



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
DE SISTEMAS**

Enterprise resource planning y la eficacia de la gestión empresarial en la
empresa Deltron S.A., 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Ingeniería de Sistemas

AUTORES:

Barrientos Paredes Deyvi Armando (ORCID: 0000-0002-8974-5644)

Zavala Valdez Michelle Alessandra (ORCID: 0000-0002-0961-459X)

ASESOR:

Mg. Pérez Rojas, Even Deyser (ORCID: 0000-0002-5855-1767)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema De Información Y Comunicaciones

CALLAO - PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los privilegios más deseados. A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo de ser sus hijos, son los mejores padres. A nuestras hermanas (os) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas. A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Quiero dedicar este trabajo de investigación a mis padres que se preocuparon por regalarme palabras de aliento para continuar en esta difícil pero gratificante carrera, a mi esposa por tener la paciencia para entender que solo el esfuerzo y la perseverancia permitirán cosechar frutos, a mi hermano Marco que siempre me apoya con sus experiencias y conocimientos. A mi hijo y mis hermanos que de alguna manera me brindaban su apoyo fraternal y a todas las personas que estuvieron compartiendo sus conocimientos para la realización de este proyecto de investigación.

Agradecimiento

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestras vidas y a toda nuestra familia por estar siempre presentes. Nuestro profundo agradecimiento a todas las autoridades y profesores que han estado presente en el transcurso de esta etapa, por confiar en nosotros, abrimos las puertas y permitirnos realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento educativo. De igual manera nuestro agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo, a toda la Facultad de Ingeniería, a nuestros profesores en especial al Mg Even Pérez, quien con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que podamos concluir con nuestro título de Bachiller, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Quiero expresar mi infinito agradecimiento a los docentes de la facultad de ingeniería de sistemas: Melquiades Melgarejo Graciano, Bernardo Patricio Ávila, Brues Lee Chumpe Agosto, Even Deyser Pérez Rojas y a todos aquellos catedráticos que aportaron con sus conocimientos para poder finalizar con la investigación y la obtención del título de bachiller, muchas gracias a cada uno de ustedes.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Barrientos Paredes Deyvi Armando, estudiante de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo identificado con DNI 40583533 y Zavala Valdez Michelle Alessandra, estudiante de la facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo sede Callao, identificado con DNI 72759320, con el Trabajo de Investigación titulado, “Enterprise Resource Planning y la Eficacia de la Gestión Empresarial en la empresa Deltron S.A., 2019”.

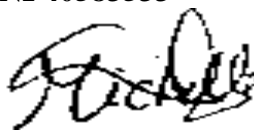
Declaramos bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es de mi propia autoría.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseadas, ni publicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse fraude, datos falsos, plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Vallejo.

Callao, 15 de julio del 2019



**BARRIENTOS PAREDES DEYVI
ARMANDO
DNI 40583533**



**ZAVALA VALDEZ MICHELLE ALESSANDRA
DNI 72759320**

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	7
2.1. Tipo y diseño de investigación.	7
2.2. Operacionalización	10
2.3. Población muestra y muestreo	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Procedimiento	21
2.6. Métodos de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	22
III. Resultados	26
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	30
VI. Recomendaciones	32
Referencias	34
Anexos	42
Anexo 1: Matriz de consistencia	42
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	44
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	52
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	60
Anexo 5: Print de la prueba de fiabilidad en SPSS	61
Anexo 6: Print de resultados de fiabilidad de instrumentos	62
Anexo 7: Acta de aprobación de originalidad	63

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Juicio de expertos</i>	23
Tabla 2. <i>Nivel de confiabilidad</i>	24
Tabla 3. <i>Confiabilidad del instrumento de la variable Enterprise Resource Planning</i>	24
Tabla 4. <i>Confiabilidad del instrumento de la variable Gestión Empresarial.</i>	24

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la Variable Enterprise Resource Planning	26
Figura 2. Niveles de la Variable Eficacia de la Gestión Empresarial	27
Figura 3. Prueba de normalidad	27
Figura 4. Correlaciones no paramétricas	28

Resumen

La presente investigación Enterprise Resource Planning y la Eficacia de la Gestión Empresarial en la empresa Deltron S.A., 2019 tiene la finalidad de dar a conocer la relación, que existe entre las variables 1 y la variable 2, para la cual se realizó un análisis de la situación empresarial, en donde se identificó las herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión de los recursos y activos, para alcanzar el éxito de la empresa Deltron y cuáles son los procesos que tienen relación directa con el éxito.

El tipo de investigación usada para la investigación es básica, porque se intenta adquirir conocimiento a través de la observación, describir las características más resaltantes, el diseño es no experimental, el nivel de la investigación es correlacional, y el enfoque cualitativo, en donde se identificó la población de 30 participantes que vienen hacer la cantidad de habitantes de la empresa Deltron de la sede de Santa Catalina, que nos servirá de referencia para obtener una pequeña muestra significativa de 25 usuarios del sistema en donde se utilizará la técnica de la encuesta para recolectar los datos fidedignos, íntegros, que se recolectarán a través de la formulación del cuestionario previamente validados por juicio de expertos, que proporcionan valores que miden el nivel de pertinencia, relevancia, y claridad, además se utilizará la aplicación SPSS para realizar la prueba de Alfa de Cronbach, en donde se podrá determinar la fiabilidad del instrumento así como la prueba no paramétrica de alcance correlacional de Rho Spearman.

Finalmente se expondrá la discusión de los resultados haciendo la comparación con las antecedentes nacionales e internacionales, propuestos para contrastar con nuestra hipótesis, su relación paramétrica, además se expondrá las conclusiones del análisis final donde se establecerá la relación de resultados estadísticos, para terminar, se redactará las recomendaciones necesarias en base a los datos obtenidos y su aporte al estudio académico, que servirá de modelo para futuras investigaciones.

Palabras claves: Enterprise Resource Planning, Eficacia de la Gestión Empresarial, Proceso

Abstract

The present investigation Enterprise Resource Planning and the Efficiency of the Business Management in the company Deltron SA, 2019 has the purpose of making known the relation, that exists between variables 1 and variable 2, for which an analysis of the business situation, where the technological tools used in the management of resources and assets were identified, in order to achieve the success of the Deltron company and which processes are directly related to success.

The type of research used for research is basic, because we try to acquire knowledge through observation, describe the most outstanding characteristics, the design is non-experimental, the level of research is correlational, and the qualitative approach, where identified the population of 30 participants who come to do the number of inhabitants of the company Deltron of the headquarters of Santa Catalina, which will serve as a reference to obtain a small significant sample of 25 users of the system where the technique of the survey will be used. collect reliable, complete data, which will be collected through the formulation of the questionnaire previously validated by expert judgment, which provide values that measure the level of relevance, relevance, and clarity, in addition, the SPSS application will be used to perform the test. Alfa de Cronbach, where the reliability of the instrument can be determined as well as the nonparametric test of Rho Spearman's correlational scope.

Finally the discussion of the results will be exposed making the comparison with the national and international antecedents, proposed to contrast with our hypothesis, its parametric relation, in addition it will be exposed the conclusions of the final analysis where the relation of statistical results will be established, to finish it will be written the necessary recommendations based on the data obtained and their contribution to the academic study, which will serve as a model for future research.

Keywords: Enterprise Resource Planning, Efficiency of Business Management, Process

I. Introducción

En este apartado se tocará temas relacionados con la realidad problemática. El CRC es una especialidad la cual se encarga de implementar el crecimiento tecnológica y renovar equipos en la empresa Deltron, también nos ayuda a obtener una mejor calidad de producto. Gestión Empresarial, nos ayuda a crecer como empresa económicamente y a conocer ese rubro como empresa.

En el ámbito de gestión empresarial, el gerente de la empresa cuenta con prioridades: alineadas a la adquisición de bienes de valor que aseguren la rentabilidad, así como la inyección de dinero para poder gestionar las compras de esta manera se garantiza la dotación en stock de tecnologías de información y herramientas necesarias para el proceso de producción.

Es importante saber que ERP es una herramienta de gestión y control de procesos que apoya al desarrollo de las áreas estratégicas, para conseguir sus objetivos, para la toma de decisiones oportuna y la cadena de valor para el producto, estos son proporcionados por la integración de todas las áreas, roles y responsabilidades, concientizados en el cumplimiento fiel de los objetivos estratégicos que generan rentabilidad.

Según Chumacero y Bazán quiere decir que:

Grupo Deltron S.A es una compañía con más de 21 años de práctica en el mercado tecnológico, comprometida con el desarrollo de la sociedad del país, también con el medio ambiente y en exploración constante de nuevas soluciones para lograr la expansión segura de nuestro territorio (parr.2, 2017).

Según Chumacero y Bazán quiere decir que:

Actividad comercial: Grupo Deltron S.A. es una compañía peruana fabricante de computadoras y comerciante mayorista de equipos de cómputo, dispositivos, suministros y periféricos que se ha solidificado como líder del mercado de la tecnología de la información en nuestro país” (parr.2. 2017).

La empresa Deltron es una empresa que a lo largo del tiempo se ha ganado un nombre en el mercado de tecnologías de información por la calidad de sus productos y por el servicio eficiente de los procesos con los que desarrolla su negocio, es así que no puede ser ajeno al avance de la tecnología, ya que la exigencia del mercado así lo demanda, por estas razones se propuso la implementación de un modelo de gestión que sea capaz de integrar los procesos más relevantes y que su implementación tenga retribuciones monetarias a corto plazo, además se pueda maximizar la búsqueda de nuevos clientes potenciales que desean contar con computadoras de gran potencia y de gran prestigio en el mercado.

Según Chumacero y Bazán quiere decir que:

Advertir la contaminación suscitando la ordenada separación de residuo sólidos para proporcionar su reciclamiento. Promover un círculo de labor saludable y positiva por el bien de todos, con la finalidad de advertir lesiones y enfermedades como consecuencia de nuestras actividades. Propiciar la consulta y la colaboración activa de nuestros participantes y sus representantes, forjando sinergia en la investigación de un apropiado desempeño y en el logro de nuestro compromiso de mejorar perennemente la seguridad y salud en el trabajo. Cumplir los requisitos legales que nos aplican y otros que suscribimos libremente” (parr3. 2017)

NARVAEZ (2016) en su tesis titulada: “Plan de negocio para la comercialización de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) Open Source en las Pymes de la construcción en la ciudad de Quito-Ecuador”, concebida en la Universidad de Palermo, donde el objetivo es elaborar la estrategia que sirva de apoyo para la venta de ERP y que estos compradores se beneficien de sus bondades como integración, planificación y automatización para cumplir con los objetivos de la empresa, a través de su producto bandera como es el ERP ODO muy comercializado por el sector d las PYMES, en donde no fueron contemplados los precios de desarrollo de software y tiene como hipótesis el establecimiento de este plan de negocio mostrará un diagrama de la rentabilidad versus los costos y en cuanto tiempo se verá reflejado las ganancias, adema el proyecto cuenta con un tipo de investigación cualitativa que hace referencia a los efectos que producen la integración de dos variables, para concluir se afirma que la implementación de esta estrategia de negocio logro resultados satisfactorios incrementando la inversión del

software en casi diez veces más de lo esperado aceptando la viabilidad del proyecto y obteniendo una rentabilidad favorable para los últimos dos años.

MARTINEZ (2017) en su tesis titulada: “Mejora de procesos en la PYME de servicios a través de la implementación de un ERP”, concebida en la Universidad Nacional Autónoma de México, donde el objetivo es solucionar problemas ocasionados por una administración tradicional familiar, para solucionar este problema surge la interrogante, si es posible solucionar problemas de procesos de las Pymes, la cual bajo esta hipótesis se hizo un estudio de caso con el apoyo de una investigación cualitativa donde se hace uso de la herramienta de recolección de datos como sea entrevista a los actores del negocio se hace una comparación entre los datos reales versus los datos esperados, es así que se concluye con un resultado alentador relacionado con la viabilidad del proyecto después de haber realizado un análisis de levantamiento de la información, donde se señala que existen procesos que necesitan ser atendidos con urgencia así como el cambio inmediato de una cultura organizacional y la concientización del personal involucrado en los procesos del negocio

SOURIGUES y VILLALOBOS (2018) en su tesis titulada: “ERP Planificación de recursos empresariales”, concebida en la Pontificia Universidad Católica Argentina, donde el objetivo es dar a conocer los beneficios de usar dentro de la organización un ERP en la nube, es decir un servidor de gran capacidad de tipo propietario, que cuenta con una interfaz estándar donde es personalizado al modelo de negocio del cliente, con el pasar de los años el cambio de la tecnología será más eficiente, a través de nubes con inteligencia artificial que permitan corregir errores, solucionar problemas como lo haría el ser humano. Esta tecnología no es tan lejana, ya que actualmente se cuenta con herramientas que dan predicciones como Machine learning, Internet of things, Big data entre otros, que revolucionaran la forma de hacer negocio y la toma de decisiones.

