EL RAFA E.I.R.L, 2017” <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8590>
- Arriaga, M. (julio, 2016). Factores de éxito para la implementación de sistemas de Planificación de recursos empresariales ERP. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11694/1/Trabajo%20Final.pdf>
- Azevedo, P; & Rebelo, E. (2014). Success factors for using ERP (Enterprise Resource Planning) systems to improve competitiveness in the hospitality industry. Tourism & Management Studies, 10(Especial), 165-168. [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2182-84582014000300020&lng=pt&tlng=en](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582014000300020&lng=pt&tlng=en).
- Bradford, M. (2015). Modern ERP: Select, Implement, and Use Today's Advanced Business Systems. Editorial Lulu.com. Carolina del Norte. ISBN: 978-1-31266598-9.
- Castro J; CORPONET (2016). Blog 6 mejores prácticas para un proceso de compras más eficiente. Recuperado de <https://blog.corponet.com.mx/6-mejores-practicas-para-un-proceso-de-compras-mas-eficiente>.
- Chung, H; Tang, Hung L; & Ahmad, I. (2011). Modularity, Integration and IT Personnel Skills Factors in Linking ERP to SCM Systems. Journal of technology management & innovation, 6(1), 1-

3. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242011000100001>

De Freitas, R., Costa, H., Pereira, V., y Shimoda, E. (2015), Criteria selection for evaluation of ERP systems implementation in large Brazilian companies, Management Research, The Journal of the Iberoamerican Academy of Management, 13(2), 160-186.

Diaz, A., Gonzales, J., & Ruiz, M. E. (junio, 2016). Implantación de un sistema ERP en una organización. Revista de Investigación de Sistemas e Informática, 2(3). Recuperado de <https://www.revistavirtualpro.com/biblioteca/implantacion-deun-sistema-erp-en-una-organización>.

Draheim D. (2010) Business Process Technology A Unified View on Business Process, Workflows and Enterprise Applications. Editorial Springer. New York. ISBN: 978-3-642-01587-8, e-ISBN: 978-3-642-01588-5

Espino, E. (2016); Tesis “Implementación de mejora en la gestión de compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos, Lima-2016. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2459>

Ferreira, A; & Kuniyoshi, M. (2015). Critical Factors in the implementation process of integrated management systems. Jistem - Journal of Information Systems and Technology Management, 12(1), 145-164. Epub April 00, 2015. <https://doi.org/10.4301/S1807-17752015000100008>

Galicia, L.; Balderrama, J.; & Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. Apertura (Guadalajara, Jal.), 9(2), 42-53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>

Guerrero, A; Marín, M; & Bonilla, D. (2018). Erp como alternativa de eficiencia en la gestión financiera de las empresas. Revista Lasallista de Investigación, 15(2), 182-193. <https://dx.doi.org/10.22507/rli.v15n2a14>

González, E. (2017) Tesis Magisterial “Análítica de negocios en la gestión del proceso de compras en la E.A.A. Andahuasi S.A.A., Sayán – 2017”

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/16214>

- Groenewald, D. & Okanga, B. (2019). Optimising enterprise resource planning system to leverage a firm's absorptive and adaptive capabilities. *South African Journal of Information Management*, 21(1), 1-15. <https://dx.doi.org/10.4102/sajim.v21i1.962>
- Hart, C.A., & Snaddon, D.R. (2014). The organisational performance impact of ERP systems on selected companies. *South African Journal of Industrial Engineering*, 25(1), 14-28. Retrieved, from [http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2224-78902014000100003&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2224-78902014000100003&lng=en&tlng=en).
- Hernández, J.; & Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 6(11), 66-67. <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Libro, Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. (2020). Libro, *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1st Edition). McGraw-Hill Interamericana De España S.L. 0, Saín, ISBN-13: 978-1-4562-7774-1
- Huang, T. and Yasuda, K. (2016), "Comprehensive review of literature survey articles on ERP", *Business Process Management Journal*, Vol. 22 No. 1, pp. 2-32. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-12-2014-0122>
- Kirchmer M. (2017) *High Performance Through Business Process Management: Strategy Execution in a Digital World* (3.ª ed.). Editorial Springer. Philadelphia. ISBN: 978-3-319-51258-7, ISBN: 978-3-319-51259-4.
- Lago A. (2018), equipo DATATEC (2018). Blog Implementación del ERP – Las Fases del Proyecto. Recuperado de <https://www.datadec.es/blog/implantacion-del-erp-las-fases-del-proyecto>

