



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La implantación de un sistema ERP y la comunicación organizacional
en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Cardenas Caso, Kenny Luis (orcid.org/0000-0002-8284-683X)

ASESORA:

Mg. Reyes Linares, Angela Elsa (orcid.org/0000-0003-3416-038X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento.

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo con mucho esfuerzo a mis padres por su apoyo incomparable y su confianza constante en mí.

Agradecimiento

Agradezco a dios en primer lugar y a mi familia por siempre impulsarme a ser un buen estudiante universitario y ayudarme a alcanzar mis metas. A la Universidad Cesar Vallejo y a mi maestra Angela Elsa Reyes por su gran apoyo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1: Estadísticas de fiabilidad de la variable Sistema ERP.....	16
Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad de la variable Comunicación Organizacional..	16
Tabla 3: Niveles del sistema ERP en la empresa Compucenter.....	18
Tabla 4: Niveles de la planificación en la empresa Compucenter.....	19
Tabla 5: Niveles de desarrollo en la empresa Compucenter.....	20
Tabla 6: Niveles del soporte en la empresa Compucenter.....	21
Tabla 7: Niveles de la comunicación organizacional en la empresa	22
Tabla 8: Niveles de la comunicación interna en la empresa Compucenter.....	23
Tabla 9: Niveles de la comunicación ascendente en la empresa Compucenter...	24
Tabla 10: Niveles de la comunicación descendente en la empresa.....	25
Tabla 11: Prueba de normalidad para las variables sistema ERP y comunicación organizacional.....	26
Tabla 12: Correlación entre la variable sistema ERP y comunicación organizacional.....	27

Índice de figuras

Figura 1: Porcentaje de los tipos de software.....	10
Figura 2: Porcentaje de la satisfacción con sistemas ERP.....	10
Figura 3: Porcentajes de la variable Sistema ERP.....	18
Figura 4: Porcentajes de la dimensión planificación.....	19
Figura 5: Porcentajes de la dimensión desarrollo.....	20
Figura 6: Porcentajes de la dimensión soporte.....	21
Figura 7: Porcentajes de la variable comunicación organizacional.....	22
Figura 8: Porcentajes de la dimensión comunicación interna.....	23
Figura 9: Porcentajes de la dimensión comunicación ascendente.....	24
Figura 10: Porcentajes de la dimensión comunicación descendente.....	25
Figura 11: Figura de la distribución no normal de la variable sistema ERP...26	
Figura 12: Figura de la distribución no normal de la variable comunicación organizacional.....	27

Resumen

Actualmente en la empresa Compucenter hay una necesidad debido a la pandemia la cual está generando problemas en el área de comercialización específicamente en la cadena de suministro, el inventario, las promociones y los datos de ventas. Es por ello que un sistema ERP será de gran ayuda y a su vez complementando con la comunicación organizacional para un adecuado flujo de información dentro de la empresa Compucenter. Este trabajo se realizó con el fin de brindar un proyecto de investigación a través del estudio a la calidad de las referencias bibliográficas por medio de investigación en tesis, artículos científicos, revistas científicas y periódicos que permitan analizar la implantación de un sistema ERP y la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022. Tiene un diseño no experimental y esta investigación es de tipo aplicada. Por tal motivo se contextualizan y exponen el análisis, haciendo la verificación de varios autores, para plantear un resumen que posibilita el proyecto de investigación y refiere al modelo presentado que conforma una propuesta confiable y abierta a nuevos aportes, sugerencias y/o revisiones. El estudio se realizó sobre 45 personas utilizando una muestra censal ya que se usó toda la población.

Palabras clave: Sistema ERP, comunicación organizacional, empresa

Abstract

Currently in the Compucenter company there is a need due to the pandemic which is presenting problems in the specific marketing area in product information, inventory, promotions and sales data. That is why an ERP system will be of great help and in turn will complement organizational communication for an adequate flow of information within the Compucenter company. This work was carried out in order to provide a research project through the study of the quality of bibliographic references through research in theses, scientific articles, scientific journals and newspapers that allow analyzing the implementation of an ERP system and communication organization in the Compucenter company, Villa María del Triunfo-2022. It has a non-experimental design and this research is of an applied type. For this reason, the analysis is contextualized and exposed, verifying several authors, to propose a summary that enables the research project and refers to the model presented that forms a reliable proposal open to new contributions, suggestions and/or revisions. 45 people were found, of which a census sample was used since the entire population was obtained.

Keywords: ERP system, organizational communication, company

I. INTRODUCCIÓN

Hoy vivimos en un mundo donde la pandemia afectó el futuro, asimismo, la cadena de suministro juega un papel imprescindible en lo que está sucediendo a escala mundial especialmente en el procedimiento de compra de organizaciones que tuvieron que sobrevivir debido a la inseguridad que genera esta pandemia. Empresas de todo el mundo están renovándose tratando de restablecer sus procesos, haciendo que sea crecidamente ágil y eficiente, encontrando formas de reducir los tiempos de servicio solicitados por los clientes para ser duraderos y estables en el tiempo. En este contexto, las compañías de todo el mundo apoyados por la tecnología de la información es decir los sistemas de ERP, están buscando formas de unir, mecanizar y perfeccionar los diversos procesos de su organización, básicamente su cadena de suministro que permitel lograr objetivos y por lo tanto ayuda a tomar buenas decisiones para la compañía. Es por esto que es valioso implementar una gestión de compras efectiva, ya que se vuelve vital en la compañía.

Actualmente, en los negocios no solo se interesan por la infraestructura y la tecnología, sino también por el recurso humano, pues se ha comprobado que la rentabilidad de la empresa está directamente relacionada con el desempeño de sus empleados. Entre los factores de recursos humanos más investigados se encuentra la comunicación organizacional ya que de ella dependen diversas variables como el compromiso organizacional. Por lo tanto, es importante saber comunicarse dentro de la organización para de esa manera crear un buen clima laboral de motivación y desempeño entre colaboradores y a su vez con los clientes. A nivel internacional Peña, Montero & Parra (2020), nos dice por comunicación organizacional que es un proceso mediante el cual la implementación de otros sistemas en la organización, se generan recados de todo tipo, tanto desde la perspectiva interna como externa, hay un conjunto de códigos creados por cada nivel de dirección y división en la organización, con la intención de interactuar en el uso de canales de declaración efectiva y tipos de comunicación basados en fines, planes, visión, ética y resultados de la organización.

Asimismo, Zabala, Granja, Calderón & Velastegui (2021), nos dice que la implantación de sistemas informáticos es una tendencia actual en la mejora de la gestión empresarial, puesto que componen la información tanto de las operaciones comerciales abarcando también consumidores, para formar estrategias de marketing y competir en el mercado, además, tienen una característica especial de flexibilidad y extensibilidad cuando se utilizan a través de medios digitales. Por lo tanto, en estos tiempos la moderna plataforma de sistemas informáticos se ha transformado en la herramienta primordial y competitiva para apoyar la gestión del proceso productivo y el objetivo es automatizar los procesos para mayor productividad y eficiencia al tomar decisiones. Esto tiene como nombre el sistema de planificación de recursos empresariales con sus siglas (ERP).

A nivel nacional Flores (2021), nos hace mención que el software ERP es un sistema de gestión que integra y automatiza todo el reporte sobre las prácticas de la compañía, las cuales se dividen en procesos operativos y productivos. El ERP permite a las empresas controlar, evaluar y gestionar eficazmente todas las áreas de negocio. Es una herramienta necesaria para decidir las operaciones de la organización.

Al respecto, Melgarejo, Pajuelo & Tonder (2020), nos dice que la comunicación es natural al ser humano, que forma parte de su existencia. Sin embargo, es posible que tengas muchas carencias que te impidan alcanzar tus metas. En ese marco, los guías empresariales se esfuerzan por desenvolver habilidades de comunicación para aprovechar este complejo proceso de comunicación y superar las expectativas. Se trata de favorecer al crecimiento y transformación del plantel con el único objetivo de hacer crecer la empresa.

A nivel local Medina (2018), nos dice que la comunicación, es primordial en una organización, pues gracias a ello se logran las metas trazadas, lo que conduce al éxito individual y profesional. Promoviendo y simplificando la información, brindándola de manera directa y en algunos casos corrigiéndolos, fortalece la actitud y el comportamiento en la empresa. Si queremos que la comunicación organizacional sea positiva, es imprescindible manejar una buena relación entre jefe y el socio comercial y así puedan formar una estrecha relación de trabajo con respeto, y pueda fluir una comunicación más efectiva.

En ese sentido, Montes (2019), nos menciona que actualmente las entidades públicas y privadas a nivel internacional se enfrentan al problema de retrasos en la entrega de documentos por la escasez de organización y coordinación en medio de los usuarios con las áreas funcionales, utilizando un software integrado con el sistema de gestión ERP, en una base de datos incluye todas las actividades de cada módulo financiero de la empresa. Aunque, a diario surgen nuevos requisitos para mantener un control adecuado del flujo de archivos para evitar problemas de impuestos excesivos en el futuro.