MESA y RODRIGUEZ (2016) en su tesis titulada: “Asesoría e implementación de Enterprise Resource Planning en MIPYMES colombianas”, concebida en la Universidad de los Andes, donde el objetivo es mostrar los beneficios del manejo de software de gestión empresarial ERP de esta manera generar ventajas competitivas y mejora en la comunicación, ya que dicha información debe estar disponible para cada rol de cada área

específica, debe también ser íntegra sin alteraciones y debe ser confiable, exacta, por esta razón la información se tiene que usar un modelo que utilice un lenguaje estándar. Esta comunicación se debe dar también en áreas integradas automatizadas, por esta razón el análisis de la situación actual, de los procesos del negocio, los actores, evaluar los riesgos la rentabilidad e importante porque es la base de la implementación de un software que soporte las necesidades del negocio, todos estos aspectos nos dan la idea de viabilidad del proyecto, para continuar la siguiente etapa realizar actividades orientadas a la mejora de procesos relacionados con los objetivos organizacionales.

BURBANO (2016) propuso una tesis de título: “Optimización de procesos mediante la implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) enfocado en el mejoramiento logístico (inventarios, gestión de compras y ventas) para la empresa comercializadora de equipos de protección personal”, concebida en la Universidad de los Andes, donde el objetivo principal es la propuesta de una herramienta ERP que mejore los procesos de la organización y de la cadena de valor, en donde se aplicó un análisis para la recolección de información a través del enfoque Programa de Implementación Acelerada(PIA), el cual muestra el nivel de los procesos actuales y la prioridad del mismo. Se concluye que la implementación de este sistema integrado permite tener más controles relacionados con reportes e indicadores que servirán para la toma de decisiones, además se logró la meta de digitalizar la documentación en un 98% siendo de gran beneficio para el manejo ágil de la información y el cumplimiento de pagos y obligaciones.

NARRO (2016) en su tesis titulada: “Impacto del Sistema ERP “MADAN XL” en la gestión financiera de la empresa “Inversiones CH Computer”, preparada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en la sustentación del título de Licenciado de Administración para empresas, donde se propone el modelo que tiene por objetivo determinar el éxito o el fracaso al implementar el modelo ERP en la PYME inversiones Ch Computer donde se evalúa su relación con la cultura organizacional, además su implementación contribuyó al desarrollo de las áreas operativas como administrativas que sirven de apoyo a la gestión empresarial para la toma de decisiones, donde se analizó los procesos de compra, pagos y proveedores para saber cuál fue el proceso que tuvo mayor impacto, con un diseño de investigación ex post facto, se utilizó una herramienta para la

entrevista a los trabajadores, para conocer los procesos del negocio, para finalizar se concluye que la propuesta del modelo de ERP tuvo un impacto positivo en la organización gracias a que logro el control de sus objetivos de esta manera se integra los procesos en una sola herramienta que cumpla los objetivos.

MORALES (2017) en su tesis titulada: “Sistema Web para mejorar el control logístico en J&E Ingenieros consultores y contratistas generales s.r.l.”, creada dentro de la Universidad Cesar Vallejo, así obtener el título de Licenciado de la Administración en empresas, donde se propone en la relación entre la variable sistema web y el control logístico, con un diseño pre-experimental, el tipo de estudio investigación aplicada, donde se utilizaron encuestas y guías de apoyo a la recolección de datos donde se pronostica un retorno del 66% del costo de la inversión, para la implementación de software libre, que alcanza objetivos como reducir el tiempo en 99.97% en comparación al precio anterior, incrementar la satisfacción del cliente en un 60%, además se buscó reducir el tiempo de consulta en 99.9% .para concluir el uso de la escala de Likert proporcionó resultados de satisfacción en un 94%, así mismo se recomienda el uso de un aplicación en la nube que permitirá registrar procesos, promoviendo capacitaciones que soporten la adecuada manipulación de la información.

DIAZ (2015) en su tesis titulada: “Metodología de integración del ERP SAP Business one, Business Intelligence y sistemas satelitales. Caso de estudio PYME Perú”, solicitado por la Universidad de Piura, requisito para el título como Licenciado de la Administración en empresas, donde se propone el desarrollo del modelo de ERP SAP que integre los proceso del negocio alineado con los objetivos estratégicos dicho ERP tiene buenas referencias acerca delos beneficios del uso en las Pymes para lo cual se hace uso de la metodología ERP SAP Business one, haciendo uso de medios satelitales para la comunicación de datos y el sistema de business Inteligent que soportará una plataforma interactiva para unir las actividades de la, además cuenta con apoyo de herramientas para que los datos sean correctos sin poner en riesgo el sistema integrado y los procesos.

HUAMAN (2018) en su tesis titulada: “Optimización de los procesos operativos de la empresa Vásquez distribuidora ferretera S.A.C. Implementando el ERP Navasoft.”, formulada en la Universidad Nacional de Cajamarca requisito para obtener el título de Ingeniero en Sistemas de Información, donde se propone el implementar el modelo de ERP

Navasoft , que permite la mejora en los procesos operativos, para el control y la ejecución de actividades que previamente se identificaron al realizar le evaluación del estado actual de los procesos alineándolos con las fortalezas y debilidades; oportunidades y amenazas, que tuvieron una base robusta como lo es OpenERP que apoya la integración de los procesos para un mejor control de procesos logrando tener una marcada rentabilidad del negocio. Logrando de esta manera un incremento de 24% en la satisfacción del cliente, se entiende que también hubo una mejora de 70% en la gestión contable, y más productivo en la gestión de la venta en un 22.8%.

GARCIA, MARIN, NATTERI y RIBBECK (2018) propuso un modelo d tesis: “Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora, de la cadena de abastecimientos de la empresa constructora INMAC S.A”, concebida en la Universidad ESAN, .donde se obtuvo el grado de Maestría en Supply Chain Management, para mejorar la eficiencia del almacén, en la cual se determinaron los objetivos específicos, se establecieron las fortalezas y debilidades, a través del Foda, también se usó el modelo SCOR, dichas herramientas nos ayudan a mejorar la cadena del suministro y a determinar el impacto. Por otro lado el grupo de trabajo realizó un análisis de los procesos del negocio usando el modelo de PESTEL para realizar las actividades pertinentes para apalancar el proceso y llevar a los objetivos planteados, como el incremento de la rentabilidad que se puede medir a través de un análisis financiero donde la expectativa de mejora es alentadora.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Con relación al tipo de estudio será básica, porque se pretende conocer la relación entre la variable independiente con la variable dependiente. Según MALAGA (2008) dice que:

Tiene como objetivo la investigación básica mejorar el conocimiento pese, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato. Este tipo de investigación es esencial para el beneficio socioeconómico a largo plazo, pero, como se mencionó antes, no es normalmente aplicable directamente al uso tecnológico (p.146).

Un ejemplo de investigación básica es la tesis de Rosado (2005) quien concluyo que “la baja producción de café orgánico en el Perú se relacionaba con las inadecuadas prácticas de manejo de los cultivos (baja fertilización, baja cobertura, poca sombra, escasa capacitación)” (parr.2).

La definición operacional de la variable Enterprise Resource Planning se define mediante las dimensiones: Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Ventas y Gestión de Contabilidad Financiera.

En este apartado la variable Eficacia de la Gestión Empresarial se conceptualiza mediante las dimensiones: Proceso de Ventas, Proceso de Post-Venta y Proceso Logístico.

.

Según NAVA (2016) dice que:

También recibe el nombre de investigación pura, teórica o dramática. Parte de un marco teórico y permanece en él. Su finalidad es hacer formular nuevas teorías o poder modificar las existentes que ya están aplicadas, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos. No se contrasta con ningún aspecto práctico. Se busca el conocimiento puro e intacto por medio de la recolección de datos. (párr.1)

Al respecto Llanos (2011) manifiesta: “La investigación básica es la investigación normada, formal donde no se prioriza el uso de desempeños prácticos y lo que esto resulte, está más preocupado en contextualizar un determinado caso en base a la teoría proporcionada” (parr.6).

En este apartado se habla del estudio con periodos de tiempo establecido o por intervalos de tiempo. Según VERA (2008) asevera que:

La investigación no experimental hace que exista un grupo de sujetos a los cuales se realiza una prueba –O- de medición de la variable dependiente, pero los tratamientos de la variable independiente – (X) – no fueron manipulados o controlados por el investigador. También es denominada investigación ex-post-facto. (p. 149).

Según MARTINEZ (2008) afirma que:

Un ejemplo de investigación no experimental es su tesis quien midió un índice de vulnerabilidad frente el cambio climático, concluyendo que en un escenario pesimista la ciudad de Huancayo será altamente vulnerable en los próximos 50 años, a menos que se tomen medidas de adaptación adecuadas. (p. 149).

Según HERNANDEZ (2003): Explican que: “los diseños longitudinales, son los que representan datos a través del tiempo en puntos o periodos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias” (parr. 58).

El nivel de investigación permite clasificar la investigación por su grado de complejidad de acuerdo a su objetivo del cual pretende. El diseño y la metodología son distintos en el tipo de estudios correlacional. Según ÁVILA (2006) manifiesta.

Los estudios correlacionales de las investigaciones experimentales son procedentes y miden el objetivo del grado de asociación entre dos o más variables, mediante herramientas estadísticas de correlación. En este nivel como ven, no es importante el orden de presentación de las variables, lo fundamental en este nivel es determinar el grado de asociación o relación coeficiente. Es un ejemplo de este tipo de investigación que intente asociar el coeficiente intelectual de las personas de la tercera edad de la región norte de México con la calidad de vida que tienen (p.49).

Es importante determinar que la correlación no sea espuria o falsa, es decir, que no exista una aparente asociación entre las variables estudiadas, por ejemplo en un estudio en el que

se establezca que a mayor depreciación del peso frente al dólar estadounidense mayor volumen de exportaciones y menor volumen de importaciones o exportaciones de México a Estados Unidos, no obstante haría falta un estudio económico con elementos o herramientas econométricas que confirme o determine que esto ocurre así.

El enfoque de investigación son un conjunto de pasos, procesos secuenciales y disciplinados con la investigación cualitativa que empieza en un caso particular para llegar a lo general, Según GALEANO (2004) habla que:

A pesar de la hegemonía del enfoque cuantitativo de investigación social, desde mediados del siglo XX se dieron “intentos” por introducir otras formas de acceder al conocimiento de la realidad social que, aunque coyunturales, lograron sembrar semillas que se constituyen en elementos históricos de la investigación cualitativa, y que germinaron décadas después(p.13).

Al respecto RUIZ (2012) nos habla que:

Conforme a esta dicotomía, el enfoque cualitativo representa la concreción metodología de la perspectiva émica, al paso que la cuantitativa representa la perspectiva ética. Los métodos cualitativos suelen enfatizar y dan a conocer la realidad desde una perspectiva de incidir, de protesta, y de contemplar estos elementos como piezas de un conjunto sistemático. Uno de todo ello es apreciado como importante por la metodología cuantitativa (p.17).

La mayoría de los autores, sin embargo, adoptan posturas más funcionales pragmáticamente y menos irreductibles teóricamente, siendo la corriente más numerosa la de aquellos que adoptan una postura irónica que se resume en dos postulados básicos:

a. El enfoque cualitativo es tan válido como el enfoque cuantitativo y su diferencia estriba en capacidad heurística y diferente utilidad que poseen, lo que les hace recomendables en situaciones y casos distintos.

b. El enfoque cualitativo no es incompatible con la cuantitativa, lo que obliga a una reconciliación entre ambas y recomienda su combinación en aquellos casos y para aquellos aspectos metodológicos que la reclamen. Esta combinación recibe el nombre de triangulación y es utilizada cada vez con mayor insistencia.

2.2. Variables y Operacionalización

En esta etapa de la investigación se redactará conocimientos teóricos sustentados por autores que conocen del tema y es un aporte valioso para entender el problema.

Según RAMIRES: Enfatiza la importancia del uso de sistemas integrados, porque asocian nuevas prácticas para el negocio, interviniendo en los procesos operativos o productivos de la empresa que ayudan mucho. Los diferentes procesos están cohesionados en una sola herramienta. Se busca que la información esté disponible veinticuatro por siete, los trescientos sesenta y cinco días de la semana. Estos sistemas almacenan gran cantidad de datos que serán compartidas entre usuarios con privilegios. Siempre bajo el control y supervisión desde cualquier equipo. Asegurando la comunicación ininterrumpida entre las áreas de la organización..