- León A. (2014) Enterprise Resource Planning (3.<sup>a</sup> ed.). Editorial McGraw Hill Education. New Delhi. ISBN: 978-93-83286-64-5, ISBN: 93-83286-64-4.
- Lira, A; Parisi; Peleias, I; & Peters, M. (2012). Uses of ERP systems and their influence on controllership functions in Brazilian Companies. JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management, 9(2), 323-352. <https://doi.org/10.4301/S1807-17752012000200007>
- Lorenzo, O., Diaz, A., & Claes, B. (junio, 2016). Experiencias y factores de éxito en la implementación de sistemas ERP en España y Latinoamérica. IE Bussiness School Working Paper, WP08-33 Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/228217026 Experiences and Success Factors in ERP Implementations in Spain and Latin America Spanish](https://www.researchgate.net/publication/228217026_Experiences_and_Success_Factors_in_ERP_Implementations_in_Spain_and_Latin_America_Spanish).
- Mata, A. (2018); Tesis “Implementación de gestión de compras para mejorar la calidad de servicio de migración 3g en la empresa Sitom Perú S.A.C, Comas, 2018”<https://hdl.handle.net/20.500.12692/26230>
- Medeiros, A; Pérez, G; & Lex, S. (2014). Using analytic network for selection of enterprise resource planning systems (erp) aligned to business strategy. JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management, 11(2), 277-296. <https://dx.doi.org/10.4301/S1807-17752014000200004>.
- Morales, Y. (diciembre, 2016). Soluciones ERP permiten a empresas reducir sus costos e integrar sus procesos. Lima: Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/ofisis-soluciones-erp-permitenempresas-reducir-sus-costos-integrar-sus-procesos-2148508>.
- Navarro, E. (noviembre, 2016). Implantaciones de ERP. Madrid: WinRed. Recuperado de <http://winred.com/internet/implantaciones-de-erp-comoconseguir-el-exito-parte-i/gmx-niv113-con1645.htm>.
- Omar, K., & Gómez, J. M. (2016). A selection model of ERP system in mobile ERP

design science research: Case study: Mobile ERP usability. Piscataway: The Institute of Electrical and Electronics Engineers, Inc. (IEEE). Retrieved from <https://search.proquest.com/conference-papers-proceedings/selection-model-erp-system-mobile-design-science/docview/1909308284/se-2?accountid=37408>

Otero, A. (2018). Enfoques de Investigación. [https://www.researchgate.net/publication/326905435 ENFOQUES DE INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)

Páez A; Sebastián A. (2015). Análisis de la factibilidad de implementación de un sistema ERP, para el mejoramiento de los procesos empresariales. Caso: GGTUSA. Quito, 2015, 118 p. Tesis (Maestría en Dirección de Empresas). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión. <http://hdl.handle.net/10644/4871>

Pérez J. (2014). Blogspot; Cómo calcular el coeficiente Alfa de Cronbach. Disponible en: <https://asesoriatesis1960.blogspot.com/2014/07/coeficiente-alfa-de-cronbach.html>

Pinto, S; Ramírez, P; & Grandón, E. (2017). Antecedentes del Éxito de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en las Grandes Empresas Chilenas: un Modelo Factorial Exploratorio. Información tecnológica, 28(3),139-146. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000300015>

Quispe, A; Padilla, M; Telot, J. & Nogueira, D. (2017). Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes comerciales. Ingeniería Industrial, 38(1), 81-92. Recuperado en 10 de setiembre de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362017000100008&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000100008&lng=es&tlng=es)

Rashid, M. A. (diciembre, 2016). The Evolution of ERP Systems: A Historical Perspective. Albany: Idea Group Publishing. Recuperado de: <https://faculty.biu.ac.il/~shnaidh/zooloo/nihul/evolution.pdf>





Chinese companies, *Computers in Industry*, Volume 68,2015, Pages 40-52, ISSN01663615, <https://doi.org/10.1016/j.compind.2014.12.005>.