De la investigación realizada se observó que la empresa Compucenter cuenta con problemas en el marco del sistema ERP y la comunicación organizacional disgregándose en un problema general y tres problemas específicos. Ante ello, se determinó que el problema general es saber ¿Cuál es la relación entre el sistema de ERP y la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022?, asimismo como problema específico (1) ¿Cómo se relaciona la planificación y la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022?, (2) ¿Cómo se relaciona el desarrollo y la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022?, (3) ¿Cómo se relaciona el soporte y comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022?

En la justificación metodológica este trabajo plantea un método cuantitativo, tipo aplicada, de diseño no experimental. La adopción del software ERP se fundamenta en optimizar el procedimiento de compra en una empresa de tecnología. Por la falta de software que simplifique el proceso de compras en la industria logística. En la justificación de valor teórica el estudio de la empresa Compucenter se comprobó la teoría de recolectar toda la información sobre las dos variables que se desarrollaron en esta encuesta; apoyado en libros, artículos científicos y revistas arbitradas como base teórica de esta investigación. También tiene una lógica realista; porque se ha propuesto un sistema ERP para gestionar el inventario de manera eficiente, reduciendo los errores de entrada y salida de inventario; lograr la gestión, control, evaluación y óptima comunicación entre las áreas de negocio. En la justificación práctica se puede demostrar que un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) es aplicable para todo tipo de empresas según la capacidad

y el alcance del negocio, y se utiliza para calcular la eficiencia operativa y mejorar las operaciones, ayudando a determinar decisiones de suma importancia. En este sentido, este trabajo de exploración nos condescenderá percibir mejor los conceptos de los sistemas ERP para el progreso y mejora, así como los métodos se relacionan con el concepto de comunicación organizacional en la empresa Compucenter. Por último, en la justificación social se busca analizar toda la información necesaria para conocer el uso del sistema ERP como pieza fundamental de comunicación organizacional en beneficio de la empresa Compucenter que poseen desconocimiento del tema que les obliga a mantenerse en un proceso tradicional.

Por consiguiente, el objetivo general es determinar la relación entre el sistema de ERP y la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022. Agregando a lo anterior, se tiene como objetivos específicos el de (1) Identificar la relación entre la planificación y la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022, (2) Describir la relación entre el desarrollo y la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022 y (3) Comprobar la relación entre el soporte y comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022.

Por último, de acuerdo a nuestra investigación nos planteamos la hipótesis general de nuestra investigación: el sistema ERP se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022. Asimismo, la hipótesis específica (1) la planificación se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022, (2) el desarrollo se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022, (3) el soporte se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022.

II. MARCO TEÓRICO

Analizando estudios previos relacionados con las variables, se procedió a realizar las investigaciones asociadas a cada una de ellas. Por lo tanto, los antecedentes internacionales y nacionales se muestran a continuación: Lazábara (2021), en su tesis titulada Sistema ERP y el proceso de compras en una empresa televisiva Lima, 2020, sostuvo como finalidad diagnosticar de qué manera el sistema ERP se conecta con el procedimiento de compras, Se utilizó investigación básica, con nivel de correlación descriptiva, por lo que se tomó un enfoque cuantitativo; y diseño no experimental. Así mismo la población está determinada por 200 empleados de la compañía por el cual se encuestó a 132 personas, Teniendo como resultado un Rho de 0.570 con un valor significativo

0.000. Conllevando a evidenciar la aceptación de la hipótesis alterna que plantea el vínculo relevante entre la variable planteada a investigar. Se concluye que la empresa actualmente posee un software defectuoso y los usuarios se dan cuenta que al implementar o realizar un sistema ERP hará que el proceso de compras de la empresa sea más rápido y eficiente, ayudando a optimizar el proceso de toma de decisiones.

Zamata (2021), en su tesis titulada Sistema ERP para mejorar el proceso de venta en la botica viza E.I.R.L, incluyó como objetivo decretar la influencia de un sistema ERP en el proceso de venta, se aplicó el método Scrum, Presenta un diseño Experimental- transversal. Así mismo la población es de 1500 clientes cuya muestra es de 289 Teniendo como resultado un Rho 0.50 con un valor significativo del 0.000. por el cual se comprobó que hay suficiente certeza para expresar el logro de un progreso significativo del nivel de Cumplimiento de ventas. Concluyendo que al implementar un software ERP aumenta el índice de sector de servicios, por tanto, es positivo y significativo.

Govea (2019), en su tesis titulada Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y su influencia en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019, su objetivo fue comprobar si un sistema (ERP) está afectando las operaciones comerciales, se aplicaron métodos de un diseño cuantitativo, no experimental, de corte transversal y correlacional. De igual forma, presentó una muestra y población

de 147 colaboradores. Teniendo como resultado un Rho de 0,463 con un nivel de significancia 0.001 por el cual la correlación es positivamente moderada entre las variables determinadas. Concluyendo que incide positiva y significativamente en las operaciones productivas de las empresas distribuidoras de productos.

Puma (2020), en su tesis titulada Comunicación organizacional de la iglesia cristiana la roca y su influencia en el desarrollo de la comunicación interna y externa, en la ciudad de Guayaquil, año 2020, tuvo como objetivo analizar cómo la comunicación dentro de la organización afecta el desarrollo de la comunicación interna y externa. Tipo: descriptiva Diseño: no experimental transeccional. Así mismo la población fueron 240 feligreses con una muestra de 148 feligreses. Teniendo como resultado el 43,9% de la población indicando que la comunicación empleada por parte de la iglesia ha sido buena; marcando una diferencia entre los demás rangos evaluativos indicando que existe una correlación positiva moderada. Concluyó que la gestión de la comunicación interna y externa es la base teórica sobre la que se sustenta la base principal de la comunicación organizacional para mejorar la comunicación institucional.

Rodríguez (2021), en su tesis titulada Comunicación organizacional como herramienta para el desempeño laboral de los estudiantes de comunicación social, tuvo como objetivo crear el interés de los sectores académicos y fructíferos del país en la comunicación organizacional y sus beneficios por medio de la creatividad y habilidades sociales de los alumnos. Se realizó un estudio cualitativo descriptivo y explicativo, de igual forma el número de población fue de 320 y la muestra de 76 estudiantes. Como resultado, el 75% de los encuestados que perciben la utilidad, fortalezas y ventajas de la comunicación organizacional se aplica adecuada y efectivamente en las empresas y organizaciones, lo que indica una alta correlación positiva. Se concluyó que este estudio podría revelar la importancia de los temas de comunicación organizacional para el desempeño profesional de los comunicantes.

Calero (2018), en su tesis titulada Plan de comunicación organizacional para asociación sindical de trabajadores agrícolas y campesinos ASTAC, tuvo como objetivo ejecutar un plan de comunicación organizacional para la asociación sindical de trabajadores. Se realizó el método inductivo y deductivo. Así mismo la población y muestra fue de 300 socios. Teniendo como resultado que el 81%

de los encuestados dijo que no conocía los planes de comunicación organizacional lo que indica una correlación positiva entre la altura. Concluyó que existe un alto porcentaje de quienes desconocen qué es un plan de comunicación organizacional, por lo que es importante utilizar el proyecto de comunicación a modo de estrategia básica para la comunicación social y el fortalecimiento de todos los socios activos. Para determinar la investigación se ha establecido integrar bases teóricas que permitan comprender el tema de acuerdo a la variable planteada.

Importancia del Sistema ERP, La meta de una solución ERP es favorecer a una empresa la mejora de procesos, la elevación de la producción e ingresos optimizando los recursos.

Valle, Puerta y Núñez (2017), en su artículo como: "El ERP es un sistema que tiene todas las funciones esperadas por una organización, en cuanto al nivel integral de las operaciones, y en el adecuado funcionamiento" (p.83). Es decir, es un software con varias funciones a aplicar en una organización.

Según Sandoval, Campo & Banquez (2018), nos indica que, un ERP es un tipo de software comercial que organiza y automatiza varios procesos de negocios, como la realización de un pedido o la de agendar la planificación de envíos, con el objetivo de integrar la información que antes estaba dispersa en diferentes sistemas, ahora puede fluir libremente en un solo sistema para toda la organización para que pueda compartirse entre los procesos comerciales de fabricación, contabilidad, recursos humanos y más(p45). Así mismo el uso del sistema ERP ayuda a que la organización esté mejor planificada y mejorando procesos de cadena de suministro. El sistema ERP es una estrategia de gestión de las organizaciones para mejorar su desempeño y gestión interna. Es la decisión de implementar algo que conlleva riesgos y oportunidades para redefinir la organización "(Muñoz&Vasquez,2018, p2). Es decir, si empleamos el ERP en la empresa va mejorar los procesos internos.