Su uso es conocido en el mundo empresarial proporciona agilidad, comunicación en tiempo real y soporte las veinticuatro horas del día, abasteciendo de servicios dentro de la red de la organización adaptados a las necesidades y objetivos. (p. 9)

El autor señala aquí especialmente y efectivamente qué es y cómo se desarrolla la ERP en las empresas, las ERP la continuidad del negocio, en todo momento. Es así como los ERP permiten fácilmente que su negocio se evalúe, controle y gestione las empresas en todos los ámbitos que tienen dentro de ella.

Según LÍDER: Los principales ERP, reservados hasta hace poco a las grandes corporaciones, están ahora al alcance de la mayoría de empresas. Con la implantación de un ERP, de primera línea, el cliente se beneficia de todo el Know-How que han empleado hasta el momento las grandes corporaciones en su desarrollo. Los ERP líderes están funcionando en las grandes corporaciones por lo que tenemos garantía absoluta de que van a cubrir nuestras expectativas. La PYME no debe quedarse inmóvil ante los avances en Sistemas de la información, ahora es tiempo de avanzar.

Sabemos que cambiar de sistema informático conllevaba un considerable esfuerzo en el pasado, pero también es que los fabricantes líderes han desarrollado muchas utilidades para automatizar el traspaso de información con total garantía de éxito y en un período de tiempo relativamente corto. Es por eso que todo ello conlleva a que, en la actualidad, para la PYME, es decir para la empresa sea posible adquirir e implantar estos sistemas a un precio razonable.

Existen dos tipos de implantaciones:

La implantación informática, que se limita a explicar cómo funciona el programa, o la implantación global, que va más allá e implanta una nueva manera de hacer las cosas, no porque se hagan mal, sino porque con el nuevo ERP se pueden hacer mejor. Nos inclinamos a pensar que la única forma válida de implantación es la segunda, aunque conlleva más esfuerzo. (p. 3)

El autor explica y da a conocer los tres tipos básicos de coste que se necesita implementar de acuerdo a las ERP en una empresa, es así como también el coste de la implantación va a depender, fundamentalmente, de la cantidad de funcionalidades que se activen de acuerdo al grado mayor de una empresa.

Según Muñoz: A modo de resumen la documentación nos presenta una descripción de la empresa objeto de la integración, realizando una presentación de la misión, visión y objetivos junto con un análisis de los factores competitivos del mercado. Estos crean la necesidad de implementar un sistema ERP como parte del plan estratégico a una empresa a medio y largo plazo de la organización.

Una vez delimitado el entorno y los retos de la organización situada en el entorno de las nuevas tecnologías de comunicaciones móviles, se presenta el análisis funcional de las áreas que componen la organización para identificar las especificaciones técnicas de referencia en la implementación del producto ERP.

La documentación presenta el análisis de viabilidad económica y técnica del proyecto que dio lugar al caso de negocio y estudio de retorno de inversión del mismo. El resultado de este estudio nos ha permitido obtener el, el análisis de viabilidad, el cual formará parte del resumen ejecutivo del proyecto de implantación.

A lo largo del proyecto también hemos trabajado la fase de diseño, planificación e implantación, y llevando a cabo el control de integridad del producto. Como resultado del plan

integridad y aseguramiento de la calidad se presenta el plan de puesta en producción del sistema dando paso a la función de control y seguimiento de evolución del producto (parr. 5).

El autor aquí señala los objetivos a conocer sobre las ERP como la misión, visión, y objetivos competitivos del mercado que crean la necesidad de implementar un sistema ERP como parte del plan estratégico a medio y largo plazo de la organización. También se desarrolla al largo del proyecto el diseño, planificación e implantación y el control de la integridad del producto. Dado así los objetivos que se da de referencia de las ERP a la empresa.

Según Martín: Una de las ventajas del ERP, a este respecto, es la unificación de las previsiones hechas por la empresa, pues con frecuencia cuando no se utiliza esta herramienta informática, cada departamento afectado hace sus propias previsiones que, por supuesto, son totalmente diferentes, lo que lleva a operar incluso en sentidos contrarios.

Por lo que respecta al módulo de Servicio al Cliente, es utilizado para gestionar lo relacionado con los clientes y su satisfacción, por ejemplo, formular cotizaciones sobre peticiones de venta, acordar tamaño de los pedidos, fijar las condiciones de entrega, establecer fechas de envío, comunicar retrasos de los pedidos, fijar las condiciones de entrega, establecer fechas de envío, comunicar retrasos, facilita información sobre los productos, y otros incidentes. (En la actualidad algunos fabricantes de ERP incluyen una mejora de este módulo denominada CRM que van más allá de lo dicho en cuanto auxilio en el conocimiento y trato de los clientes y que luego comentamos). (parr. 11)

El autor analiza las ventajas de la ERP, es así como también se respecta al módulo de Servicio al Cliente, como por ejemplo como dice en su lectura se formula cotizaciones sobre peticiones de venta, pedidos, etc.

En esta etapa de la investigación se redactara conocimientos teóricos sustentados por autores que conocen del tema y es un aporte valioso para entender el problema.

Según CARRERA (2015) manifiesta que es una necesidad imperiosa en la economía moderna. Nada de remedios tipo, sino proyectos de racionalización a todos los niveles de la organización para aumentar la productividad y rentabilidad de las empresas.

Para cualquier organización empresarial, la gestión constituye un tema de gran trascendencia al ser la actividad que busca a través de personas como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. (p.4)

El autor señala que la gestión empresarial es afectada en todos los niveles de la organización como la gestión de ventas, la gestión del talento humano, la gestión contable financiera alineando objetivos específicos, donde están comprometidos los actores de cada área en el cumplimiento mejora y adaptación a las nuevos retos que exige el mercado competitivo, además existe una necesidad de cambiar de equipos computacionales que faciliten el trabajo de venta y compra, que los datos no sean alterados y la disponibilidad solo al personal autorizado.

Según KAPLAN Robert [et al] (2016). Manifiesta que la eficacia significa realizar las mismas actividades mejor que los rivales. Aunque la eficacia operacional incluye la eficiencia, no está limitada a ella. Se refiere a un número variado de prácticas que permite a una empresa hacer mejor uso de sus inputs, disminuyendo por ejemplo los defectos de los productos o desarrollando mejores productos con mayor rapidez. Por el contrario el posicionamiento estratégico implica realizar actividades diferentes de aquellas de los rivales o bien realizar actividades similares de manera diferente. (cap.6 [s. pg.]).

El autor señala que la eficacia tiene como objetivo principal la realización de actividades que corrijan procesos de manera adecuada, y que sean similares a lo que está establecido y lo que la competencia realiza, por lo tanto no se puede repetir las mismas mejoras relacionadas a la gestión de TI, se monitorear siempre la mejora continua y realizar actividades cuantas veces sea necesarias para corregir los problemas de esta manera reducir el impacto del riesgo, estas actividades deben estar orientadas a los objetivos estratégicos establecidos, la forma de visualizar la eficacia es haciendo uso de valores estadísticos que demostraran de forma cuantitativa el nivel de la situación actual versus el nivel esperado.

La dimensión del proceso de la venta tiene efecto en los nuevos mercados que está teniendo mayor proyección es el mercado virtual y que un avance que revoluciona las ventas.

Como lo señala ARTAL (2016), es un nuevo mercado [...] varios grandes mercados. Estamos ante la revolución más grande que la industrial y que la automatización [sic], hemos empezado la era del conocimiento global. Rápida, no demasiado complicada y a buen precio, lo que favorece caramente a las pymes. Naturalmente exige una buena preparación y cierto arte para navegar en mares desconocidos, con peligros y sorpresas abundantes (p.79).

De lo señalado se colige que una de las innovaciones en el proceso de venta es el mercado virtual, que es considerado una oportunidad dentro del mundo empresarial y que es aprovechado en gran mayoría por el sector pyme debido a sus bajos costos de implementación, su gran acogida por el consumidor moderno y que se considera como una de las formas segura de obtener productos y servicios, razón por la cual las empresas tienen que tener personal capacitado para poder manejar esta herramienta y aprovechar las ventajas competitivas que ofrece, las empresas de hoy tienen claro que la capacitación constante de sus personal es vital para el correcto funcionamiento de los sistemas de información .

Según RUBERT David (2018) afirma que en la planificación no tenemos que limitarnos únicamente a un presupuesto de ventas y de gastos. Otros muchos aspectos forman parte de las tareas de planificación, como el seguimientos de las ventas realizadas, la composición del mix de ventas, el análisis del rentabilidad de las ventas para el diseño de nuevos precios, el cálculo de margen de rentabilidad de un plato en la elaboración de una ficha técnica de producción, la realización de un inventario para analizar las desviaciones e implementar estrategias de mejora, observar el ABC de compras para diseñar la política de negociación con proveedores (parr.1).

De lo señalado por el autor se infiere que la planificación es una parte esencial para alcanzar el éxito empresarial que interactúan muchas áreas y que no se debe dejar de lado ninguna área, ya que el nivel de influencia es muy alto, para saber el nivel de rentabilidad se enfocan en el proceso de las ventas en la que realizan monitoreos de los trabajos a realizar, además se debe tener en cuenta el lazo con proveedores, también se debe tener

conocimientos básicos para implementar actividades de mejora alineados con los objetivos de la organización.

La dimensión del servicio post-venta, son las oportunidades que se produce después de la venta de un producto o un servicio que se brinda, la cual se administra de la mejor manera para fidelizar al cliente a través de promociones, servicios, premios que se verán reflejados a la hora de que el cliente piense en adquirir un nuevo producto.

Según VELEZ Carolina (2018) Engloba toda aquella actividad orientada a conseguir maximizar la satisfacción del consumidor que ha adquirido un producto o servicio y ha comenzado a utilizarlo. Podemos clasificar las actividades que el servicio postventa de las organizaciones realizan en tres categorías: Los repuestos y recambios, la garantía y la asistencia técnica. [...]Un servicio postventa que marche adecuadamente puede suponer un importante ahorro para una empresa, que se traduce en una disminución significativa de los gastos de promoción y ventas (p.147).

De lo citado por el autor se infiere que el final de la venta es el inicio de un nuevo servicio indirecto que está relacionado con la obtención de nuevos beneficios, oportunidades de descuentos, vales de consumo, por la compra de algún producto de dicho establecimiento esto capta la atención del cliente y aumenta la demanda de posibles compradores, además se usarían los ingresos para impulsar nuevas ideas de solución, la entrega de mercadería oportuna será vital para la fidelización del cliente

Según GARCIA Enrique (2015).El servicio postventa es un elemento fundamental de la atención al cliente en una empresa. La misma puede optar, como argumento comercial, por incrementar las ganancias exigidas por la legislación aplicable y así diferenciarse de la mayoría de los competidores en su mercado. Las obligaciones legalmente exigidas al servicio post venta en una empresa están comprendidas por el mantenimiento que realizan las personas profesionales están pueden ser la sustitución, cambio, o reparación del producto bien o servicio de (p.128)

Según lo citado se deduce en la importancia de contar un planeamiento de postventa que incremente los ingresos de la organización, que se está usando mucho en pequeñas empresas como un apalancamiento para cumplir con las expectativas del cliente que deben ser alineados con planeamientos estratégicos que aseguren el cumplimiento de dicho

servicio, cuyo cumplimiento esta garantizado por una base legal, para resarcir los daños ocasionados por incumplimiento del contrato, reparación de un buen producto o el cambio.

La justificación relacionado con los cambios tecnológicos en las empresas del mundo influyen en resultados favorables, es la nueva manera de hacer negocio en grandes niveles, también aquellos pequeños negocios conocidos como PYMES que ven en las herramientas tecnológicas como un apoyo para nadar en este inmenso océano de bienes y servicios, de esta manera ayuda tener más control sobre actividades y proceso dentro y fuera del negocio.

La gran demanda del público consumidor de productos de calidad a bajo precio, nos hacen pensar en utilizar mecanismos y tecnologías de información que sirvan de apoyo a la gestión es por ello que se formula la pregunta si Enterprise Resource Planning tendrá Eficacia en la Gestión Empresarial en la empresa Deltron, para lo cual se ha considerado los puntos de vista que tienen gran importancia para distintos sectores.

En la justificación tecnológica los empresarios de hace quince años el concepto Enterprise Resource Planning lo veían como algo abstracto, difícil de creer había mucha incertidumbre y las expectativas no eran muy alentadoras, hoy en día el pensamiento es distinto, se habla del uso de una herramienta básica y cómoda que puede integrar mis procesos de negocio dar soluciones, existe una gran dependencia porque es considerado core de negocio.

Las empresas de hoy miran las tecnologías de información como una oportunidad de desarrollo y están presto a las nuevas tendencias tecnológicas flexibles que se adapten al cambio, que se interconecten para compartir recursos, que se orienten a la satisfacción del cliente y cumplir con sus expectativas, haciendo uso de aplicativos móviles, donde evidencie la comunicación ininterrumpida, que servirá de apoyo para nutrir nuestra base de datos y fidelizar a nuestros clientes.