Srivastava, M; & Gips, B. (2009). Chinese Cultural Implications for ERP Implementation. *Journal of technology management & innovation*, 4(1), 105-113. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242009000100009>

Theiss, V; Krespi, N; & Lavarda, C. (2013). Legitimation implications in the process of implementing an erp system in a holding company. *JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management*, 10(2), 287-302. <https://dx.doi.org/10.4301/S1807-17752013000200006>.

Universitat de València (2014). Análisis de Fiabilidad; Alfa Cronbach. [Artículo en línea]disponibleen: [http://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS\\_0801B.pdf](http://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf).

Zafeiropoulos, I; Pagourtzi, E; Litsa, A; & Askounis, D. (2009). Installing an ERP System with a methodology based on the principles of goal directed project management. *JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management*, 6(3), 357-394. <https://doi.org/10.4301/S1807-17752009000300001>

Sangster, A; Stewart, A; & Grabski, S. (2009). ERP implementations and their impact upon management accountants. *JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management*, 6(2), 125-142. <https://doi.org/10.4301/S1807-17752009000200001>

## Anexo N°01: Matriz de Consistencia

TÍTULO: SISTEMA ERP Y EL PROCESO DE COMPRAS EN UNA EMPRESA TELEVISIVA LIMA, 2020.									
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo el Sistema ERP se relaciona con el proceso de compras de una empresa televisiva, Lima-2020?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> <b>PE1:</b> ¿De qué manera el sistema ERP se relaciona con la definición de procesos en una empresa televisiva lima-2020?</p> <p><b>PE2:</b> ¿De qué manera el Sistema ERP se relaciona con la automatización de procesos en una empresa Televisiva Lima-2020?</p> <p><b>PE3:</b> ¿De qué manera el sistema ERP se relaciona con la comunicación en una empresa Televisiva Lima-2020?</p> <p><b>PE4:</b> ¿De qué manera el sistema ERP se relaciona con el planeamiento en una empresa televisiva Lima-2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar cómo el sistema ERP se relaciona con el proceso de compras en una empresa televisiva Lima-2020</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>OE1:</b> Determinar de qué manera se relaciona el sistema ERP y la definición de procesos en una empresa televisiva Lima-2020</p> <p><b>OE2:</b> Determinar de qué manera se relaciona el sistema ERP y la automatización de procesos en una empresa televisiva Lima-2020</p> <p><b>OE3:</b> Determinar de qué manera se relaciona el sistema ERP y la comunicación en una empresa televisiva Lima-2020.</p> <p><b>OE4:</b> Determinar de qué manera se relaciona el sistema ERP y el planeamiento en una empresa televisiva Lima-2020</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El Sistema ERP se relaciona con el proceso de compras en una empresa televisiva Lima-2020</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>HE1:</b> El Sistema ERP se relaciona con la definición de procesos en una empresa televisiva Lima-2020</p> <p><b>HE2:</b> El sistema ERP se relaciona con la automatización de procesos en una empresa televisiva Lima-2020</p> <p><b>HE3:</b> El sistema ERP se relaciona con la comunicación en una empresa televisiva Lima-2020</p> <p><b>HE4:</b> El Sistema ERP se relaciona con el planeamiento en una empresa televisiva Lima-2020</p>	<b>Variable 1: SISTEMA ERP</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>		
			<b>D1: Planificación</b>	<b>I1 Objetivo</b>	1	<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>	<b>Alta (73-96)</b>		
				<b>I2 Entorno</b>	2				
				<b>I3 Programación</b>	3				
			<b>D2: Diseño</b>	<b>I4 Procesos</b>	4			<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Media (49-72)</b>
				<b>I5 Aplicaciones e Interconexiones</b>	5				
				<b>I6 Modelo de Datos</b>	6				
			<b>D3: Desarrollo</b>	<b>I7 Parametrización</b>	7	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)</b>	<b>Baja (24-48)</b>		
				<b>I8 Adaptar Formatos</b>	8				
<b>I9 Procesos</b>	9								
<b>D4: Testeo</b>	<b>I10 Simular procesos</b>	10	<b>En desacuerdo (2)</b>	<b>Totalmente en desacuerdo (1)</b>					
	<b>I11 Pruebas</b>	11							
	<b>I12 Comprobación</b>	12							
<b>D5: Puesta en Marcha</b>	<b>I13 Migración de Datos</b>	13							
	<b>I14 Validación</b>	14							
	<b>I15 Transición entre sistemas</b>	15							
<b>D6: Soporte</b>	<b>I16 Seguimiento</b>	16							
	<b>I17 Comunicación</b>	17							
	<b>I18 Verificación</b>	18							
<b>Variable 2: PROCESO DE COMPRAS</b>									
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>					
<b>D1: Definición Procesos</b>	<b>I1 Optimizar</b>	19							
	<b>I2 Rendimiento</b>	20							
	<b>I3 Gestión</b>	21							