Dimensión 1: Planificación

La planificación de los recursos empresariales mejora la precisión de los planes y la previsión relacionadas con los procesos de negocio. Morillo (2015) p.162. Es decir, si se planifica tendremos control y rapidez para alcanzar nuestros objetivos y por tanto mejores resultados.

Dimensión 2: Desarrollar

Desarrollar un ciclo relacionado con la cadena de valor de la organización que permite diversas perspectivas en un mismo espacio de aprendizaje para trabajar colaborativamente y obtener soluciones que satisfagan las necesidades de los clientes y stakeholders de la organización. (Aguirre, Fuquene&Zambrano,2009, p6). Por ende, desarrollar nos va permitir ir ampliando el panorama de solución.

Dimensión 3: Soporte

Según Lago (2018) durante la fase de soporte, una vez que el sistema está en funcionamiento, el equipo del proyecto debe estar al tanto de cualquier dificultad que logre surgir, ya sea a nivel técnico, de comunicación o de proceso. Es decir, el soporte es el mantenimiento que requiere un proceso.

Importancia de la Comunicación organizacional, nos favorece en la administración empresarial generando estrategias para difundir mensajes que tienen que ver con la empresa con la finalidad de mayor calidad, integración colectiva, producción y mejores resultados como empresa.

Según Castro (2017), establece que la comunicación organizacional es una comunicación creada por las organizaciones y forma parte de su cultura o estándares. Por lo tanto, la comunicación entre los gerentes en varios niveles, sus superiores y subordinados, el gerente y los que conforman la organización debe ser clara. (pág. 15) del mismo modo, potencia la gestión empresarial.

La comunicación organizacional es un área principal comprobado en los tiempos actuales por su fuerte crecimiento, consolidándose como una de las actividades con mayor incremento en empleabilidad” (Rodríguez & Vásquez, 2019, p2), es decir, la comunicación organizacional es el componente clave del negocio.

Dimensión 1: Comunicación interna

Es importante difundir el mensaje entre los niveles de la organización. La comunicación interna es una forma de que las personas tengan una opinión global sobre la empresa. García (1998) Así mismo, se utiliza cuando se va distribuir información como motivar al equipo de trabajo dentro de las organizaciones.

Dimensión 2: Comunicación ascendente

Es la transferencia ascendente de comunicación de subordinado a superior. Como se dijo anteriormente, este tipo de comunicación recoge los deseos, quejas y sugerencias de la empresa, y los transmite a través de un canal jerárquico al gerente de la empresa. (Puchol 2016, p11). Es decir, los empleados son los que transmiten el mensaje.

Dimensión 3: Comunicación descendente

La comunicación descendente va de arriba hacia abajo. Comunicación descendente viene a ser cuando un jefe pasa información a un socio comercial. (Viloria, Nevado&Lopez,2008, p108). Así mismo los mensajes empiezan en los niveles superiores de la empresa y se mueven hacia abajo.

En lo que respecta la variable sistema ERP, Meyer (2022), expone sobre el sistema ERP, El objetivo de los sistemas ERP es integrar las áreas de la empresa. Donde antes teníamos un programa especializado para cada uno, ahora, podemos proporcionar una base de datos centralizada donde la información se administra de manera eficiente en tiempo real. Una empresa que ya sabe lo que es un ERP y posee uno definitivamente tiene una ventaja sobre los competidores que no lo saben. Esto te permitirá automatizar tus procesos administrativos, tendrás más dominio sobre lo que haces y podrás usar esta información de manera efectiva. Ya no se trata de solucionar problemas, sino de anticiparse a ellos y evitar que ocurran. De esta forma observamos en las siguientes figuras los tipos de software más utilizados por las empresas y la satisfacción con el sistema ERP:

Figura 1: Porcentaje de los tipos de software



Fuente: Harald Meyer

Figura 2: Porcentaje de la satisfacción con sistemas ERP



Fuente: Harald Meyer

Cabe señalar que el sistema ERP sirve de mucho por lo que es imprescindible para las empresas que quieren optimizar los procesos y ser más productivos. En la primera figura indican que un 49.17% de empresas utilizan el sistema ERP y en la segunda figura el 52.66% están satisfechas con el software ERP.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es Cuantitativa: según Hernández & Coello (2020), es la característica que se puede medir y expresar como un valor numérico referido a la unidad de medida (p.66). Así mismo identifica modelos de comportamiento en una población basándose en números y estadísticas de uso.

Según Rodríguez (2020), la investigación aplicada se refiere al estudio científico y la investigación dirigida a resolver problemas prácticos. Es decir, soluciona a la pregunta específica que se quiere resolver.

Descriptivo correlacional, según Aravena (2021) nos dice que "es un modelo de investigación que posee como objetivo evaluar las relaciones que existen entre dos o más conceptos, clases o variables" (p.23). Es decir, va comparar ambas variables y determinará el grado de relación entre sí.

Diseño no experimental, por consiguiente, según Arispe, Yangali, Guerrero, Lozada, Acuña & Arellano (2020) nos dice que: "En este tipo de diseño no se llega a manipular las dos variables, cuyos fenómenos se pueden llegar a observar de manera natural, para después poder analizarlos y estudiarlo" (p.69). Es decir, no se realizan experimentos controlados por motivos como la ética.

Diseño transversal o transeccional, por ello, según Cvetkovic, Maguiña, Soto, Lama & Correa (2021) nos dice que "Aquellos estudios transversales que suelen perseguir cuyos objetivos necesariamente analíticos llegar a ser estudios que tiene una aportación importante en relación con lo que estás investigando en que si realmente existe relación entre las dos variables"(p.184). Así mismo en el cuál tienen una importancia ya que se considera como primer peldaño para la evidencia del grupo de estudio en el cual se ejecuta la investigación.

3.2. Variables y operacionalización

La investigación está conformada por dos variables, tres dimensiones para cada una y 12 indicadores que lo conforman, la escala de medición es Likert ordinal con 5 alternativas de respuesta.

Variable 1: sistema ERP

Sanchez&Ortiz (2015), determina que: “las siglas ERP, tiene un concepto y se trata de una herramienta informática proyectada para tramitar, de manera completa, la información que viene del flujo de recursos físicos, humanos y financieros de una organización, en una misma base de datos. (p1).

Variable 2: comunicación organizacional

Ramos, Paredes, Teran & Lema (2017), nos dice que: “La comunicación organizacional es muy útil en el trabajo ya que permite vincular el flujo de información en la organización con sus necesidades e intereses. (p6).

Indicadores

Según Calvo (2005), los objetivos trazan unas metas o comportamientos concretos y específicos, cuya adquisición acerca progresivamente el logro del fin determinado. Es decir, el objetivo es lo que hace que una persona tome decisiones con un propósito en especial.

Según Hernández (2016), el entorno empresarial es inestable, en el influyen de manera superlativa las políticas públicas implementadas en los países, dando como efecto el quehacer empresarial. Así mismo el entorno es todo lo que tiene que ver con el ambiente empresarial.

Según Goodman (2017), la adaptación al cambio requiere desarrollar soluciones a problemas reales que enfrentan las compañías en tiempo real. Es decir, la adaptación de formatos nos va permitir desarrollarnos frente a las problemáticas presentadas.

Según Reyes (2004), Cada proceso administrativo relacionado con las manifestaciones de la vida social es único en sí mismo y forma un continuo

conectado en el que cada parte, cada acción, cada fase debe ser inseparable de las demás. Es por ello que todo proceso está compuesto por pasos que conlleva a lograr un fin determinado.

Según Zapata (2019), la comunicación verbal es la forma más eficaz de comunicación y se puede utilizar para transmitir información y retroalimentación de forma rápida y sencilla. Es decir, la comunicación verbal incluye signos lingüísticos en el mensaje.

Según Roldan (2021), la verificación es generalmente el proceso de verificar que un objeto cumple con los requisitos y estándares esperados. Es decir, la verificación es la acción de comprobar lo correcto.

Según Acevedo (2021), el concepto de feedback es un aspecto referente a la planificación estratégica, y le permite a la organización conocer el grado en que se están cumpliendo sus objetivos. Así mismo la medición del feedback evalúa y ofrece información que servirá de mejora para la organización.

Según Maldonado (1998), los niveles de la comunicación son un conjunto de diferentes contextos en los que se desarrolla el proceso de la comunicación: comunicación interpersonal, comunicación grupal y comunicación intergrupal. Es decir, los niveles de comunicación están conformados por tipos de comunicación que contribuyen con la comunicación interna.

Según Martínez (2018), las reuniones periódicas juntan a los trabajadores con los superiores para estimular ideas y expresar opiniones en torno al trabajo. Es decir, estas reuniones periódicas nos servirán para debatir diversos temas de la organización con el fin de mejorar los objetivos de la misma.