Como justificación legal se enfatiza importancia del uso de esta herramienta está relacionada directamente con la formalización de la empresa dentro del mercado competitivo, por otro lado la transformación digital con herramientas eficientes con medidas específicas para controlar actividades propias del negocio, además el aseguramiento del personal capacitado, será valioso para el área de tecnología de información, donde será vital la importancia de la experiencia.

El uso de herramientas de gestión esta normado en el Decreto legislativo 1412 donde se encuentran derechos y deberes que garantizan los servicios digitales, como la reserva de la identidad digital, la confidencialidad de la información y los mecanismos de seguridad del servicio, la misma que establece responsabilidades por incumplimientos de contrato establecidos en etapas iniciales.

Para determinar el planteamiento del problema y Las exigencias del mercado de hoy requieren tecnologías de información que mejoren procesos y que generen rentabilidad y la satisfacción del cliente, la mejora que brinda esta herramienta está relacionado al trabajo integrado, y el desarrollo de las actividades colaborativas, una de las desventajas que se puede encontrar es el uso de módulos que hacen uso de recursos excesivos debido a que no está optimizado originando un incremento en el presupuesto

La eficiente dotación de suministro nos asegura una atención ágil y oportuna al cliente garantizando un posible regreso para una nueva compra. El servicio de almacenamiento de productos tiene un periodo de retraso en la entrega de productos, ya que no se priorizaron los productos por importancia ni por código, además los responsables utilizan ese tiempo en realizar actividades pospuestas y no consideran importancia la prioridad de la entrega del producto. Ver tabla 2.

El mayor activo para una empresa de servicios y tecnología es el talento humano porque se diferencia a la hora de dar soluciones adecuadas a través de conocimientos adquiridos, es el pilar que soporta la estructura de la organización es por esta razón que la gerencia planea

realizar capacitaciones constantes para mantener al personal presto a dar solución de algún evento inesperado relacionado con la tecnología de información

Las empresas de hoy deben garantizar la responsabilidad con las obligaciones de pago del personal, de proveedores de servicios, que mantienen un buen clima laboral, la falta de compromiso de estos pagos crea un clima de inseguridad e inestabilidad económica que será reflejado en una deficiente atención al cliente y por consecuencia en el desempeño de la organización. Se desconoce una planificación para la compra de insumos y mercadería, esta actividad es realizada a demanda y necesidad de productos.

En este apartado se registra la formulación del problema.

Problema General

¿Qué relación existe entre Enterprise Resource Planning y la Eficacia de la Gestión Empresarial en la empresa Deltron S.A., 2019?

Problemas Específicos

PE1: ¿Cuál es la relación existe entre Enterprise Resource Planning y la Satisfacción del cliente en el proceso de la venta en la empresa Deltron S.A., 2019?

PE2: ¿Cuál es la relación existe entre Enterprise Resource Planning y la Garantía, soporte técnico, promociones en el servicio post-venta en la empresa Deltron S.A., 2019?

PE3: ¿Cuál es la relación existe entre Enterprise Resource Planning y la cadena de suministros en Proceso logístico en la empresa Deltron S.A., 2019?

Hipótesis

Hipótesis General

HG: Existe relación significativa entre Enterprise Resource Planning y la Eficacia de la Gestión Empresarial en la empresa Deltron S.A., 2019.

Hipótesis Específicas

HE1: Existe relación significativa entre Enterprise Resource Planning y la Satisfacción del cliente en el proceso de la venta en la empresa Deltron S.A., 2019.

HE2: Existe relación significativa entre Enterprise Resource Planning y la Garantía, soporte técnico, promociones en el servicio post-venta Deltron S.A., 2019

HE3: Existe relación significativa entre Enterprise Resource Planning y la cadena de suministros en Proceso logístico en la empresa Deltron S.A., 2019.

Objetivos

Objetivo General

OG: Determinar la relación entre Enterprise Resource Planning y la Eficacia de la Gestión Empresarial en la empresa Deltron S.A., 2019.

Objetivo Específico

OE1: Determinar la relación entre Enterprise Resource Planning y la Satisfacción del cliente en el proceso de la venta en la empresa Deltron S.A., 2019.

OE2: Determinar la relación entre Enterprise Resource Planning y la Garantía, soporte técnico, promociones en el servicio post-venta en la empresa Deltron S.A., 2019.

OE3: Determinar la relación entre Enterprise Resource Planning y la cadena de suministros en Proceso logístico en la empresa Deltron S.A., 2019.

El escenario de estudio es el ambiente de trabajo donde se desarrolla la problemática y se tiene que contar con el acceso para su estudio y los materiales, además el apoyo disponible de los entrevistados. Según MELENDRO afirma que:

Como hemos reflejado al hablar del estado de la cuestión, esta investigación, por las condiciones del escenario en que se desarrolla, sigue una metodología adaptada a la diversidad de situaciones que pueden presentarse y a su carácter cambiante, su complejidad y la flexibilidad que se requiere tanto para poder acceder a ellas como para poder sistematizar e interpretar la información disponible. La prioridad por la valoración de estrategias de actuación, más que de programas de intervención, obedece a este planteamiento. La presencia de múltiples elementos cuyo comportamiento es difícilmente predecible en la atención educativa a esta población, y la complejidad del diseño mismo de la intervención socioeducativa, hace que el investigador haya demostrarse prudente y adecuar su tarea al contexto en el que va a desarrollarla. Son, en este sentido, los planteamientos de la investigación compleja, sistémica, ecológica, los que se ajustan de forma más completa al escenario del estudio (cap.3, metodología de la investigación, parr.1).

Variable conceptual según TORO Iván y PARRA Rubén (2006) lo define como:

una definición conceptual explica el termino o variable con otras palabras. Son definiciones de diccionario o de libros especializados, y cuando describen la esencia o las características reales de un objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales. Estas últimas constituyen la adecuación de la definición conceptual a los requerimientos prácticos de la investigación (p.135).

De lo citado se deduce que la variable conceptualización se definen las particularidades propias de los objetos de estudio como requerimientos prácticos de toda investigación dichos conceptos pueden ser obtenidos de diccionarios especializados.

Variable operacional según ROJAS Raúl (1998) define este concepto como:

En este apartado se utilizará definiciones estandarizadas (indicadores y referentes empíricos) que haciendo uso de la observación, se puede, medir los objetos en estudio. El investigador se apoya en conceptos para llevar los datos obtenidos a través de la observación. Los conceptos utilizados servirán para determinar algunos aspectos, de acuerdo con el objetivo de la investigación y de las razones propias de cada estudio (p.136).

2.3. Población muestra y muestreo

La población son todos aquellos elementos que intervienen en el objeto de estudio y que han sido delimitados en el estudio. Según GUARDIA afirma que:

Las poblaciones dentro del espacio en estudio representa a un universo de individuos, objetos que están relacionado por cualidades propias este grupo puede estar conformado por instituciones organizaciones procesos, que tienen un tamaño y no están organizados (p.11).

La muestra es la porción de la población a la que se realizara la encuesta de manera objetiva. Según MALHOTRA afirma que: “La distribución de muestreo es la distribución de los valores de una estadística de muestra computada para cada posible muestra que podría tomarse de la población objetivo bajo un plan de muestreo específico” (p.342).

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

VILLAREAL JAIME (2000) nos dice que son: [...] conjunto de procedimientos de una ciencia e instrumentos de recolección de datos, como el recurso utilizado por el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información, es amplio el espectro disponible que, manejado con sensatez e imaginación, permite la necesaria correspondencia entre la teoría y la práctica (p.17).

De lo expuesto se deduce que los instrumentos de recolección sirven de apoyo de la recolección de una data real, esto servirá para garantizar la veracidad usando pruebas estadísticas normadas por instituciones internacionales.

2.5. Procedimiento

BORDA MARIELA (2007) citado por: Davini y colaboradores señala que: “Es un conjunto de actividades organizadas de manera estratégica enfocándose en el problema a resolver, utilizando el análisis y la definición teórica teniendo en cuenta los objetivos de la investigación” (p.57).

El autor señala que es indispensable el uso de procedimientos establecidos paso a paso como las herramientas tecnológicas, que sirven para determinar alguna relación de las variables que proporcione el conocimiento necesario a través de encuestas.

2.6. Métodos de análisis de datos

Es el estudio de los datos recogidos sometidos a un proceso de decodificación y entender su orientación relacionado con los resultados obtenidos. Así lo afirma Martínez (2014) en sus líneas.

Si los datos han sido recogidos mediante una prueba de rendimiento que alcanza el nivel de medida de intervalo, se puede introducir directamente en la hoja del editor de datos del programa estadísticos informático, y seleccionar la prueba estadística adecuada para analizar los datos, basada en la diferencia entre medias (p.78).

El autor señala que es importante el uso de herramientas informáticas para descifrar los datos obtenidos producto de las encuestas de y nos orienta con una serie de pasos para poder realizar una tarea eficiente para aquellas personas que no están familiarizadas con el programa SPSS el cual servirá de apoyo para aplicar el método correlacional de Spearman.

2.7. Aspectos éticos

El objetivo de nuestra investigación relacionado con el aspecto ético es respetar las normativas establecidas para la recolección de información garantizando la veracidad e integridad de los datos obtenidos en la realización de la encuesta. Como lo señala NAMAKFOROOSH (2005) “Por ética, el investigador debe de enfrentarse a las consecuencias del estudio. Aunque la mayoría de los investigadores observan esta regla, [algunos] investigadores que ignoran esta ética máxima crean un clima insatisfactorio para la futura investigación” (p.436).

De lo citado se colige que todo investigador debe incluir en su investigación todos los aspectos éticos que garanticen la integridad de la información y en caso de no cumplir con ello, se debe asumir las consecuencias que trae el no aplicar métodos éticos para su investigación como la falta de credibilidad del jurado evaluador.

La validez según NAGHI (2005): “relacionado con la prueba que se desea hacer y que se pretende conseguir, en qué grado o nivel se encuentra” (p. 227).

Según DEL RIO SADORNIL (2013): Manifiesta el juicio de expertos lo siguiente:

El juicio de expertos es la evaluación externa que ya está solicitada desde la propia institución, ya impuesta por la autoridad académica de la institución. Alcanza buena validez de contenido, al contratarse las opiniones de diferentes expertos. (p. 140)

Los cuestionarios de las variables Enterprise Resource Planning y Gestión de empresa, se sometieron a un riguroso control por parte de tres expertos conformados por los docentes de la facultad de Ingeniería de sistemas como se indica en la tabla 1-8 en el apartado de anexos, la tabla 3, muestra el resultado obtenido de dicha evaluación.

Tabla 1. *Juicio de expertos*

N° Expertos	Enterprise Resource Planning	Gestión de Empresas
1 Ávila López Bernardo Patricio	ACEPTABLE	ACEPTABLE
2 Chumpe Agosto Brues Lee	ACEPTABLE	ACEPTABLE
3 Melgarejo Graciano Melquiades Efraín	ACEPTABLE	ACEPTABLE

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en la tabla 1, demuestran una aprobación aceptable por parte de los tres expertos, por lo tanto se concluyó que el instrumento es aplicable para realizar la tarea de recolección de datos y para hacer los cálculos estadísticos respectivos. .

La confiabilidad según NAGHI (2005): “Confiabilidad es la razón de la varianza de la verdadera puntuación a la varianza de la puntuación observada” (p. 230)

$$\text{Confiabilidad} = \frac{t}{x} = \frac{(x-e)}{x}$$

Esta fórmula explica que cuando $x=e$ la confiabilidad será igual a cero; por otro lado, si no existe error variable, $e=0$ y la razón sería:

$$\frac{x}{x}=1$$

Donde existe confiabilidad absoluta. Entonces, la medida de confiabilidad es una escala de 0 a 1. Cuando la medición da solo error la confiabilidad será cero y cuando no hay error será de 1.

En este apartado se muestra los niveles de confiabilidad de alfa de Crombach que consta de cinco niveles el resultado estadístico definirá el el valor p y el nivel de significancia que dependerá de la siguiente tabla.

Tabla 2. *Nivel de confiabilidad*

Escala	Nivel
$0.00 < sig < 0.20$	Muy bajo
$0.20 \leq sig < 0.40$	Bajo
$0.40 \leq sig < 0.60$	Regular
$0.60 \leq sig < 0.80$	Aceptable
$0.80 \leq sig < 1.80$	Elevado

Fuente: Elaboración propia

Isac (2013) El proyecto de la investigación cuantitativa. Lima: San Marcos E.I.R.L

Tabla 3. *Confiabilidad del instrumento de la variable Enterprise Resource Planning*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Enterprise Resource Planning	0.836	18

Fuente: Elaboración propia

En la tabla. 2, El resultado obtenido muestra el grado de confiabilidad para la la variable Enterprise Resource Planning siendo 0.836 ubicándose en nivel de confiabilidad aceptable.