			<b>D2: Automatizar Procesos</b>  <b>D3: Comunicación</b>  <b>D4: Planeamiento</b>	<b>I4 Integración</b> <b>I5 Software ERP</b> <b>I6 Eficiencia</b>  <b>I7 Toma de Decisiones</b> <b>I8 Atención Cliente</b> <b>I9 Mejorar Calidad</b>  <b>I10 Tiempos Entrega</b> <b>I11 Evaluar Presupuestos</b> <b>I12 Elaboración Pedidos</b>	22 23 24  25 26 27  28 29 30	<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>  <b>De acuerdo (4)</b>  <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)</b>  <b>En desacuerdo (2)</b>  <b>Totalmente en desacuerdo (1)</b>	<b>Alta (49-64)</b> <b>Media (33-48)</b> <b>Baja (16-32)</b>
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<b>Tipo:</b> Básica  <b>Nivel:</b> Descriptivo Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental de Corte Transversal  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Método análisis de datos:</b> Descriptiva e inferencial	<b>Población:</b> 200 trabajadores de una empresa televisiva  <b>Tamaño de muestra:</b> 132 personas	<b>Variable 1: SISTEMA ERP</b> <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario	<b>Variable 2: PROCESO DE COMPRAS</b> <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario	<b>DESCRIPTIVA:</b> - Tablas de Frecuencia - Gráficos estadísticos  <b>INFERENCIAL:</b> Se realizaron cálculos para la prueba de hipótesis:  <b>Rho de Spearman</b> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$			