Según Zarzar (2020), será crítica constructiva, si además de enunciar los aspectos negativos proponemos soluciones a los problemas o a la situación de la que estamos hablando. Así mismo, la crítica constructiva es un juicio que hace una persona expresando su pensamiento con fundamentos y de una manera respetuosa hacia la otra persona con el propósito de resaltar observaciones.

Según Verano (2022), la retroalimentación es la información repetida, que permite que la comunicación sea entendida y controlada para evitar malas interpretaciones de aquello que se está comunicando. Así mismo, el nivel de retroalimentación se va a controlar mediante los logros por parte de los colaboradores.

Según Rodríguez (2011), la comunicación eficiente, en cambio, se refiere a lograr

una meta al menor costo posible. Es decir, el nivel de eficiencia nos va permitir deducir si estamos optimizando recursos como el tiempo a la hora de transmitir un mensaje.

3.3. Población muestra y muestreo

Población

Por ello, según Ramírez & Calles (2021), sostiene que: “La población se emplea para detallar al conjunto de individuos de una localidad determinada, está puede ser un grupo grande o reducido.” (p.19). En tal sentido, la población es una pieza fundamental dentro de la investigación científica, ya que estos son quienes nos van a dedicar todo lo que solicitamos para poder reunir toda la información que se necesita para completar la investigación.

Este estudio tiene como población 40 clientes y 5 colaboradores en la empresa Compucenter.

Muestra

Por otra parte, según Hernández, Méndez, Mendoza & Cuevas (2017), nos dice que:” La muestra tiene como propósito ser representante significativo de la población con una cantidad determinada de individuos relacionados al estudio previamente estructurado” (p.128). Por ello, es importante tomar una muestra para que el tiempo empleado en el estudio no comprometa consolidar información importante y relevante en la investigación.

La muestra de este estudio fue la misma que la población 40 clientes y 5 colaboradores de la empresa Compucenter.

Muestra censal

Por su parte Hernández cita a Castro (2003), quien afirma que "si la población es inferior o igual a cincuenta (50) individuos, entonces la población es igual a la muestra" (p.69).

Se utilizó una muestra del censo debido a la población total, así como también la selección de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para recopilar información en este estudio fue la encuesta, por otro lado, según Hernández, Ramos, Placencia, Indacoche, Quimis y Moreno (2018) sostiene que la encuesta como técnica de investigación: “Es un formulario que la persona rellena por sí misma y cuyas interrogantes, preliminarmente realizadas, son relevantes para la indagación que se emplea”. (p.117). En síntesis, la técnica de la encuesta cumple un rol esencial dentro de la realización del estudio, ya que nos permite recopilar puntos de vista confiables a través del formulario.

De igual forma, la herramienta que se empleó en la búsqueda es el cuestionario realizándolo el investigador, el cual estará conformado por 24 interrogantes con 5 respuestas de tipo Likert; totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo. De este modo Páramo (2018), define que: “Es una técnica manejada en la investigación para conseguir indagación mediante interrogatorios encaminadas a una muestra de personas, que debe ser específica de la población habitual.” (p. 56). En ese sentido, el cuestionario es importante porque se puede obtener las respuestas necesarias con el fin de que nos puedan brindar toda la información requerida.

3.5. Procedimientos

Para la validez del instrumento que se utilizó para evaluar el grado de factibilidad de la estrategia Sistema ERP en la Comunicación organizacional de la empresa Compucenter se utilizó el método Alfa de Cronbach para determinar la correlación promedio ponderada entre las variables que forman parte del estudio.

Confiabilidad Variable 1: Sistema ERP

Resumen de procesamiento de casos

N		%	
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

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

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad de la variable Sistema ERP

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	12

El resultado de Alfa de Cronbach para la herramienta de la variable Sistema ERP conformado por 12 ítems, que nos dio un resultado al 0.913, determinando así que este instrumento fue altamente confiable para su aplicación.

Confiabilidad Variable 2: Comunicación Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

N		%	
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

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

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad de la variable Comunicación Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	12

El resultado de Alfa de Cronbach para la herramienta de la variable comunicación organizacional conformado por 12 ítems, que nos dio un resultado al 0.865, determinando así que este instrumento fue altamente confiable para su aplicación.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez establecida la confiabilidad de la herramienta, se procedió al procesamiento de los datos mediante el SPSS versión 26 de las encuestas dadas a los clientes y colaboradores de la empresa Compucenter 2022.

3.7. Aspectos éticos

Sobre los aspectos éticos de la indagación, Moscoso y Diaz (2018), Nos hace referencia a la idea de integridad y objetividad, que se derivan de los principios éticos, como la equidad, la honestidad, el respeto y la confidencialidad. Los resultados que se logren en este estudio serán legales de acuerdo al principio ético de “integridad” y se realizarán de forma anónima, con el fin de respetar y resguardar la identidad de quienes han contribuido a estetrabajo de investigación. Así mismo dado el “respeto por propiedad intelectual” en las citas escritas no se manipulo su contexto ni su autoría, fundamentando a cada autor en cada texto citado de la investigación.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

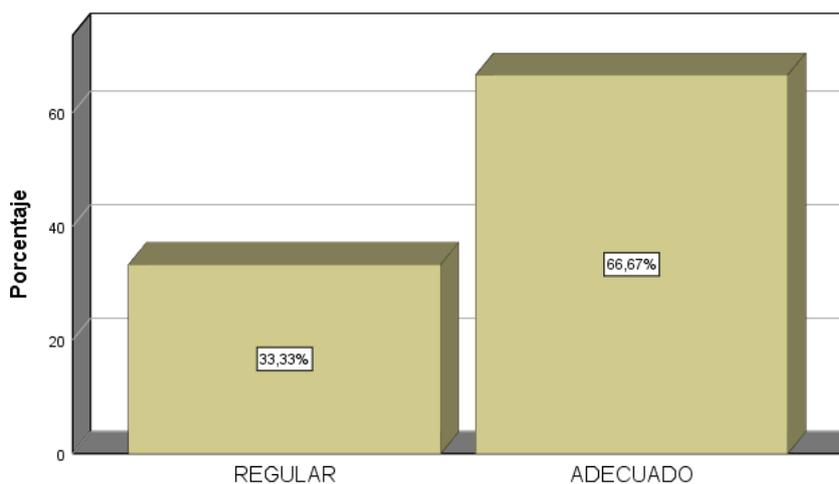
Tabla 3

Niveles del sistema ERP en la empresa Compucenter

SISTEMA ERP

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	15	33,3	33,3	33,3
	ADECUADO	30	66,7	66,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 3: Porcentajes de la variable Sistema ERP



En cuanto a los resultados obtenidos de la tabla 3 y figura 3, podemos apreciar que el 66.7% de los encuestados consideran que el SISTEMA ERP en la empresa COMPUCENTER es adecuado para sus principales labores y el 33.3% de los encuestados valoran el sistema ERP de manera regular en su funcionamiento.

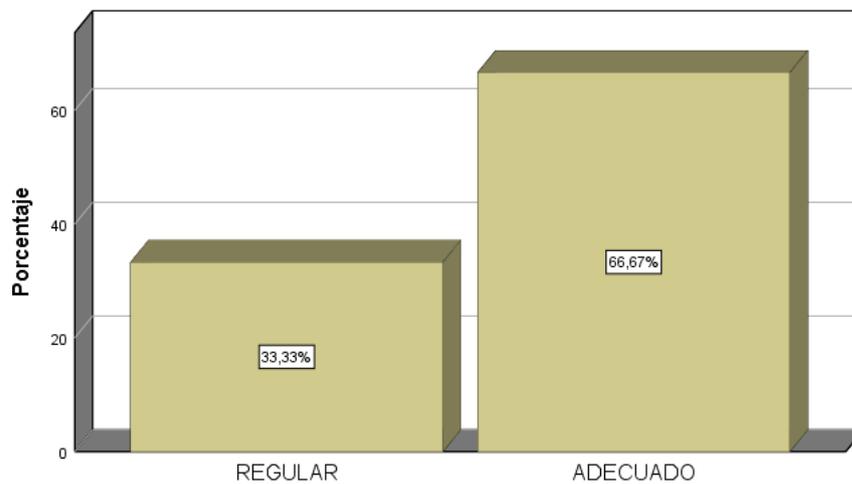
Tabla 4

Niveles de la planificación en la empresa Compucenter

PLANIFICACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	15	33,3	33,3	33,3
	ADECUADO	30	66,7	66,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 4: Porcentajes de la dimensión planificación



Respecto a los datos de la tabla 4 y figura 4, podemos apreciar que el 66.7% de los encuestados consideran que la planificación es adecuada para el sistema ERP en la empresa Compucenter y el 33.3% de los encuestados consideran la planificación de manera regular en su funcionamiento.