Tabla 4. *Confiabilidad del instrumento de la variable Gestión Empresarial.*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión Empresarial	0.911	18

Fuente: Elaboración propia

El resultado obtenido muestra el grado de confiabilidad para la variable Gestión de Empresarial siendo 0.911 ubicándose en nivel de confiabilidad elevado.

El método de análisis de datos depende de las deducciones que se realizaran teniendo en cuenta las jerarquías de los rangos de las variables y su grado de confiabilidad respecto al intervalo cero y uno, de esta manera con los resultados de métodos estadísticos probar nuestra hipótesis dependiendo de la distribución que posea la muestra.

En este apartado la prueba de normalidad se ejecutará a variables cualitativas no paramétricas de escala Likert; por lo tanto, se realizará la siguiente prueba estadística.

Coefficiencia de correlación de Spearman.

III. Resultados

De acuerdo con los resultados descriptivos de la variable Enterprise Resource Planning, el gráfico estadístico muestra una mejora positiva dirigida en la encuesta orientada a los trabajadores de la Empresa Deltron, se pudo obtener que el 96,0% percibe que el Enterprise Resource Planning se encuentra en el nivel muy eficiente y el 8,0% en el nivel eficiente

Se concluye que el nivel de Enterprise Resource Planning en la Empresa Deltron tiene tendencia a ser muy eficiente.

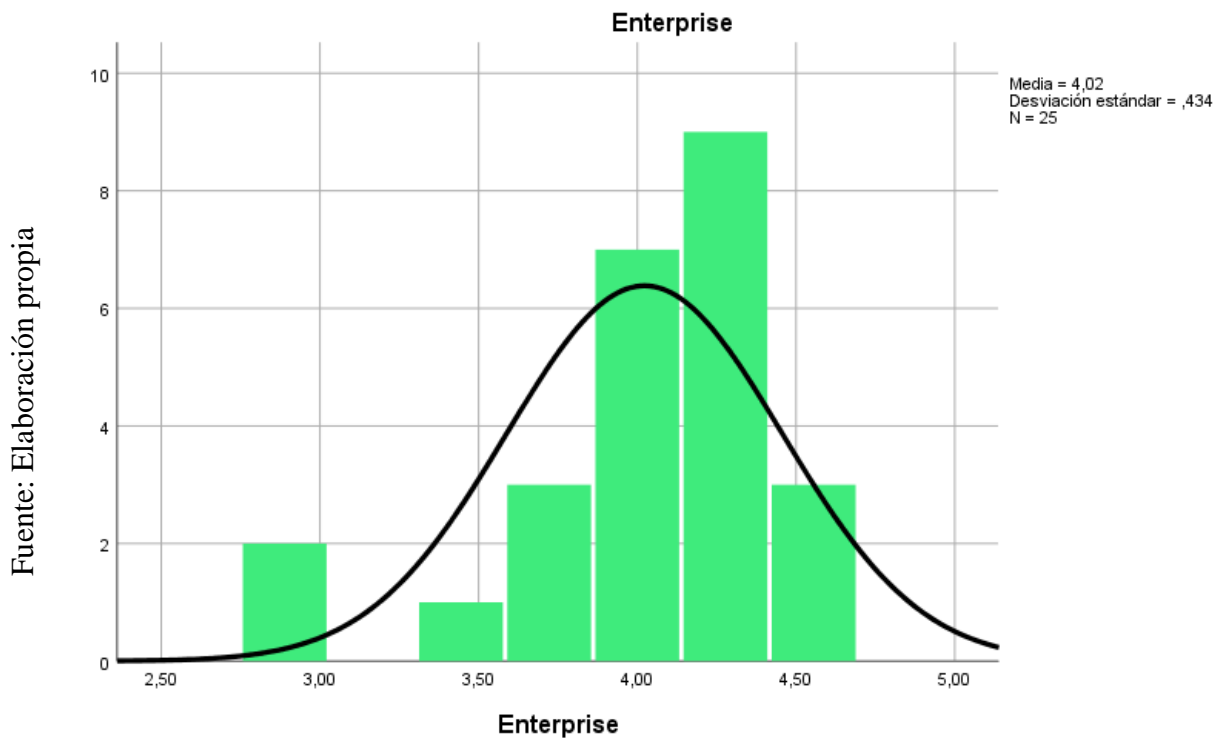


Figura 1. Niveles de la Variable Enterprise Resource Planning

De acuerdo con los resultados descriptivos de la variable Eficacia de la gestión Empresarial, luego de aplicar la encuesta dirigida a los trabajadores de la Empresa Deltron, se pudo obtener que el 96,0% percibir que la Eficacia de la Gestión Empresarial se encuentra en el nivel muy eficiente y el 4,0% en el nivel deficiente.

Se concluye que el nivel de Eficacia de la Gestión Empresarial en la Empresa Deltron tiene tendencia a ser muy eficiente.

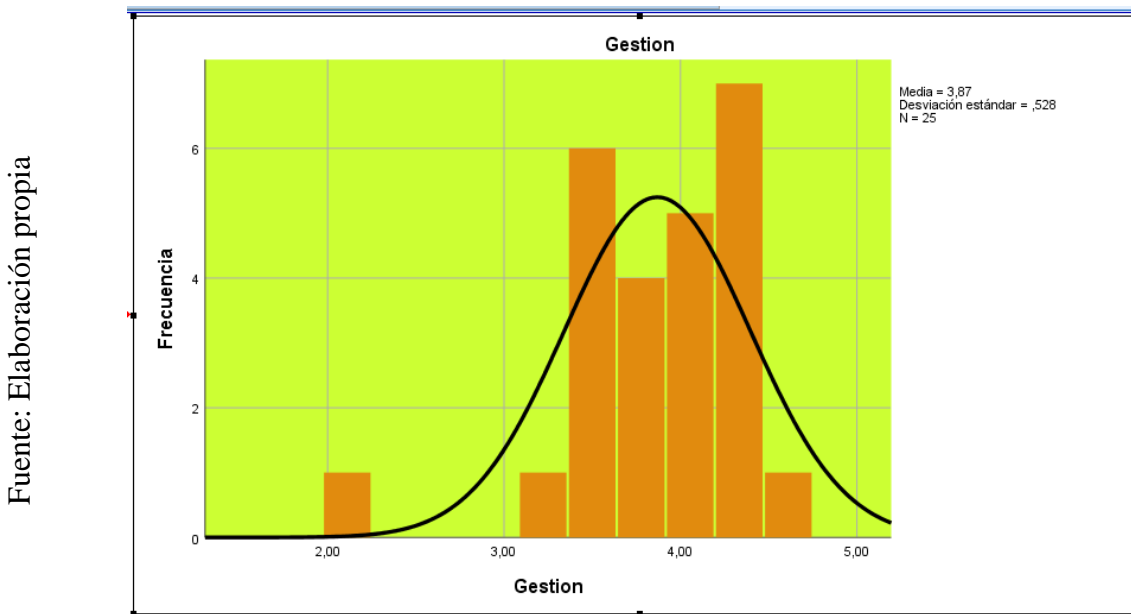


Figura 2. Niveles de la Variable Eficacia de la Gestión Empresarial

Pruebas de normalidad de la Variable Enterprise Rource Planning y Eficacia de Gestion Empresarial

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta se obtiene las pruebas de normalidad de la Variable Enterprise Resource Planning y Eficacia de la Gestion Empresarial.

Fuente: Elaboración propia

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Enterprise	,172	25	,056	,877	25	,006
Gestion	,131	25	,200 [*]	,876	25	,006

Figura 3. Prueba de normalidad

De acuerdo a los resultados estadísticos haciendo la prueba de Rho Spearman, se puede decir que la correlación es significativa en el nivel 0,05. Hay una relación entre la Variable Enterprise Resource Planning y Eficacia en la Gestión Empresarial.

Correlaciones no paramétricas

Fuente: Elaboración propia

Correlaciones			Enterprise	Gestion
Rho de Spearman	Enterprise	Coefficiente de correlación	1,000	,483*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	25	25
	Gestion	Coefficiente de correlación	,483*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	25	25

Figura 4. Correlaciones no paramétricas

IV. Discusión

El resultado de las pruebas obtenidas de nuestra investigación en contraste con los antecedentes de autores relacionados con el tema, determinan la aceptación de nuestra hipótesis propuesta en donde se buscó determinar si “Existe relación significativa entre Enterprise Resource Planning y la Eficacia de la Gestión Empresarial en la empresa Deltrón S.A., 2019. En donde se obtuvo una correlación no paramétrica de Rho Spearman de 0.483 y 1.00 que significa que las variables tienen una alta asociación de nivel positivo de valor $p = 0.014$ siendo este menor al valor $p < 0.05$.

Con estos resultados obtenidos se determina la existencia de una alta relación entre las variables propuestas, esto comprueba que si se realiza un plan de control de los módulos de ventas, módulos de servicio postventa y módulos proceso logístico en un periodo apropiado se estaría optimizando constantemente el desempeño de estos, puesto que el control de los módulos de servicio es fundamental en las organizaciones de elaboraciones de productos como lo señala:

ARANDA (2014) “este módulo se encarga de la gestión de la empresa con el cliente, organizando las actividades con el cliente contacto presupuesto entrega y control[...]

V. Conclusiones

Después de haber realizado las pruebas estadísticas se concluye que existe relación directa entre la variable Enterprise Resource Planning tiene relación con la Eficacia de la Gestión Empresarial puesto que logro obtener un valor de significancia de cero “0,014”, además se realizó la prueba un Rho Spearman donde se obtuvo un valor de 0.483. El valor obtenido está por debajo del 0.014 que es valor bilateral menor, por lo tanto se acepta la hipótesis de los investigadores, ya que existe una relación significativa entre Enterprise Resource Planning y la Eficacia de la Gestión Empresarial

Se concluye que después de haber realizado la prueba de correlación de Rho Spearman los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación de 0.483y un valor bilateral de 0,014. Dicho valor es menor al valor sigma (0,05) en consecuencia se acepta la hipótesis de estudio de los investigadores formularon en donde se define que “Enterprise Resource Planning y la Satisfacción del cliente en el proceso de venta”. El nivel de aceptación es del 91% con un porcentaje de error de 9%.

Se concluye que después de haber realizado la prueba de correlación de Rho Spearman los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación de 0.483y un valor bilateral de 0,014. Dicho valor es menor al valor sigma (0,05) en consecuencia se acepta la hipótesis de estudio de los investigadores formularon en donde se define que “Enterprise Resource Planning y la Garantía, soporte técnico, promociones en el servicio post-venta”. El nivel de aceptación es del 96,0%, además tiene un porcentaje de error de 4,0%.

Se concluye que después de haber realizado la prueba de correlación de Rho Spearman los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación de 0.483y un valor bilateral de 0,014. Dicho valor es menor al valor sigma (0,05) en consecuencia se acepta la hipótesis de estudio de los investigadores formularon en donde se define que “Enterprise Resource Planning y la cadena de suministros en Proceso logístico”. El nivel de aceptación es del 96,0% con un porcentaje de error de 4,0%.

Los datos obtenidos en la prueba entre la variable 1, Enterprise Resource Planning con la variable 2, Eficacia de la Gestión Empresarial determinados por la aceptación de los trabajadores de la empresa Deltron, son de muy eficiente de 45.8%, además un valor 4,0% de deficiencia.

VI. Recomendaciones

La variable Enterprise Resource Planning tiene relación con la Eficacia de la Gestión Empresarial en la empresa Deltron, ya que es de mucha importancia la toma de decisiones por parte de la alta gerencia, por esta razón se recomienda realizar planes estratégicos relacionados con la arquitectura de tecnología de información, que soportan los servicios brindados por el software ERP, de esta manera se puede alcanzar la eficiencia obteniendo resultados satisfactorio con el uso de pocos recursos disponibles, obteniendo un impacto positivo y alcanzando los objetivos propuestos por la organización.

La satisfacción del cliente del proceso de venta tiene relación directa con Enterprise Resource Planning en la empresa Deltron, por esta razón se recomienda priorizar planes de control bimensual para evaluar los servicios que proporciona el modulo del proceso de venta y mejorar constantemente hasta alcanzar la madurez aceptable del sistema y que pueda adaptarse a las nuevas necesidades demandadas por el cliente.

La garantía, soporte técnico del servicio post-venta tiene relación directa con Enterprise Resource Planning en la empresa Deltron, por esta razón se recomienda establecer medidas de control trimestral para evaluar los servicios que proporciona el módulo de servicio postventa para alcanzar una madurez del sistema aceptable, garantizando la continuidad del negocio y la adaptación a las nuevas necesidades de los usuarios.