## Anexo N°02: Matriz de Operaciones

TITULO: Sistema ERP y el proceso de compras en una empresa Televisiva, Lima 2020						
AUTOR: Javier Ismael Lazabara Leguia						
VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE LIKERT	ESCALA DE MEDICION
<b>Sistema ERP</b>	Lago (2018) "Las fases del proyecto del Sistema ERP pueden variar de nombres según quien implemente el proyecto, pero, por lo general, se dividen en: planificación, diseño, desarrollo, testeo, puesta en marcha y soporte"	<b>Planificación</b> Lago (2018) "La implementación del Sistema ERP debe comenzar por un buen planeamiento".	Objetivo	1	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Alto Medio Bajo
			Ámbito	2		
			Programación	3		
		<b>Diseño</b> Lago (2018) "Es la primera fase del proyecto de implementación del Sistema ERP donde todo el equipo del proyecto comienza a trabajar a ritmo completo".	Procesos	4		
			Aplicaciones e Interconexiones	5		
			Modelo de Datos	6		
		<b>Desarrollo</b> Lago (2018) "La Fase de desarrollo tiene como objetivo realizar todos los diseños de la fase del proyecto precedente"	Parametrización	7		
			Adaptar Formatos	8		
			Procesos	9		
		<b>Testeo</b> Lago (2018) "En la fase de Testeo se comprueba si todo funciona como habíamos previsto"	Simular procesos	10		
			Pruebas	11		
			Comprobación	12		
		<b>Puesta en Marcha</b> Lago (2018) "Es la fase del proyecto de implementación del Sistema ERP más intensa. Es la culminación del proyecto y engloba distintas tareas que se ejecutan concurrentemente y que pueden generar bastante estrés en la organización".	Migración de Datos	13		
			Validación	14		
			Transición entre sistemas	15		
		<b>Soporte</b> Lago (2018) "En la fase de soporte se trata de que una vez puesto en marcha el sistema, hay que tener al equipo de proyecto pendiente de cualquier problema que pueda ocurrir, tanto a nivel técnico como de comunicación o proceso".	Seguimiento	16		
			Comunicación	17		
			Verificación	18		
<b>Proceso de Compras</b>	Castro (2016) "Una correcta administración de los procesos de compra puede hacer la diferencia entre el éxito y el fracaso de cualquier empresa. Este es uno de los procesos más importantes a lo largo de la cadena de suministros de una organización, ya que si un departamento de compras no es capaz de adquirir de manera eficiente los insumos que la organización necesita para alcanzar los objetivos, tampoco será capaz de ofrecer un servicio eficaz y oportuno a los clientes".	<b>Definición Procesos</b> Castro (2016) "Cuando se trata de procesos de compra, cualquier cosa que puedas hacer para reducir la carga de trabajo es una forma de mejorar la eficiencia."	Optimizar	19		
			Rendimiento	20		
			Gestión	21		
		<b>Automatizar Procesos</b> Castro (2016) "Mediante la optimización de esta parte del proceso de compra e integración con todas las funciones empresariales, puedes asegurarte de que con un solo clic podrás encontrar toda la información que necesitas sin tener que perder el tiempo".	Integración	22		
			Software ERP	23		
			Eficiencia	24		
		<b>Comunicación</b> Castro (2016) " Es necesario recordar que mantener la comunicación en todos los niveles organizativos es indispensable para mejorar todos los procesos, incluyendo las compras".	Toma de Decisiones	25		
			Atención Cliente	26		
			Mejorar Calidad	27		
		<b>Planeamiento</b> Castro (2016) "Una práctica que puede marcar la diferencia a la hora de evaluar los resultados del proceso de compras es la correcta planeación y determinación de los aspectos necesarios antes de elaborar un pedido".	Tiempos Entrega	28		
	Evaluar Presupuestos	29				
	Elaboración Pedidos	30				

### Anexo N°03: Instrumento de Recolección de Datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS								
SISTEMA ERP Y EL PROCESO DE COMPRAS EN UNA EMPRESA TELEVISIVA LIMA, 2020								
La presente encuesta es anónima.								
Marque con una "X" la respuesta que considere conveniente.								
Se requiere objetividad en las respuestas.								
ENCUESTA								
ÍTEMS				VALORIZACIÓN DE LIKERT				
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				1	2	3	4	5
SISTEMA ERP								
PLANIFICACIÓN	OBJETIVO	1	¿Cree usted que uno de los objetivos del Sistema ERP es mejorar el proceso de compras?					
	AMBITO	2	¿Cree usted que el entorno de la empresa es importante para la implementación de un Sistema ERP?					
	PROGRAMACION	3	¿Cree usted que la programación en la implementación de un Sistema ERP ayuda a mejorar el proceso de compras?					
DISEÑO	PROCESOS	4	¿Cree usted que definir bien los procesos de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?					
	APLICACIONES E INTERCON	5	¿Considera usted que las aplicaciones e interconexiones entre áreas del Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?					
	MODELO DE DATOS	6	¿Cree usted que el modelo de datos de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?					
DESARROLLO	PARAMETRIZACION	7	¿La parametrización en el Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?					