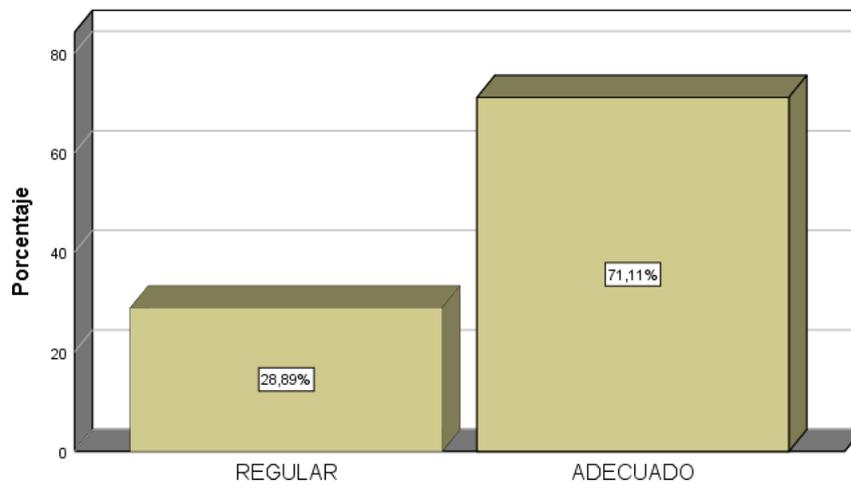
Tabla 5

Niveles del desarrollo en la empresa Compucenter

DESARROLLO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	13	28,9	28,9	28,9
	ADECUADO	32	71,1	71,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 5: Porcentajes de la dimensión desarrollo



Respecto a los datos de la tabla 5 y figura 5, se muestra que el 71.1% de los encuestados consideran de manera adecuada el desarrollo para el sistema ERP en la empresa Compucenter y el 28.9% de los encuestados estiman de manera regular el desarrollo para el sistema ERP.

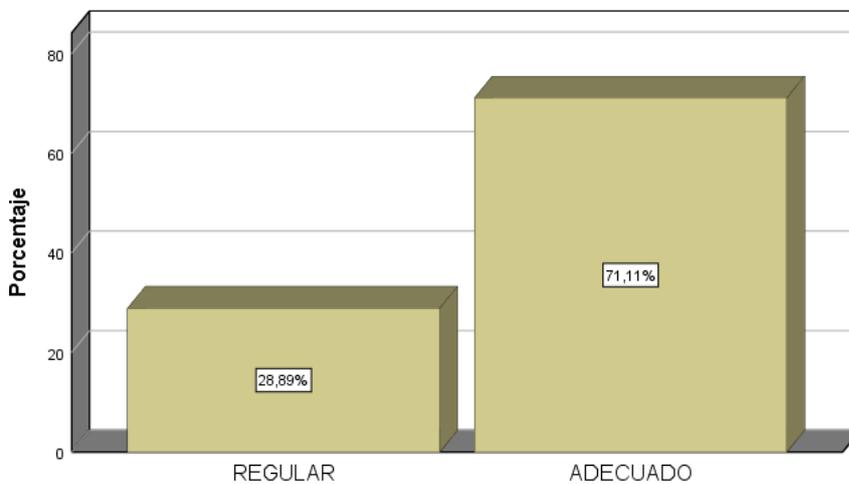
Tabla 6

Niveles del soporte en la empresa Compucenter

SOPORTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	13	28,9	28,9	28,9
	ADECUADO	32	71,1	71,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 6: Porcentajes de la dimensión soporte



Con respecto a la tabla 6 y figura 6 se puede apreciar que un 71.1% de los encuestados consideran de manera adecuada el soporte para el sistema ERP en la empresa Compucenter y el 28.9 de los encuestados consideran de manera regular el soporte para el sistema ERP.

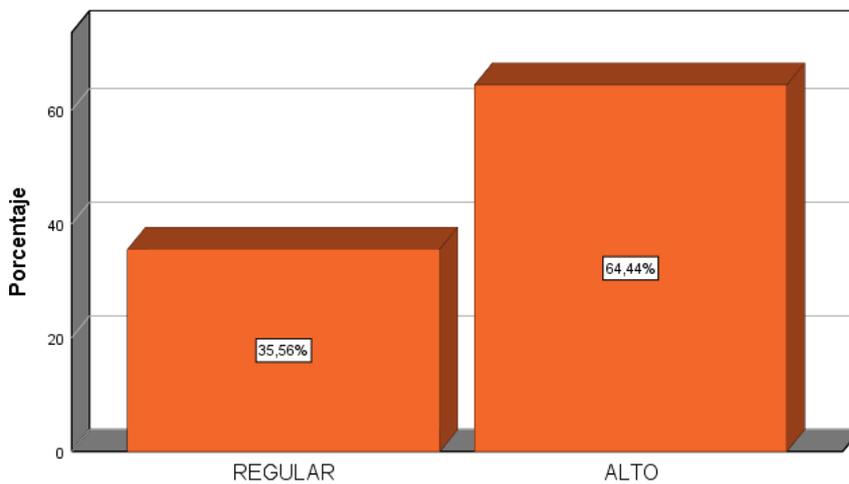
Tabla 7

Niveles de la comunicación organizacional en la empresa

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	16	35,6	35,6	35,6
	ALTO	29	64,4	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 7: Porcentajes de la variable comunicación organizacional



En relación a la tabla 7 y figura 7, podemos apreciar que el 64.4% de los encuestados en la empresa Compucenter consideran con un nivel alto la comunicación organizacional para sus principales labores y el 35.6% de los encuestados valoran de manera regular en su desempeño.

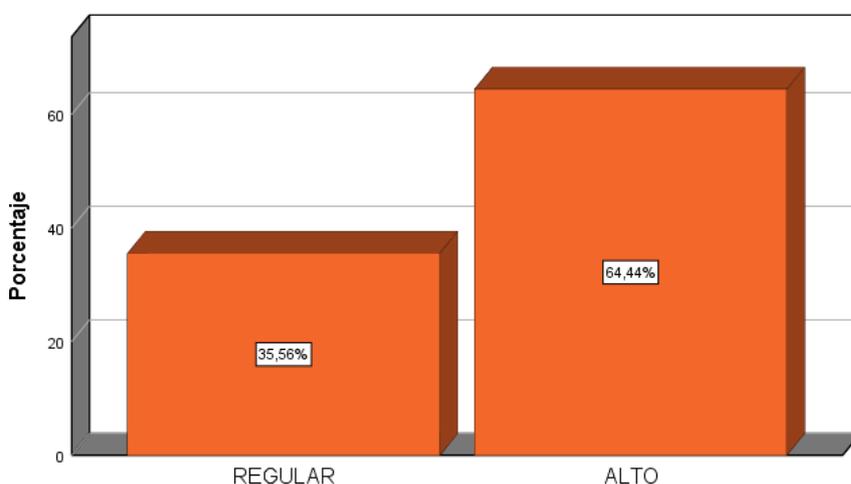
Tabla 8

Niveles de la comunicación interna en la empresa Compucenter

COMUNICACIÓN INTERNA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	16	35,6	35,6	35,6
	ALTO	29	64,4	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 8: Porcentajes de la dimensión comunicación interna



Con respecto a la tabla 8 y figura 8, se puede estimar que un 64.4% de los encuestados indican con un nivel alto la comunicación interna en función de la comunicación organizacional para la empresa Compucenter y el 35,6% de los encuestados lo considera de manera regular.

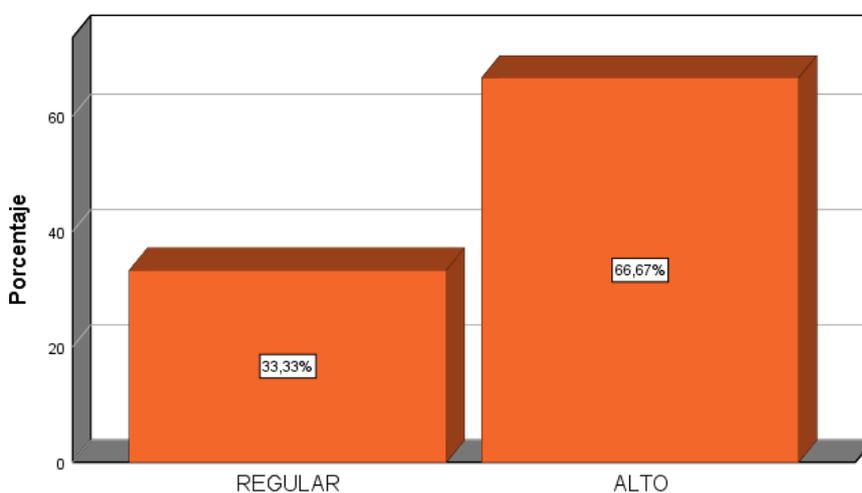
Tabla 9

Niveles de la comunicación ascendente en la empresa Compucenter

COMUNICACIÓN ASCENDENTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	15	33,3	33,3	33,3
	ALTO	30	66,7	66,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 9: Porcentajes de la dimensión comunicación ascendente



Respecto a los datos de la tabla 9 y figura 9 se muestra que el 66,7% de los encuestados indican un nivel alto la comunicación ascendente en la empresa Compucenter y un 33,3% considera de manera regular la comunicación ascendente.