La cadena de suministros del Proceso logístico tiene relación directa con Enterprise Resource Planning en la empresa Deltron, por esta razón se recomienda seguimiento y control mensual de los servicios proporcionados por el modulo del proceso logístico para alcanzar la madurez del sistema, estableciendo las actualizaciones de grandes demandas de información en tiempo real.

Finalmente, se comprobó que existe relación entre las variables de estudio propuestas, se recomienda realizar planes estratégicos que definan la optimización de los procesos core del negocio relacionados con los sistemas de información, llevando un control periódico cuantitativo que apoye a la toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos de la empresa Deltron.

Referencias

ARTAL. Dinamización de las ventas: el proceso comercial. España. Editorial Esic..196 pp. ISBN 13:978-84-7356-944-66486

https://books.google.com.pe/books/about/Dinamizaci%C3%B3n_de_las_ventas_el_proceso_c.html?id=ZE31CwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

AVILA Luis. Introducción a la Metodología de la Investigación.CD. CUAUHTEMOC, CHIHUAHUA, MEXICO. 2006. 175 pp. ISBN-10: 84-690-1999-6. Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=r93TK4EykfUC&pg=PA48&dq=nivel+de+investigacion+correlacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwivsZ-c6uniAhXEqlkKHadCBoYQ6AEILTAB#v=onepage&q&f=false>

BORDA Mariela. Métodos cuantitativos herramientas para la investigación en salud. Segunda Edición. Colombia. Editorial Uninorte. 2009. 184 pp. ISBN: 978-958-741-010-5.

<https://books.google.com.pe/books?id=sbq0rOeXqEcC&pg=PA45&dq=procedimiento+de+recoleccion+de+datos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjE27GAwPTiAhUDWa0KHe0hAN0Q6AEILTAB#v=onepage&q=procedimiento%20de%20recoleccion%20de%20datos&f=false>

BURBANO. Optimización de procesos mediante la implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) enfocado en el mejoramiento logístico (inventarios, gestión de compras y ventas) para la empresa comercializadora de equipos de protección personal. Tesis (Ingeniero en producción industrial). COLOMBIA: Universidad de los Andes .Facultad de ingeniería y ciencias agropecuarias, 2016. 146 pp. Disponible en:

<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5746/1/UDLA-EC-TIPI-2016-18.pdf>

CARRERA Ailyn. Propuesta de herramientas a la gestión de instalaciones hoteleras cubanas. Cuba. Editorial Grin..196 pp. ISBN- 13: 9783656976486

<https://books.google.com.pe/books?id=CXUbCgAAQBAJ&pg=PA3&dq=GESTION+EMPRESARIAL&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiA0L7MmfjhAhUHtlkKHdMcC30Q6AEIOjAD#v=onepage&q=GESTION%20EMPRESARIAL&f=false>

DIAZ Francisco. Metodología de integración del ERP SAP Business one, Business Intelligence y sistemas satelitales. Caso de estudio PYME Perú. Tesis (Maestría en Dirección estratégica de tecnologías de información). PERÚ: Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería, 2015. 158 pp. Disponible en:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2774/MAS_DET_031.pdf?sequence=1&isAllowed=y

GALEANO Maria. Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Primera edición: Junio de 2004. Universidad EAFIT Carrera 49 “ 7 Sur 50, Medellín. 2004. 87 pp. ISBN: 958-8173-78-7. Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=frontcover&dq=enfoque+de+investigacion+cualitativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi3nIW1qfTiAhVbD7kGHd_EAbkQ6AEILTAB#v=onepage&q&f=false

GARCIA Enrique. Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas. España. Editorial Paraninfo.288pp. ISBN: 978-84-283-9777-3

https://books.google.com.pe/books?id=_9ESCgAAQBAJ&pg=PA121&dq=servicio+postventa&hl=es-

419&sa=X&ved=0ahUKEwiBiZjrtfvhAhUFVK0KHUMsDwcQ6AEIRjAF#v=onepage&q
=servicio%20postventa&f=false

GARCIA Katherine [et al]. Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora, de la cadena de abastecimientos de la empresa constructora INMAC S.A. Tesis (Maestría en Supply Chain Management). PERÚ: Universidad ESAN. Facultad de administración, 2018. 143 pp. Disponible en:

http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1307/2018_MASM_16-1_0x_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

GUARDIA Joan. Esquemas de estadística: aplicaciones en intervención ambiental. Barcelona. Universidad de Barcelona.2001. 78 pp. ISBN: 84-475-2554-6. Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=bmdT-6xVVF4C&pg=PA11&dq=que+es+la+poblacion+en+estadistica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwixjpCw8vbiAhUS01kKHRdNCzsQuwUIOTAD#v=onepage&q&f=false>

HUAMAN Alexander. Optimización de los procesos operativos de la empresa Vásquez distribuidora ferretera S.A.C. Implementando el ERP Navasoft. Tesis (Ingeniero de Sistemas). PERÚ: Universidad Nacional de Cajamarca. Facultad de Ingeniería, 2018. 177 pp. Disponible en:

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2576/Tesis-%20Jhonatan%20Alexander%20Huaman%20Cueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ISA, B (2013). El Proyecto de la investigación cuantitativa. Lima: San Marcos E.I.R.L

KAPLAN Robert [et al]. Lo esencial en la gestión empresarial. España. Profit Editorial.202 pp. ISBN:-978-84-16583-82-9

<https://books.google.com.pe/books?id=19eADQAAQBAJ&pg=PT131&dq=EFICACIA+D+E+LA+GESTION+EMPRESARIAL&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj24oqUmfjhAhWMo1kKHXMRAiEQ6AEIODAD#v=onepage&q=EFICACIA%20DE%20LA%20GESTION%20EMPRESARIAL&f=false>

MALHOTRA Naresh. Investigación de mercados: un enfoque aplicado. Cuarta Edición. PEARSON EDUCACIÓN, México, 2004. 342 pp. ISBN: 970-26-0491-5 Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=SLmEblVK2OQC&pg=PA342&dq=que+es+la+mu+estra+en+estadistica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwivov6X-PbiAhXMHRkGHTaqAO4Q6AEIRTAG#v=onepage&q=que%20es%20la%20muestra%20en%20estadistica&f=false>

MARTINEZ Catalina. Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos. Madrid. Universidad nacional de educación a distancia. 2014. 505 pp. ISBN: 978-84-362-6822-5.

<https://books.google.com.pe/books?id=iiTHAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodo+de+analisis+de+informacion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiy1rh7vjiAhXDrVvKH TcWCJUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=metodo%20de%20analisis%20de%20informacion&f=false>

MARTINEZ David. Mejora de procesos en la PYME de servicios a través de la implementación de un ERP. Tesis (Master en informática administrativa). MEXICO: Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de contaduría y administración, 2017. 141 pp. Disponible en:

<http://132.248.9.195/ptd2017/febrero/0755417/Index.html>

MELENDRO Miguel. El tránsito a la vida adulta de los jóvenes en dificultad social. Estrategias flexibles de intervención socioeducativa. Edición digital. España. UNED. 2011. ISBN: 978-84-362-5827-1 Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=moJBS1yJglUC&pg=PT31&dq=escenario+de+estudio+metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwicsL2zxPTiAhVBbKwKHdm1DCMQuwUITzAG#v=onepage&q&f=false>

MESA y RODRIGUEZ. Asesoría e implementación de Enterprise Resource Planning en MIPYMES colombianas. Tesis (Ingeniero de sistemas). COLOMBIA: Universidad de los Andes .Facultad de ingeniería, 2016. 58 pp. Disponible en:

[file:///C:/Users/Armando/Downloads/u729077%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Armando/Downloads/u729077%20(2).pdf)

MORALES Carlos. Sistema Web para mejorar el control logístico en J&E Ingenieros consultores y contratistas generales s.r.l. Tesis (Ingeniero de Sistemas). PERÚ: Universidad Cesar Vallejo. Escuela profesional de Ingeniería de Sistemas, 2017. 58 pp. Disponible en:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12692>

NAGHI Mohammad. Metodología de la Investigación. Segunda Edición. México: Limusa, 2005. ISBN:968-18-5517-8. Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ70hmvhwC&pg=PA227&dq=validez+en+metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj5zeIIIXjAhUhq1kKHeocAiwQ6AEIJzAA#v=onepage&q=validez%20en%20metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false>

NAMAKFOROOSH Mohammad. Metodología de la investigación. Segunda Edición. México. Noriega Editores. 2005. 433 pp. ISBN: 968-18-5517-8.

<https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ70hmvhwC&pg=PA431&dq=LA+ETICA+EN+LA+INVESTIGACION&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjghsT8gvniAhUCq1kKHf2TARQQ6AEIPjAF#v=onepage&q=LA%20ETICA%20EN%20LA%20INVESTIGACION&f=false>

NARRO Guillermo. Impacto del Sistema ERP “MADAN XL” en la gestión financiera de la empresa “Inversiones CH Computer. Tesis (Licenciado en Administración de Empresas).

Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Escuela de administración de empresas, 2016. 84 pp. Disponible en:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/160/1/TL_Narro_Vargas_GuillermoEduardo.pdf

NARVAEZ Paola. Plan de negocio para la comercialización de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) Open Source en las Pymes de la construcción en la ciudad de Quito-Ecuador. Tesis (Master en dirección de empresas). ARGENTINA: Universidad de Palermo. Facultad de administración de empresas, 2017. 213 pp. Disponible en:

<https://dspace.palermo.edu:8443/bitstream/handle/10226/1835/TESIS%20MBA%20NARVAEZ%20FINAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

ROJAS Raúl. Investigación Social Teoría y Praxis. Edición: novena México. Plaza y Valdez S.A. 385 pp. ISBN: 968-856-130-4

https://books.google.com.pe/books?id=a5A-au7zn7YC&pg=PA136&dq=variable+operacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiYy-CgIp_jAhULqlkKHYmuCjIQ6wEIRjAF#v=onepage&q=variable%20operacional&f=false

RUBERT David. La cuenta, por favor: La gestión de negocios de restauración. España. Planeta. 375 pp. ISBN: 978-84-08194-279

<https://books.google.com.pe/books?id=ZE31CwAAQBAJ&pg=PA73&dq=proceso+de+ventas&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwijt5TGvvjhAhVw1lkKHUsUAkEQ6AEIOTAD#v=onepage&q=proceso%20de%20ventas&f=false>

RUIZ José. Metodología de la investigación cualitativa. Universidad de Deusto. Edición 5ta. 2012. 17 pp. ISBN: 978-84-9830-673-6. Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=WdaAt6ogAykC&printsec=frontcover&dq=enfoque+de+investigacion+cualitativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi3nIW1qfTiAhVbD7kGHd_EAbkQ6AEIPjAE#v=onepage&q&f=false

SOURIGUES y VILLALOBOS. ERP Planificación de recursos empresariales. Tesis (Master en informática administrativa). ARGENTINA: Universidad Católica Argentina Facultad de química e ingeniería, 2018. 58 pp. Disponible en:

<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/erp-planificacion-recursos-empresariales.pdf>

TORO Iván y PARRA Rubén. Método y conocimiento Metodología de la Investigación.

Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.2006. 385 pp. ISBN: 958-8281-11-3
Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=4YkHGjEjy0C&pg=PA135&dq=variable+operacional&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiYyCglp_jAhULqIkKHYmuCjIQ6AEIMzAC#v=onepage&q=variable%20operacional&f=false

VELEZ Carolina. Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas. Edición 5.1.España. Editorial LEARNING S.L.357pp. ISBN: 978-84-16102-85-3

<https://books.google.com.pe/books?id=f15WDwAAQBAJ&pg=PA147&dq=servicio+postventa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiBiZjrftvAhUFVK0KHUMsDwcQ6AEIMTAB#v=onepage&q=servicio%20postventa&f=false>

VILLAREAL Jaime. Cucunuba modelo para un desarrollo sostenible. Colombia. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. 2000. 184 pp. ISBN: 958-9029-30-2.

https://books.google.com.pe/books?id=LOpB_Y6eKd4C&pg=PA17&dq=tecnica+e+instrumento+de+recoleccion+de+datos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjGvO3yufTiAhVGmK0KHd8QA2QQ6AEINTAC#v=onepage&q=tecnica%20e%20instrumento%20de%20recoleccion%20de%20datos&f=false

Anexos

Anexos: Matriz de consistencia

Título: Enterprise Resource Planning y la Eficacia de la Gestión Empresarial en la empresa Deltrón S.A., 2019 Autor: BARRIENTOS PAREDES, DEYVI ARMANDO, ZAVALA VALDEZ MICHELLE ALESSANDRA							
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método, de investigación
PG: ¿Qué relación existe entre Enterprise Resource Planning y la Eficacia de la Gestión Empresarial en la empresa Deltron S.A., 2019?	OG: Determinar la relación entre Enterprise Resource Planning y la Eficacia de la Gestión Empresarial en la empresa Deltron S.A., 2019	HG: Existe relación significativa entre Enterprise Resource Planning y la Eficacia de la Gestión Empresarial en la empresa Deltron S.A., 2019	VI: Enterprise Resource Planning	D1: Gestión de recursos humanos	I1: Eficiencia del personal operativo y administrativo. Confidencialidad y respuesta.	1-3	Tipo: Básica Diseño: No experimental Nivel: Correlacional Enfoque: Cualitativo
				D2: Gestión de ventas	I2: Satisfacción del usuario. Valor agregado	3-6	
				D3: Gestión de contabilidad financiera	I3: Estabilidad financiera. Normativas.	6-9	
Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específico	V2: Eficacia de la Gestión Empresarial	D1: Proceso de ventas	I1: Satisfacción del cliente Procesos core	9-12	Población, muestra y muestreo Población:30 Muestra: 25 Muestreo: No Aplica
PE1: ¿Cuál es la relación existe entre Enterprise Resource Planning y la Satisfacción del cliente en el proceso de ventas en la empresa Deltron S.A., 2019?	OE1:1 Determinar la relación entre Enterprise Resource Planning y la Satisfacción del cliente en el proceso de ventas en la empresa Deltron S.A., 2019.	HE1: Existe relación significativa entre Enterprise Resource Planning y la Satisfacción del cliente en el proceso de ventas en la empresa Deltron S.A., 2019.		D2: Servicio post-venta	I2: Garantía, soporte técnico, promociones.	12-15	
				PE2: ¿Cuál es la relación existe entre Enterprise Resource Planning y la Garantía, soporte técnico, promociones en el servicio post-venta en la empresa Deltron S.A., 2019?	OE2: Determinar la relación entre Enterprise Resource Planning y la Garantía, soporte técnico, promociones en el servicio post-venta en la empresa Deltron S.A., 2019.	HE2: Existe relación significativa entre Enterprise Resource Planning y la Garantía, soporte técnico, promociones en el servicio post-venta Deltron S.A., 2019.	
PE3:¿Cuál es la relación existe entre Enterprise Resource Planning y la cadena de suministros en Proceso logístico en la empresa Deltron S.A., 2019 ?	OE3: Determinar la relación entre Enterprise Resource Planning y la cadena de suministros en Proceso logístico en la empresa Deltron S.A., 2019.	HE3: Existe relación significativa entre Enterprise Resource Planning y la cadena de suministros en Proceso logístico en la empresa Deltron S.A., 2019.					

Variables	Descripción	Dimensiones	Descripción	Indicadores	Técnica	Instrumento	Escala de medida	Ítem
VI: Enterprise Resource Planning	Díaz(2015) Propone el modelo de desarrollo ERP SAP que integre los procesos del negocio alineado con los objetivos estratégicos dicho ERP (Resumen ,parr2)	D1: Gestión de recursos humanos	RAMIRES: Los sistemas ERP son sistemas que gestión la información e integran y automatizan(parr.9)	I1: Eficiencia del personal operativo y administrativo. Confidencialidad y respuesta.	Encuesta	Cuestionario	Likert	1-6
		D2: Gestión de ventas	RUBERT David (2018) afirma que en la planificación no tenemos que limitarnos únicamente a un presupuesto de ventas y de gastos.(p.1)	I2: Satisfacción del usuario. Valor agregado	Encuesta	Cuestionario	Likert	6-12
		D3: Gestión de contabilidad financiera	MATA (2015) es el poder tener dinero futuro que genere dicho elemento (parr.1).	I3: Estabilidad financiera. Normativas.	Encuesta	Cuestionario	Likert	12-18
V2: Eficacia de la Gestión Empresarial	CARRERA (2015) manifiesta que es una necesidad imperiosa en la economía moderna. Nada de remedios tipo, sino proyectos de racionalización a todos los niveles der la organización para aumentar la productividad.(p.4)	D1: Proceso de la venta	ARTAL (2016), es un nuevo mercado [...] varios grandes mercados. Estamos ante la revolución más grande(P.79)	I1: Satisfacción del cliente Procesos core	Encuesta	Cuestionario	Likert	1-6
		D2: Servicio post-venta	Según VELEZ Carolina (2018) Engloba toda aquellas actividades orientadas a conseguir maximizar la satisfacción del consumidor que ha adquirido un producto o servicio y ha comenzado a utilizarlo (p.147).	I2: Garantía, soporte técnico, promociones.	Encuesta	Cuestionario	Likert	6-12
		D3: Proceso logístico	PILAR Y SOSA (2018)Constituye una organización integral funcional o instrumento interno (Plataformas logística sanitarias, parr.1)	I3: Cadena de suministros. Distribución de productos.	Encuesta	Cuestionario	Likert	12-18

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Para medir la relación entre Enterprise Resource Planning y Eficacia de la gestión empresarial dirigido al personal administrativo de la empresa DELTRON S.A. 2019

DATOS GENERALES

Área:

Cargo:.....

Edad: []

Sexo: Femenino: [] Masculino: []

La presente elaboración del tipo de instrumento de evaluación documental cumple con el objetivo de hacer uso de una herramienta, que apoye el desarrollo de una buena métrica, razón por la cual se necesita de su colaboración. Marcar con una equis (X) de acuerdo a la valoración que considere asignarle considerado en la siguiente leyenda:

- 1) Nunca
- 2) Casi nunca
- 3) Algunas veces
- 4) Siempre

	DIMENSIÓN	ESCALA			
		1	2	3	4
Ítem	Gestión de recursos humanos				
1	¿Considera usted que el sistema ERP es fácil de manejar?				
2	¿Cree usted que la buena gestión de recursos humanos es el resultado de la capacitación del personal administrativo?				
3	¿Cree usted que el buen desempeño del personal administrativo mejora la gestión de los recursos humanos?				
4	¿Considera usted que el sistema ERP permite la confidencialidad de los datos del cliente?				
5	¿Cree usted que el módulo de recursos humanos proporciona respuesta inmediata?				
6	¿Cree usted que el sistema ERP cumple con los objetivos y metas de la empresa?				

	DIMENSIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Ítem	Gestión de ventas					
7	¿Cree usted que la plataforma para la gestión de ventas es amigable?					
8	¿Considera que la atención al cliente ofrecida por el usuario es más eficiente?					
9	¿Considera que la buena gestión de ventas eleva la satisfacción del usuario?					
10	¿Considera que el Uso del ERP proporciona valor agregado al usuario?					
11	¿Cree que el manejo de ERP promueve un mejor clima laboral para el usuario?					
12	¿Considera que el módulo de ventas cumple con los requerimientos de la organización?					

	DIMENSIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Ítem	Gestión de contabilidad financiera					
13	¿Considera usted que los resultados obtenidos por el sistema ERP proporcionan estabilidad financiera?					
14	¿Considera que el modulo para la gestión Contabilidad financiera es eficiente?					
15	¿Cree usted que la estabilidad financiera ayuda a alcanzar objetivos empresariales?					
16	¿Cree usted que el módulo de contabilidad financiera se adecua a las normativas vigentes?					
17	¿Considera que los servicios del módulo de contabilidad financiera promueven actividades financieras más eficientes?					
16	¿Considera que la mejora de la gestión de la contabilidad financiera retornará la inversión en menos tiempo?					

ENCUESTA

Para medir la relación entre Enterprise Resource Planning y Eficacia de la gestión empresarial dirigido al personal administrativo de la empresa DELTRON S.A. 2019

DATOS GENERALES

Área:

Cargo:.....

Edad: []

Sexo: Femenino: [] Masculino: []

La presente elaboración del tipo de instrumento de evaluación documental cumple con el objetivo de hacer uso de una herramienta, que apoye el desarrollo de una buena métrica, razón por la cual se necesita de su colaboración. Marcar con una equis (X) de acuerdo a la valoración que considere asignarle considerado en la siguiente leyenda:

- 1) Nunca
- 2) Casi nunca
- 3) Algunas veces
- 4) Siempre

	DIMENSIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Ítem	Proceso de ventas					
1	¿Cree usted que el módulo de ventas brinda un buen servicio al cliente?					
2	¿Considera que los servicios brindados por el módulo de ventas cumplen con las necesidades y expectativas del cliente?					
3	¿Cree usted que los servicios solicitados por el cliente son atendidos de forma oportuna?					
4	¿Considera usted que todos los procesos de la venta se ajustan a las necesidades de la empresa?					
5	¿Considera usted que el sistema ERP están orientados a procesos core del negocio?					
6	¿Cree usted que la integración de los procesos de la venta hacen más eficiente las actividades programadas?					

	DIMENSIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Ítem	Servicio post-venta					
7	¿Cree usted que es fácil el manejo del módulo del servicio post venta?					
8	¿Considera usted estar satisfecho con el servicio postventa?					
9	¿Considera usted estar satisfecho con el tiempo de respuesta del sistema ERP?					
10	¿Cree usted que los servicios brindados por el sistema ERP generan confianza en los usuarios?					
11	¿Cree usted que el servicio técnico es el servicio más importante para la gestión empresarial?					
12	¿Cree usted que los servicio brindados por el servicio postventa fidelizan a sus usuarios?					

	DIMENSIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Ítem	Proceso logístico					
13	¿Considera usted que el módulo para el proceso logístico es intuitivo?					
14	¿Considera usted que el sistema ERP permite una mejora en la gestión de inventarios?					
15	¿Cree usted que el sistema ERP mejora el desempeño de la cadena de suministros?					
16	¿Cree usted que el sistema ERP mejora el desempeño de la gerencia de compras?					
17	¿Considera usted que el sistema ERP mejora el desempeño de la distribución de productos?					
16	¿Cree usted que el proceso logístico permite un mejor control del estado de los productos?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENTERPRISE RESOURCE PLANNING Y EFICACIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA EMPRESA DELTRON S.A., 2019

VARIABLE: EFICACIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Proceso de venta							
1	¿Cree usted que el módulo de ventas brinda un buen servicio al cliente?							
2	¿Considera que los servicios brindados por el módulo de ventas cumplen con las necesidades y expectativas del cliente?							
3	¿Cree usted que los servicios solicitados por el cliente son atendidos de forma oportuna?							
4	¿Considera usted que todos los procesos de la venta se ajustan a las necesidades de la empresa?							
5	¿Considera usted que el sistema ERP están orientados a procesos core del negocio?							
6	¿Cree usted que la integración de los procesos de la venta hacen más eficiente las actividades programadas?							
7	Servicio Post-Venta	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	¿Cree usted que es fácil el manejo del módulo del servicio post venta?							
8	¿Considera usted estar satisfecho con el servicio postventa?							
9	¿Considera usted estar satisfecho con el tiempo de respuesta del sistema ERP?							
10	¿Cree usted que los servicios brindados por el sistema ERP generan confianza en los usuarios?							
11	¿Cree usted que el servicio técnico es el servicio más importante para la gestión empresarial?							
12	¿Cree usted que los servicio brindados por el servicio postventa fidelizan a sus usuarios?							

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Considera usted que el módulo para el proceso logístico es intuitivo?							
14	¿Considera usted que el sistema ERP permite una mejora en la gestión de inventarios?							
15	¿Cree usted que el sistema ERP mejora el desempeño de la cadena de suministros?							
16	¿Cree usted que el sistema ERP mejora el desempeño de la gerencia de compras?							
17	¿Considera usted que el sistema ERP mejora el desempeño de la distribución de productos?							
18	¿Cree usted que el proceso logístico permite un mejor control del estado de los productos?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg:

DNI:

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente

O dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** No se encuentra dificultad alguna en el enunciado del

Ítem, es conciso, exacto y directo.

.....de.....del 201.....

Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENTERPRISE RESOURCE PLANNING Y EFICACIA DE LA

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Considera usted que el sistema ERP es fácil de manejar?							
2	¿Cree usted que la buena gestión de recursos humanos es el resultado de la capacitación del personal administrativo?							
3	¿Cree usted que el buen desempeño del personal administrativo mejora la gestión de los recursos humanos?							
4	¿Considera usted que el sistema ERP permite la confidencialidad de los datos del cliente?							
5	¿Cree usted que el módulo de recursos humanos proporciona respuesta inmediata?							
6	¿Cree usted que el sistema ERP cumple con los objetivos y metas de la empresa?							
N°	Gestión de ventas	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	¿Cree usted que la plataforma para la gestión de ventas es amigable?							
8	¿Considera que la atención al cliente ofrecida por el usuario es más eficiente?							
9	¿Considera que la buena gestión de ventas eleva la satisfacción del usuario?							
10	¿Considera que el Uso del ERP proporciona valor agregado al usuario?							
11	¿Cree que el manejo de ERP promueve un mejor clima laboral para el usuario?							
12	¿Considera que el módulo de ventas cumple con los requerimientos de la organización?							