	ADAPTAR FORMATOS	8	¿Cree usted que adaptar formatos en la implementación de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?					
	PROCESOS	9	¿El desarrollo de procesos de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?					
TESTEO	SIMULAR PROCESOS	10	¿Cree usted que la simulación de procesos en un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?					
	PRUEBAS	11	¿Considera usted que las pruebas de testeo entre las áreas del Sistema ERP permiten mejorar el proceso de compras?					
	COMPROBACION	12	¿Considera usted que la comprobación del funcionamiento del sistema ERP hace más eficiente el proceso de compras?					
PUESTA EN MARCHA	MIGRACION DE DATOS	13	¿Considera usted que la migración de datos durante la implementación de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?					
	VALIDACION	14	¿La validación de datos de un Sistema ERP es importante para mejorar el proceso de compras?					
	TRANSICION ENTRE SISTEMAS	15	¿Cree usted que la transición entre sistemas en la implementación de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?					
SOPORTE	SEGUIMIENTO	16	¿Cree usted que el seguimiento de soporte en el Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?					
	COMUNICACION	17	¿La comunicación fluida entre el área de soporte y el área de la empresa de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?					
	VERIFICACION	18	¿Cree usted que la verificación de la implementación del sistema ERP ayuda a mejorar el proceso de compras?					
<b>PROCESO DE COMPRAS</b>								
DEFINICION PROCESO	OPTIMIZAR	1	¿Cree Usted que la optimización permite la mejora del proceso de compras mediante un sistema ERP?					
	RENDIMIENTO	2	¿Considera usted que el rendimiento en el proceso de compras es más eficiente con el sistema ERP?					

	GESTION	3	¿Cree usted que una buena gestión permite mejorar el proceso de compras mediante un sistema ERP?					
AUTOMATIZAR PROCESOS	INTEGRACION	4	¿Considera usted que la integración de procedimientos permite la mejora del proceso de compras?					
	SISTEMATIZACION	5	¿Cree usted que la sistematización permite la mejora del proceso de compras?					
	EFICIENCIA	6	¿Cree usted que la eficiencia del proceso de compras mejora mediante implementación y aplicación del Sistema ERP?					
COMUNICACIÓN	TOMA DE DECISIONES	7	¿Cree usted que la toma de decisiones de una empresa se relaciona con la mejora del proceso de compras?					
	ATENCIÓN CLIENTE	8	¿Cree usted que una buena atención del cliente se relaciona con la mejora del proceso de compras?					
	MEJORAR CALIDAD	9	¿Considera usted que mejorar la calidad en las comunicaciones se relaciona con los procesos de compras?					
PLANEAMIENTO	TIEMPOS DE ENTREGA	10	¿Cree usted que los tiempos de entrega son importantes en los procesos de compras?					
	EVALUAR PRESUPUESTOS	11	¿Cree usted que la evaluación de presupuestos se relaciona con la mejora de procesos de compras?					
	ELABORACION PEDIDOS	12	¿Considera usted que la elaboración de pedidos se relaciona con la mejora de procesos de compras mediante el Sistema ERP?					



## Anexo N°04: Certificado de Validez del Instrumento



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SISTEMA ERP

N°	DIMENSIONES / ítems	Escala	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Planificación</b>								
1	¿Cree usted que uno de los objetivos del Sistema ERP es mejorar el proceso de compras?		x		x		x		
2	¿Cree usted que el entorno de la empresa es importante para la implementación de un Sistema ERP?		x		x		x		
3	¿Cree usted que la programación en la implementación de un Sistema ERP ayuda a mejorar el proceso de compras?		x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: Diseño</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	¿Cree usted que definir bien los procesos de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?		x		x		x		
5	¿Considera usted que las aplicaciones e interconexiones entre áreas del Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?		x		x		x		
6	¿Cree usted que el modelo de datos de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?		x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Desarrollo</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿La parametrización en el Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?	<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>	x		x		x		
8	¿Cree usted que adaptar formatos en la implementación de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?	<b>De acuerdo (4)</b>	x		x		x		
9	¿El desarrollo de procesos de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)</b>	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: Testeo</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Cree usted que la simulación de procesos en un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?	<b>En desacuerdo (2)</b>	x		x		x		
11	¿Considera usted que las pruebas de testeo entre las áreas del Sistema ERP permiten mejorar el proceso de compras?	<b>Totalmente en desacuerdo (1)</b>	x		x		x		
12	¿Considera usted que la comprobación del funcionamiento del sistema ERP hace más eficiente el proceso de compras?		x		x		x		
	<b>DIMENSION 5: Puesta en marcha</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Considera usted que la migración de datos durante la implementación de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?		x		x		x		
14	¿La validación de datos de un Sistema ERP es importante para mejorar el proceso de compras?		x		x		x		
15	¿Cree usted que la transición entre sistemas en la implementación de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?		x		x		x		
	<b>DIMENSION 6: Soporte</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	¿Cree usted que el seguimiento de soporte en el Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?		x		x		x		
17	¿La comunicación fluida entre el área de soporte y las áreas de la empresa de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?		x		x		x		
18	¿Cree usted que la verificación de la implementación del sistema ERP ayuda a mejorar el proceso de compras?		x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No Aplicable [ ]**