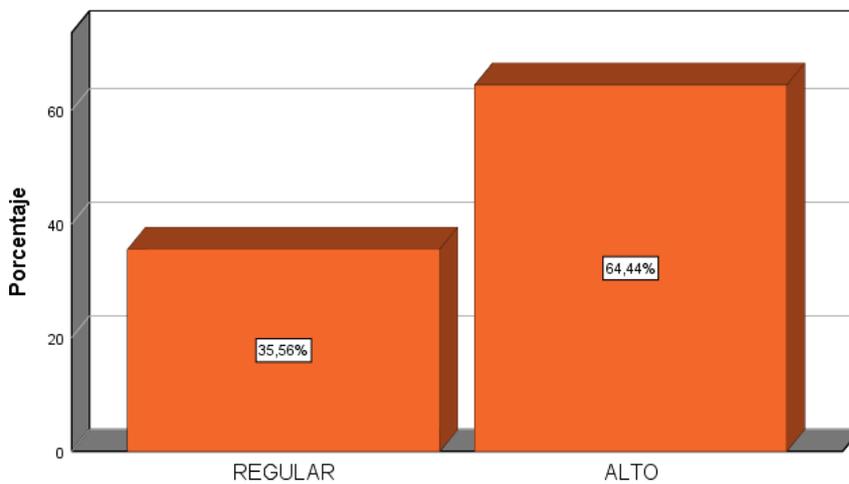
Tabla 10

Niveles de la comunicación descendente en la empresa Compucenter

COMUNICACIÓN DESCENDENTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	16	35,6	35,6	35,6
	ALTO	29	64,4	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 10: Porcentajes de la dimensión comunicación descendente



En relación a los resultados obtenidos de la tabla 10 y figura 10, se evidencia que un 64,4% de los encuestados indican un nivel alto la comunicación descendente en la empresa Compucenter y un 35,6% estima de manera regularla comunicación descendente.

Estadística inferencial

Tabla 11

Prueba de normalidad para las variables sistema ERP y comunicación organizacional

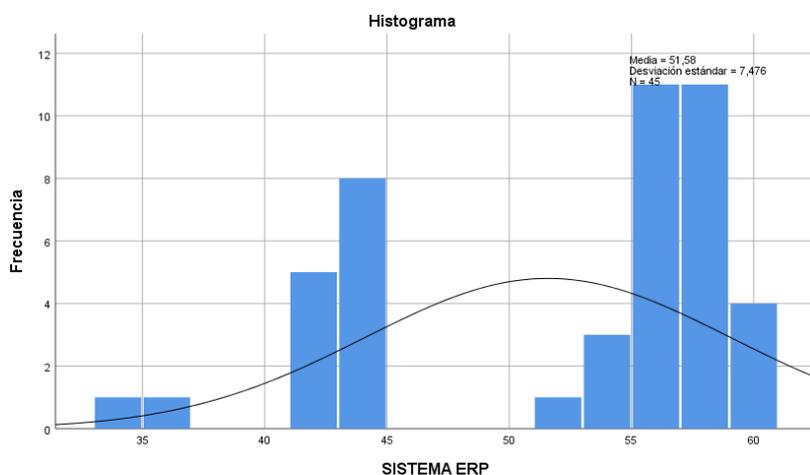
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SISTEMA ERP	,254	45	,000	,824	45	,000
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	,204	45	,000	,873	45	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

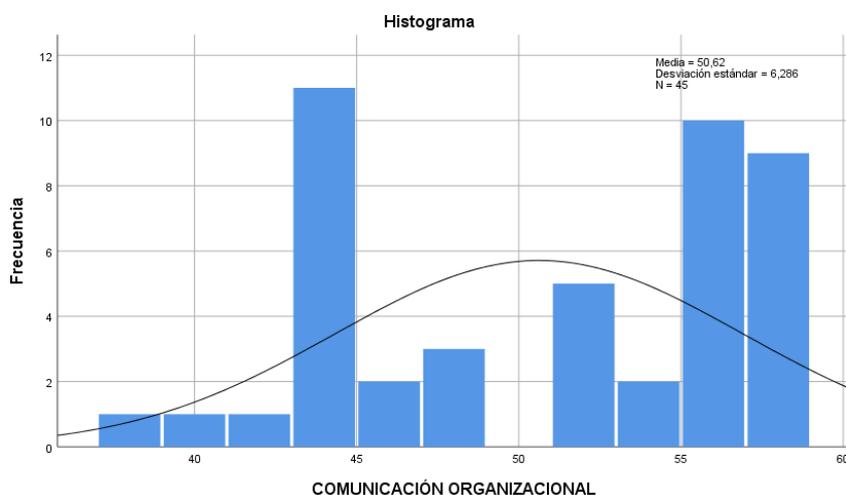
Respecto a los datos del estadístico Shapiro Wilk, se observa que $p=0.000 < 0.05$ para la variable sistema ERP y $p=0.000 < 0.05$ para la variable comunicación organizacional, por lo tanto, los datos muestrales no poseen distribución normal, es decir se usara la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Figura 11: Figura de la distribución no normal de la variable sistema ERP



Se observa que los datos recabados del tamaño de la muestra de la variable sistema ERP no tiene una distribución normal.

Figura 12: Figura de la distribución no normal de la variable comunicación organizacional



Se observa que la información proveniente del tamaño de la muestra de la variable comunicación organizacional no tienen una distribución normal.

Análisis de correlación

Hipótesis principal:

Hipótesis:

H0: El sistema ERP no se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022.

H1: El sistema ERP se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022.

Tabla 12

Correlación entre la variable sistema ERP y comunicación organizacional

Correlaciones

		SISTEMA ERP		COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	SISTEMA ERP	Coefficiente de correlación	1,000	,400**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	45	45
	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,400**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	45	45

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

Los datos del coeficiente de correlación de las variables Sistema ERP y comunicación organizacional fueron de (0.400) se considera una correlación positiva moderada. Por lo que, si existe relación entre sistema ERP y comunicación organizacional, de esta forma se rechaza la hipótesis nula(H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Hipótesis Especifica 1:

Hipótesis:

H0: La planificación no se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022.

H1: La planificación se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022.

Tabla 13

Correlación entre la dimensión planificación y comunicación organizacional

Correlaciones

			PLANIFICACIÓN	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
Rho Spearman	de PLANIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,364*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	45	45
	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,364*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	45	45

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los datos del coeficiente de correlación de la dimensión planificación y la variable comunicación organizacional (0.364) se deduce una correlación positiva baja entonces se rechaza la hipótesis nula(H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), es decir la planificación se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter.

Hipótesis Específica 2:

Hipótesis:

H0: El desarrollo no se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022.

H1: El desarrollo se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022.

Tabla 14

Correlación entre la dimensión desarrollo y comunicación organizacional

Correlaciones

			DESARROLLO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
Rho Spearman	de DESARROLLO	Coefficiente de correlación	de 1,000	,377*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	45	45
	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	de ,377*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	45	45

*Nota:**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Respecto al coeficiente de correlación de la dimensión desarrollo y la variable comunicación organizacional (0.377) se detalla una correlación positiva baja. Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (H1), es decir que el desarrollo se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter.

Hipótesis Específica 3:

Hipótesis:

H0: El soporte no se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022.

H1: El soporte se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa María del Triunfo-2022.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión soporte y comunicación organizacional

Correlaciones

		SOPORTE		COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
Rho Spearman	de SOPORTE	Coefficiente de correlación	de 1,000	,322*
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	45	45
	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	de ,322*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	45	45

*Nota.**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los datos del coeficiente de correlación de la dimensión soporte y la variable comunicación organizacional fue de (0.322) por lo que se deriva una correlación positiva baja. Por lo que se concluye que el soporte se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, de esta manera se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (

V. DISCUSIÓN

La actual investigación comprendió como objetivo principal determinar la relación entre el sistema de ERP y la comunicación organizacional en la empresa Compucenter, la cual se evaluó la relación que existe entre nuestras principales variables y entre dimensiones de la variable sistema ERP con la variable comunicación organizacional.

Los resultados mostrados en la investigación revelaron que para los clientes y colaboradores de la empresa Compucenter, consideran la primera variable sistema ERP de manera adecuada con un 66.7% para sus principales labores y un 33.3% de los encuestados valoran de manera regular el sistema ERP. En cuanto a la segunda variable comunicación organizacional el 64.4% entre clientes y colaboradores valoran con un nivel alto la comunicación organizacional en su función y un 35.6% de los mismos lo consideran de manera regular.