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Gestión de Contabilidad Financiera							
13	¿Considera usted que los resultados obtenidos por el sistema ERP proporcionan estabilidad financiera?							
14	¿Considera que el modulo para la gestión Contabilidad financiera es eficiente?							
15	¿Cree usted que la estabilidad financiera ayuda a alcanzar objetivos empresariales?							
16	¿Cree usted que el módulo de contabilidad financiera se adecua a las normativas vigentes?							
17	¿Considera que los servicios del módulo de contabilidad financiera promueven actividades financieras más eficientes?							
18	¿Considera que la mejora de la gestión de la contabilidad financiera retornará la inversión en menos tiempo?							

GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA EMPRESA DELTRON S.A., 2019 VARIABLE: ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

VARIABLE: ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: DNI:

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente

O dimensión específica del constructo.

.....de.....del 201.....

³**Claridad:** No se encuentra dificultad alguna en el enunciado del

Ítem, es conciso, exacto y directo.

.....

Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Suficientes para medir la dimensión

Anexo 2: Certificados de validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENTERPRISE RESOURCE PLANNING Y EFICACIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA EMPRESA DELTRON S.A., 2019

VARIABLE: ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
N°	LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS							
1	¿Considera usted que el sistema ERP es fácil de manejar?	X		X		X		
2	¿Cree usted que la buena gestión de recursos humanos es el resultado de la capacitación del personal administrativo?	X		X		X		
3	¿Cree usted que el buen desempeño del personal administrativo mejora la gestión de los recursos humanos?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el sistema ERP permite la confidencialidad de los datos del cliente?	X		X		X		
5	¿Cree usted que el módulo de recursos humanos proporciona respuesta inmediata?	X		X		X		
6	¿Cree usted que el sistema ERP cumple con los objetivos y metas de la empresa?	X		X		X		
N°	LA GESTION DE VENTAS							
7	¿Cree usted que la plataforma para la gestión de ventas es amigable?	X		X		X		
8	¿Considera que la atención al cliente ofrecida por el usuario es más eficiente?	X		X		X		
9	¿Considera que la buena gestión de ventas eleva la satisfacción del usuario?	X		X		X		
10	¿Considera que el Uso del ERP proporciona valor agregado al usuario?	X		X		X		
11	¿Cree que el manejo de ERP promueve un mejor clima laboral para el usuario?	X		X		X		
12	¿Considera que el módulo de ventas cumple con los requerimientos de la organización?	X		X		X		

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	LA GESTION DE CONTABILIDAD FINANCIERA							
13	¿Considera usted que los resultados obtenidos por el sistema ERP proporcionan estabilidad financiera?	X		X		X		
14	¿Considera que el modulo para la gestión Contabilidad financiera es eficiente?	X		X		X		
15	¿Cree usted que la estabilidad financiera ayuda a alcanzar objetivos empresariales?	X		X		X		
16	¿Cree usted que el módulo de contabilidad financiera se adecua a las normativas vigentes?	X		X		X		
17	¿Considera que los servicios del módulo de contabilidad financiera promueven actividades financieras más eficientes?	X		X		X		
18	¿Considera que la mejora de la gestión de la contabilidad financiera retornará la inversión en menos tiempo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Arila Lopez Bernando Patricio DNI: 09436618

Especialidad del validador: Mg. Administración, Ing. de Sistemas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente O dimensión específica del constructo.

³Claridad: No se encuentra dificultad alguna en el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son Suficientes para medir la dimensión

4 de 6 del 2019

Artila LP

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENTERPRISE RESOURCE PLANNING Y EFICACIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA EMPRESA DELTRON S.A., 2019

VARIABLE: EFICACIA DE LA GESTION EMPRESARIAL

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	PROCESO DE LA VENTA							
1	¿Cree usted que el módulo de ventas brinda un buen servicio al cliente?	X		X		X		
2	¿Considera que los servicios brindados por el módulo de ventas cumplen con las necesidades y expectativas del cliente?	X		X		X		
3	¿Cree usted que los servicios solicitados por el cliente son atendidos de forma oportuna?	X		X		X		
4	¿Considera usted que todos los procesos de la venta se ajustan a las necesidades de la empresa?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el sistema ERP están orientados a procesos core del negocio?	X		X		X		
6	¿Cree usted que la integración de los procesos de la venta hacen más eficiente las actividades programadas?	X		X		X		
	SERVICIO POST-VENTA							
7	¿Cree usted que es fácil el manejo del módulo del servicio post venta?	X		X		X		
8	¿Considera usted estar satisfecho con el servicio postventa?	X		X		X		
9	¿Considera usted estar satisfecho con el tiempo de respuesta del sistema ERP?	X		X		X		
10	¿Cree usted que los servicios brindados por el sistema ERP generan confianza en los usuarios?	X		X		X		
11	¿Cree usted que el servicio técnico es el servicio más importante para la gestión empresarial?	X		X		X		
12	¿Cree usted que los servicio brindados por el servicio postventa fidelizan a sus usuarios?	X		X		X		

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Considera usted que el modulo para el proceso logístico es intuitivo?	X		X		X		
14	¿Considera usted que el sistema ERP permite una mejora en la gestión de inventarios?	X		X		X		
15	¿Cree usted que el sistema ERP mejora el desempeño de la cadena de suministros?	X		X		X		
16	¿Cree usted que el sistema ERP mejora el desempeño de la gerencia de compras?	X		X		X		
17	¿Considera usted que el sistema ERP mejora el desempeño de la distribución de productos?	X		X		X		
18	¿Cree usted que el proceso logístico permite un mejor control del estado de los productos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Dña: Anita López, Bernardo Patricio DNI: 09436618

Especialidad del validador: Mg. Administración, Ing. de Sistemas.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente
O dimensión específica del constructo.

³Claridad: No se encuentra dificultad alguna en el enunciado del
Ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son
Suficientes para medir la dimensión

4 de 6 del 2019

[Firma]
Firma del Experto Informante.

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Considera usted que el modulo para el proceso logístico es intuitivo?	X		X		X		
14	¿Considera usted que el sistema ERP permite una mejora en la gestión de inventarios?	X		X		X		
15	¿Cree usted que el sistema ERP mejora el desempeño de la cadena de suministros?	X		X		X		
16	¿Cree usted que el sistema ERP mejora el desempeño de la gerencia de compras?	X		X		X		
17	¿Considera usted que el sistema ERP mejora el desempeño de la distribución de productos?	X		X		X		
18	¿Cree usted que el proceso logístico permite un mejor control del estado de los productos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir] No aplicable]

Apellidos y nombres del juez validador, D/Mg: Plumpé Agosto, Bruns DNI: 4482411

Especialidad del validador: Mg. Ing. Sistemas de Gestión Pública y Gov.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente
O dimensión específica del constructo.

³Claridad: No se encuentra dificultad alguna en el enunciado del
ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son
Suficientes para medir la dimensión

de _____ del 20____

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENTERPRISE RESOURCE PLANNING Y EFICACIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA EMPRESA DELTRON S.A., 2019

VARIABLE: EFICACIA DE LA GESTION EMPRESARIAL

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
N°	PROCESO DE LA VENTA							
1	¿Cree usted que el módulo de ventas brinda un buen servicio al cliente?	X		X		X		
2	¿Considera que los servicios brindados por el módulo de ventas cumplen con las necesidades y expectativas del cliente?	X		X		X		
3	¿Cree usted que los servicios solicitados por el cliente son atendidos de forma oportuna?	X		X		X		
4	¿Considera usted que todos los procesos de la venta se ajustan a las necesidades de la empresa?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el sistema ERP están orientados a procesos core del negocio?	X		X		X		
6	¿Cree usted que la integración de los procesos de la venta hacen más eficiente las actividades programadas?	X		X		X		
N°	SERVICIO POST-VENTA							
7	¿Cree usted que es fácil el manejo del módulo del servicio post venta?	X		X		X		
8	¿Considera usted estar satisfecho con el servicio postventa?	X		X		X		
9	¿Considera usted estar satisfecho con el tiempo de respuesta del sistema ERP?	X		X		X		
10	¿Cree usted que los servicios brindados por el sistema ERP generan confianza en los usuarios?	X		X		X		
11	¿Cree usted que el servicio técnico es el servicio más importante para la gestión empresarial?	X		X		X		
12	¿Cree usted que los servicio brindados por el servicio postventa fidelizan a sus usuarios?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	LA GESTION DE CONTABILIDAD FINANCIERA							
13	¿Considera usted que los resultados obtenidos por el sistema ERP proporcionan estabilidad financiera?	X		X		X		
14	¿Considera que el modulo para la gestión Contabilidad financiera es eficiente?	X		X		X		
15	¿Cree usted que la estabilidad financiera ayuda a alcanzar objetivos empresariales?	X		X		X		
16	¿Cree usted que el módulo de contabilidad financiera se adecua a las normativas vigentes?	X		X		X		
17	¿Considera que los servicios del módulo de contabilidad financiera promueven actividades financieras más eficientes?	X		X		X		
18	¿Considera que la mejora de la gestión de la contabilidad financiera retornará la inversión en menos tiempo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. D/Mg: Chavez Acosta de DNI: 4482414

Especialidad del validador: Ab. Tit. Sistema de Control Público y Gub.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente
o dimensión específica del constructo.

³Claridad: No se encuentra dificultad alguna en el enunciado del
ítem, es conciso, exacto y directo.

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

05/06/24
de del 2024
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENTERPRISE RESOURCE PLANNING Y EFICACIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA EMPRESA DELTRON S.A., 2019

VARIABLE: ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS							
1	¿Considera usted que el sistema ERP es fácil de manejar?	X		X		X		
2	¿Cree usted que la buena gestión de recursos humanos es el resultado de la capacitación del personal administrativo?	X		X		X		
3	¿Cree usted que el buen desempeño del personal administrativo mejora la gestión de los recursos humanos?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el sistema ERP permite la confidencialidad de los datos del cliente?	X		X		X		
5	¿Cree usted que el módulo de recursos humanos proporciona respuesta inmediata?	X		X		X		
6	¿Cree usted que el sistema ERP cumple con los objetivos y metas de la empresa?	X		X		X		
	LA GESTION DE VENTAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	¿Cree usted que la plataforma para la gestión de ventas es amigable?	X		X		X		
8	¿Considera que la atención al cliente ofrecida por el usuario es más eficiente?	X		X		X		
9	¿Considera que la buena gestión de ventas eleva la satisfacción del usuario?	X		X		X		
10	¿Considera que el Uso del ERP proporciona valor agregado al usuario?	X		X		X		
11	¿Cree que el manejo de ERP promueve un mejor clima laboral para el usuario?	X		X		X		
12	¿Considera que el módulo de ventas cumple con los requerimientos de la organización?	X		X		X		

Anexo 3: Prueba de confiabilidad de los instrumentos

VARIABLE 1: Enterprise Resource Planning

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
3		V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15	V2P16	V2P17	V2P18
4	E1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
5	E2	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
6	E3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
7	E4	5	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4
8	E5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	4
9	E6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4
0	E7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
1	E8	4	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
2	E9	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
3	E10	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
4	E11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
5	E12	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
6	E13	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4
7	E14	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5
8	E15	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	4
9	E16	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3
0	E17	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
1	E18	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
2	E19	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4
3	E20	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4
4	E21	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	3
5	E22	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5
6	E23	4	3	1	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
7	E24	5	5	5	5	4	5	2	2	3	4	3	5	3	3	2	2	4	4
8	E25	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5

VARIABLE 2: Eficacia de la Gestión Empresarial

		V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	V1P6	V1P7	V1P8	V1P9	V1P10	V1P11	V1P12	V1P13	V1P14	V1P15	V1P16	V1P17	V1P18
3																			
4	E1	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
5	E2	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4
6	E3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3
7	E4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
8	E5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
9	E6	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
10	E7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	E8	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4
12	E9	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4
13	E10	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3
14	E11	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
15	E12	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5
16	E13	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3
17	E14	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5
18	E15	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	5
19	E16	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3
20	E17	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
21	E18	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3
22	E19	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3
23	E20	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3
24	E21	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
25	E22	5	5	5	4	5	4	3	3	5	2	2	2	2	1	1	1	1	1
26	E23	3	3	2	1	3	2	4	4	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3
27	E24	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
28	E25	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5

Anexo 4: Print de la prueba de fiabilidad en SPSS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	18

Anexo 5: Print de resultados de fiabilidad de instrumentos

Tabla 3. *Confiabilidad del instrumento de la variable Enterprise Resource Planning*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Enterprise Resource Planning	0.836	18

Fuente: Elaboración propia

En la tabla. 2, El resultado obtenido muestra el grado de confiabilidad para la la variable Enterprise Resource Planning siendo 0.836 ubicándose en nivel de confiabilidad aceptable.

Tabla 4. *Confiabilidad del instrumento de la variable Gestión Empresarial.*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Gestión Empresarial	0.911	18

Fuente: Elaboración propia