Apellidos y nombres de juez validador. Dr / Mg: Gutiérrez Romero Hitalo Cesar

DNI: 10390523

Especialidad del validador: Magister en Administración Estratégica de Empresas – MBA

30 de noviembre del 2020

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

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



Firma del Experto Informante.

*Ing. Hitalo Gutiérrez Romero*  
CIP: 124713

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

29 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zárate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública.

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

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



Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres de juez validador. Dr. / Mg: CHICCHON MENDOZA OSCAR

DNI: 08478538

Especialidad del validador: ADMINISTRACION Y FINANZAS

30 de noviembre del 2020

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


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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO DE COMPRAS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Escala	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Definición procesos</b>								
1	¿Cree Usted que la optimización permite la mejora del proceso de compras mediante un sistema ERP?	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	x		x		x		
2	¿Considera usted que el rendimiento en el proceso de compras es más eficiente con el sistema ERP?		x		x		x		
3	¿Cree usted que una buena gestión permite mejorar el proceso de compras mediante un sistema ERP?		x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: Automatizar procesos</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera usted que la integración de procedimientos permite la mejora del proceso de compras?		x		x		x		
5	¿Cree usted que la sistematización permite la mejora del proceso de compras?		x		x		x		
6	¿Cree usted que la eficiencia del proceso de compras mejora mediante implementación y aplicación del Sistema ERP?		x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Comunicación</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que la toma de decisiones de una empresa se relaciona con la mejora del proceso de compras?		x		x		x		
8	¿Cree usted que una buena atención del cliente se relaciona con la mejora del proceso de compras?		x		x		x		
9	¿Considera usted que mejorar la calidad en las comunicaciones se relaciona con los procesos de compras?		x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: Planeamiento</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cree usted que los tiempos de entrega son importantes en los procesos de compras?	x		x		x			
11	¿Cree usted que la evaluación de presupuestos se relaciona con la mejora de procesos de compras?	x		x		x			
12	¿Considera usted que la elaboración de pedidos se relaciona con la mejora de procesos de compras mediante el Sistema ERP?	x		x		x			


  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**                    **Aplicable después de corregir [ ]**                    **No Aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres de juez validador.** Dr. / Mg: CHICCHON MENDOZA OSCAR

**DNI:** 08478538

**Especialidad del validador:** ADMINISTRACION Y FINANZAS


**30 de noviembre del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto y directo.

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


  
**Firma del Experto Informante.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No Aplicable [ ]**

Apellidos y nombres de juez validador. Dr / Mg: **Gutiérrez Romero Hitalo Cesar**

DNI: **10390523**

Especialidad del validador: **Magister en Administración Estratégica de Empresas – MBA**

**30 de noviembre del 2020**

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

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



**Firma del Experto Informante.**

**Ing. Hitalo Gutierrez Romero**  
**CIP: 124713**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

**29 de octubre del 2020**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Gustavo Ernesto Zárate Ruiz**

DNI: **09870134**

Especialidad del evaluador: **Mg. en Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública.**

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

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



**Firma del Experto Informante**

### Anexo N°05: Matriz de Datos

	SISTEMA ERP																		PROCESO DE COMPRAS											
	Planificación			Diseño			Desarrollo			Testeo			Puesta en Marcha			Soporte			Definición de Procesos			Automatizar procesos			Comunicación			Planeamiento		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
2	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	2	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	
6	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	4	
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	5	
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
11	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
12	5	4	5	5	3	4	2	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	3	3	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
16	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
24	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
25	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4
27	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	4
28	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
30	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
34	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5