En cuanto al análisis de correlación de las variables sistema ERP y comunicación organizacional se decretó que los resultados obtenidos a través de la evaluación de las hipótesis, pudieron argumentar que existe una relación directa entre las variables 1 y 2, confirmando que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de 0.400, con un Sig.(bilateral) ($p=0.006 < \alpha=0.05$).

Entre los antecedentes considerados en nuestra tesis, tales como Lazábara (2021), en su tesis titulada "Sistema ERP y el proceso de compras en una empresa televisiva Lima, 2020" tuvo como resultados un Rho de 0.580 lo cual nos indica que existe una correlación positiva moderadamente significativa entre la variable 1 y variable 2. En este caso es similar, nuestros resultados de correlación muestran un Rho de 0.400 lo cual es un coeficiente de correlación positiva para el sistema ERP y la comunicación organizacional. Por tanto, a pesar que hay diferencias significativas en los resultados de correlación, el sistema ERP se relaciona de buena manera con ambas variables en cada caso.

Zamata (2021), en su trabajo de investigación titulado "Sistema ERP para mejorar el proceso de venta en la botica viza E.I.R.L", la cual obtuvo como resultado, la tasa mínima de cumplimiento de ventas antes de la implementación del sistema ERP fue del 60,50 % y después de la implementación fue del 89,50 %, indicando mejoras en el proceso de ventas luego de implementar el software.

Lo cual a pesar de que se aplicó un método de estudio distinto en la tabla 3 presenta similitud dando buena referencia sobre la variable sistema ERP con un 66.7% de los encuestados consideran que el SISTEMA ERP en la empresa COMPUCENTER es adecuado para sus principales labores.

Govea (2019), en su tesis titulada “Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y su influencia en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019”, se encontró un Rho de 0,463 por el cual la correlación es positivamente moderada entre las variables determinadas. En este sentido, nuestros resultados de correlación indican un Rho de 0.400 lo cual significa un vínculo correlacional positivo entre las variables estudiadas. También se observaron similitudes en la aplicación de la metodología.

VI. CONCLUSIONES

Primera: respecto al objetivo general planteado en la indagación. Se constato que hay una relación positiva moderada entre la variable 1 y la variable 2 de acuerdo al resultado obtenido en la prueba de hipótesis ($Rho=0,400$), asimismo se pudo deducir el nivel de significancia ($p=0.006 < \alpha=0.05$).

Segunda: en vinculo al objetivo específico 1. Se evidencio que, si hay relación entre la 1 dimensión de la variable 1 con la variable 2, corroborado por un coeficiente de correlación positiva baja (0.364) del Rho de Spearman, así también se dedujo el nivel de significancia ($p=0.014 < \alpha=0.05$).

Tercera: en vinculo al objetivo específico 2. Se confirmó que existe relación entre la 2 dimensión de la variable 1 con la variable 2, comprobado por un coeficiente de correlación positiva baja (0.377) del Rho de Spearman, del mismo modo se pudo deducir el nivel de significancia ($p=0.011 < \alpha=0.05$).

Cuarta: en vinculo al objetivo específico 3. Se comprobó que la 3 dimensión de la variable 1 se relaciona con la variable 2, validado por un coeficiente de correlación positiva baja (0.322) del Rho de Spearman, asimismo se pudo inferir el nivel de significancia ($p=0.031 < \alpha=0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

Luego de desarrollar e interpretar los resultados de la investigación, se realizan las siguientes propuestas:

Primera: se recomienda al gerente de la empresa Compucenter implantar un sistema ERP para ser eficientes en los procesos de compra e incidir positivamente en la cadena de suministro y reducir el tiempo de atención al cliente, con el fin de adaptarnos a la coyuntura y ser más competitivos.

Segunda: se sugiere que apliquen una buena comunicación organizacional dentro de la empresa Compucenter para tener un buen ambiente laboral y buen desenvolvimiento de los trabajadores con la finalidad de una mayor rentabilidad.

Tercera: se sugiere al gerente de la empresa Compucenter en cuanto al sistema ERP, planificar de acuerdo al objetivo, desarrollar los procesos y darle soporte verificando la ejecución. Con el fin de una correcta ejecución del software.

Cuarta: se recomienda al gerente general incluir el departamento de RR. HH dentro del software ERP para un mejor control de su personal ya que se puede crear constancias de trabajo, solicitudes de vacaciones y hasta gestionar los cumpleaños del mes para ofrecer beneficios. Con el fin de optimizar la comunicación organizacional.

REFERENCIAS

- Aravena M. (2021) Estrategias para desarrollar habilidades del pensamiento en la Educación Superior. Editorial Dykinson.
- Arispe, C. Yangali, J. Guerrero, M. Lozada, O. Acuña, L & Arellano, C. (2020). La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Editorial Universidad internacional del Ecuador.
- Artiles, L. Otero, J. Barrios, I. (2020). Metodología de la Investigación para las Ciencias de la Salud. Editorial Ciencias Médicas.
<http://files.sld.cu/ortopedia/files/2017/12/Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.pdf>
- Aguirre, s., Fuquene, c., & Zambrano, g. (2009). Desarrollo de un sistema de manufactura virtual y su integración con un sistema ERP para la educación en tecnología informática. In Octava Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática: CИСCI.
- Castro A. (2017) Manual práctico de comunicación organizacional. Editorial VERBUM.
- Calero, H (2018) Plan de comunicación organizacional para asociación sindical de trabajadores agrícolas y campesinos astac.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28812>
- Cvetkovic, A. Maguiña, J. Soto, A. Lama, J & Correa, L. (2021). Estudios transversales. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 21(1), 179-185.
<https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>.
- Garriga, M. M. (2018). *El Módulo de Relaciones en el Entorno de Trabajo en el curso 2018-19*. Punto Rojo Libros.
- Govea, J (2019) Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y su influencia en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17082/Govea_sj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Delius, H. (2022). ¿Qué es y para qué sirve un ERP? *holded*. https://www.holded.com/es/blog/que-es-erp-y-para-que-sirve#Los_origenes_del_ERP
- Fernández, L. H. (2016). Entorno y empresa. <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145001/html/>.
- Gamboa, D. A. (2019). *Medición y Control en la Gestión y Resultados*. Cuarta Edición.
- Garriga, M. M. (2018). *El Módulo de Relaciones en el Entorno de Trabajo en el curso 2018-19*. Punto Rojo Libros.
- Goodman, A. (2017). *La adaptación al cambio*. Universidad del Rosario.
- Hernández (2003). Muestra censal o Poblacional. <https://es.scribd.com/document/391608311/Muestra-Censal-o-Poblacional>
- Hernández, A. Ramos, M. Placencia, B. Indacoche, B. Quimis, A & Moreno, P (2018). Metodología de la Investigación Científica. Editorial Área de Innovación y desarrollo, S. L.
- Hernández, R., Coello, S. (2020) El paradigma cuantitativo de la investigación científica. Editorial Universitaria
- Hernández, R. Méndez, S. Mendoza, C. Cuevas, A. (2017). Fundamentos de Investigación. McGrawHill Education. <https://toaz.info/doc-viewer>
- Jiménez, JG (1998). La comunicación interna. Diaz de Santos, S.A.
- Páramo, P. (2018). La investigación en ciencias sociales. Técnicas de recolección de información. Editorial Universidad piloto de Colombia.
- Lago A. (2018) Blog Implementación del ERP — Las Fases del Proyecto. Recuperado de <https://www.datadec.es/blog/implantacion-del-erp-las-fases-del-proyecto>
- Lazábara J (2021) Sistema ERP y el proceso de compras en una empresa televisiva Lima, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56564/Laz%C3%A1bara_LJI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Melgarejo, MY, Pajuelo, AD y Tonder, MM (2020). Liderazgo transformacional y la comunicación organizacional en una universidad privada de Lima Norte en el 2019 <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25323>
- Medina N (2018). Clima laboral y comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” – Barranco <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/857>
- Montes M (2019) Flujo de documentos y software del sistema integrado de gestión ERP en una empresa comercial, Ate — 2018 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44364/Montes_SMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morillo D. (2015) Gestión de pedidos y stock. Editorial Paraninfo.
- Moscoso, L., y Díaz, L. (2018). Aspectos éticos en la investigación cualitativa con niños. *Revista Latinoamericana De Bioética*, 18(1), 51-67. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/aspectos-éticos-en-lainvestigación-cualitativa/docview/2070760232/se-2?accountid=37408>
- Muñoz González, D., & Vázquez González, E. R. (2018). the implementation of an erp in a public university: the case of the university of guanajuato. *jóvenes en la ciencia*, 4(1), 1356–1360. Recuperado a partir de <https://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/articulo/view/2450>
- Otzen, T & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232.
- Peña Velázquez, M., Montero Quesada, JG, & Parra Rodríguez, JF (Ed.). (2020). Estrategia De Comunicación Organizacional Para Escuelas De La Educación Primaria Estrategia De Comunicación Organizacional . Didasc@lia: Didáctica y Educación. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid>

=b5d0c738- b22d-4a43-a58b-1d72032a8d0e%40redis

Ponce, A. R. (2004). *Administración de empresas*. Limusa.