	SISTEMA ERP																		PROCESO DE COMPRAS											
	Planificación			Diseño			Desarrollo			Testeo			Puesta en Marcha			Soporte			Definición de Procesos			Automatizar procesos			Comunicación			Planeamiento		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
106	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4
107	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	4	
109	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
110	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	
111	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	4	
112	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
113	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	4
115	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
116	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	
117	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	4
118	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
119	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	
120	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
121	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	
122	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	4
123	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
124	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
125	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
126	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	4
127	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	
128	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	
130	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	4

## Anexo N°06: Análisis de Fiabilidad SPSS Sistema ERP

FIABILIDAD SISTEMA ERP.sav [ConjuntoDatos5] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	
1	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
2	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	
6	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
11	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
12	5	4	5	5	3	4	2	3	4	5	5	5	3	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	
16	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
17	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
22	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

11:57 11/12/2020

# Anexo N°07: Análisis de Fiabilidad SPSS Proceso de Compras

FIABILIDAD VARIABLE PROCESO DE COMPRAS.sav [ConjuntoDatos6] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 12 de 12 variables

	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	var	var	var	var
1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3				
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4				
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4				
5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3				
6	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	4				
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5				
8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
9	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5				
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5				
11	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3				
12	5	5	4	4	4	5	2	3	3	5	5	5				
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
15	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5				
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
17	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5				
18	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4				
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
22	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4				
23	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

12:00 11/12/2020

## Anexo N°08: Fórmula cálculo de la muestra

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

**n** = T de la muestra

**z** = Nivel de confianza deseado

**p** = proporción de la población con la característica deseada (éxito)

**q** = proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

**e** = nivel de error dispuesto a cometer

**N** = Tamaño de la población

$$132 = \frac{1.96^2(0.95 * 0.05)}{0.05^2 + \frac{(1.96^2(0.95 * 0.05))}{200}}$$

## Anexo N°09: Fórmula Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n - 1)}$$

Dónde:

**n**: Número de ítems

**p**: Promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

Cuanto mayor sea la correlación lineal entre ítems, mayor será el alfa de Cronbach.

## Anexo N°10: Interpretación del Coeficiente Correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado de Correlación
-1	Negativa grande y perfecta
-0.9 a 0.99	Negativa muy alta
-0.7 a 0.89	Negativa alta
-0.4 a 0.69	Negativa moderada
-0.2 a 0.39	Negativa baja
-0.01 a 0.19	Negativa muy baja
0	Nula
0.01 a 0.19	Positiva muy baja
0.2 a 0.39	Positiva baja
0.4 a 0.69	Positiva moderada
0.7 a 0.89	Positiva alta
0.9 a 0.99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez & Campos (2015)

## Anexo N°11: Carta de Autorización Empresa



San Isidro, 27 de Noviembre del 2020

Señores

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Atención: **Dr. Carlos Venturo Orbegoso**

**Jefe de la Escuela de Posgrado – UCV Filial Lima - Campus Lima Norte**

Referencia: **Carta P. 753-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT**

Estimado Dr. Venturo Orbegoso:

Mediante la presente nos dirigimos a Usted dejando constancia de recepción de la carta de la referencia solicitando el permiso y facilidades para que el **Sr. Javier Ismael Lazabara Leguía** con **DNI: 41109780** estudiante del programa de **Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística** de su distinguida institución, desarrolle su trabajo de investigación: **Sistema ERP y el proceso de Compras en una empresa Televisiva, Lima 2020**, en nuestra empresa.

Considerando que el trabajo de investigación que desarrolle el **Sr. Javier Ismael Lazabara Leguía** es con fines de investigación académica, nuestra Gerencia aprueba el desarrollo de la misma y se compromete a brindarle las facilidades necesarias para el desarrollo de su trabajo.

Sin otro particular, quedo a su disposición.

Atte.

**MANUEL LLATANCE MANTARI**  
Apoderado  
**ANDINA DE RADIODIFUSION S.A.C.**