Puchol, L., Puchol, L. (2016) *El libro de las habilidades directivas*. Editorial Diazde Santos.

Puma, S (2020) *Comunicación organizacional de la iglesia cristiana la roca y su influencia en el desarrollo de la comunicación interna y externa, en la ciudad de guayaquil, año 2020*.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54795>

Ramírez, J & Calles, J. (2021). *Manual de metodología de la investigación en negocios internacionales*. Editorial Ecoe Ediciones Limitada

Rodríguez (2020) *Metodología de la investigación*. Editorial klik soluciones educativas.

Rodríguez, D. (2011). *Gestión organizacional*. Ediciones UC.

Rodriguez-Fernandez, Leticia; Vásquez-Sande, Pablo (2019).” Retos y perspectivas en la comunicación organizacional”. *El profesional de la información*, v.28, n. 5, e280501.

Rodríguez, K (2021) *Comunicación organizacional como herramienta para el desempeño laboral de los estudiantes de comunicación social*.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55774>

Sandoval, F., Campo, J., Banquez, F. (2018). *Sistema ERP para el sector ganadero venezolano basado en una solución de código abierto*”. Vol 22(87),44-53
<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/185/244>

Valle, Puerta & Núñez (2017).” *Curso de Consultoría TIC. Gestión, software ERP y CRM*. Editorial CampusAcademy.

Verano, D. (2022). Técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones y en domicilios. O.B.K.

Verdú, M. C. (2005). *Monitor Sociocultural*. MAD.

Viloria, G., Nevado, D., López, V. (2008) Medición y valoración del capital

Viloria, J. R. (2021). *Control y verificación de productos fabricados*. Paraninfo intelectual. Editorial Colección EOI Empresas

Willman, H. M. (1998). *Manual de comunicación oral*. Pearson Educación.

Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & Velasteguí, L. E. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101–109.

<https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>

Zamata, O (2021) Sistema erp para mejorar el proceso de venta en la botica viza e.i.r.l

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79987/Zamata_L OR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79987/Zamata_L_OR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zapata, C. (2019). *La comunicación en el Lugar de Trabajo*. Roland Bind.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN (ESCALA)
SISTEMA ERP	Sanchez&Ortiz(2015)Determina que : "un sistema para la planificación de recursos empresariales ,se refiere a una herramienta computacional diseñada para gestionar, de forma integral, la información procedente del flujo de material, personal y recursos financieros de una de una	El erp es un sowfare que ayuda a los procesos de la organización en la cual esta basado la planificación, el desarrollo y soporte.	Planificación	Objetivo	LIKER ORDINAL
			Desarrollo	Entorno	
				Adaptar Formatos	
				Procesos	
			Soporte	Comunicación	
				Verificación	
Medición del feedback					
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Ramos,Paredes,Teran&Lema(2017)Nos dice que : "la comunicación organizacional es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta.(p6)	La comunicación organizacional es el mensaje que se transmite entre el jefe y sus colaboradores esta basada en la comunicación interna,comunicación ascendente,descendente.	Comunicación Interna	Nivel de comunicación	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo
			Comunicación ascendente	Reuniones periodicas	
				Criticas constructivas	
			Comunicación descendente	Nivel de retroalimentación	
				Nivel de eficiencia	

ANEXO 2: Matriz de antecedentes



ANEXO N° 02 FORMATO DE MATRIZ DE ANTECEDENTES

N°	Título	Autor	Fecha	Objetivos	Marco Teórico	Metodología	Conclusiones
1	Sistema ERP y el proceso de compras en una empresa televisiva Lima, 2020	Br. Lazábara Leguía, Javier Ismael	2021	ERP se relaciona con el proceso de compras en una empresa televisiva Lima 2020 manera se relaciona el sistema ERP y la definición de procesos en una empresa manera se relaciona el sistema ERP y la automatización de procesos en una empresa	En esta parte del trabajo de investigación se hace referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable del proceso de compras,	3.1. Tipo y diseño de investigación Para este trabajo el diseño es de tipo básica, según Landeau (2007) este tipo se basa en la argumentación teórica y tiene como finalidad principal desarrollar teorías,	investigación el determinar cómo el sistema ERP se relaciona con el proceso de compras en una empresa televisiva lima, 2020 y sobre la investigación el determinar de qué manera se relaciona el sistema ERP y la definición de procesos en una empresa televisiva lima, 2020 investigación el determinar de qué manera se relaciona el sistema ERP y la
2	"SISTEMA ERP PARA MEJORAR EL PROCESO DE VENTA EN LA BOTICA VIZA E.I.R.L."	Zamata Lima, Oscar Raúl	2021	: Determinar la influencia de un sistema ERP en el proceso de de un sistema ERP en el indicador de servicio del proceso de venta en la Botica Viza de un sistema ERP en el cumplimiento de ventas del proceso de venta en	La tesis servirá como base fundamental de conocimiento al campo de las ingenierías tanto de sistemas, de software y otras, además de servir de apoyo para	Se aplicará la metodología Scrum para esta investigación, dado que nos lleva al trabajo en equipo	Después de procesar los datos estadísticos, vemos que cuando no se había implementado el Sistema ERP, se tenía un índice de servicio de Después de procesar los datos estadísticos, vemos que cuando no se había implementado el Sistema ERP, se tenía un cumplimiento de estadísticos la implementación del sistema ERP influye en la mejora del proceso
	Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) masivo. Lima			Objetivo General: Determinar si el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los recursos empresariales (ERP) influye en los	Los sistemas de planificación de recursos historia empieza en los	Tipo: cuantitativo pues a partir de la idea planteada, se derivaron elabore	positiva y significativamente en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de
4	COMUNICACION ORGANIZACIONAL DE LA IGLESIA CRISTIANA LA ROCA Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA, EN LA CIUDAD DE	SULLAY MAGDALENA PUMA PARRAGA	2020-2021	Objetivo General: Analizar de que manera la comunicación organizacional afecta el la comunicación interna y externa de Iglesia Cristiana La Roca. técnicas que vinculan a la organización con sus grupos de interés	En la organización la comunicación es integral, aun cuando existen diferentes medios y propósitos por el cual transmitir la información; por ello, sus medios,	Este estudio tiene a la fenomenología como método de investigación ya que depende del contexto en el que se desarrollen los hechos se puede recopilar datos precisos y claros de	teóricas a los fundamentos principales de la comunicación organizacional enfocada en el perfeccionamiento de la comunicación información fueron sobre todo las cuantitativas tales como la encuesta; la cual permitió obtener porcentajes exactos, sin y externa debe existir el interés del personal en general para manejar los flujos comunicacionales de manera adecuada
5	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL COMO HERRAMIENTA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ESTUDIANTES DE COMUNICACIÓN SOCIAL.	KAREN ANDREA RODRÍGUEZ ZAMORA	2021	competitiva a nivel laboral de prepararse profesionalmente en el campo de la la comunicación organizacional y su utilidad como medio para la empleabilidad de los de adquirir conocimientos en comunicación organizacional al momento aplicarlos como	Especialistas en el campo de la comunicación organizacional también llamada comunicación corporativa tienen un concepto que está	Esta investigación hace uso del método cualitativo a través entrevistas para conocer información primaria de expertos en comunicación organizacional y su visión del mundo laboral para los próximos comunicadores.	asignatura de comunicación organizacional para el desempeño laboral de los comunicadores. comunicación organizacional, ya que especializarse en este campo les permitirá acceder a mejores oportunidades laborales, puesto para darle mayor importancia a la comunicación organizacional y de ese modo asegurar campos laborales poco percibidos por los
6	PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA ASOCIACIÓN SINDICAL DE TRABAJADORES AGRÍCOLAS Y CAMPESINOS ASTAC	Héctor Edison Calero Cedeño	2018	Objetivo General: Realizar un plan de comunicación organizacional para la asociación estratégica que influya en los colaboradores de la un plan comunicacional y su contribución a la asociación	En el capítulo anterior se realizó un estado del arte y un análisis de algunos de los antecedentes del tema de estudio de este trabajo. En este apartado	El estudio del presente trabajo de investigación se lo llevará a cabo en las instalaciones de la Asociación Sindical de trabajadores agrícolas y campesinos ASTAC	elaboración de un plan comunicacional a beneficio de la Asociación Sindical de trabajadores agrícolas y campesinos ASTAC, por lo que se alto porcentaje se informa de la presencia de la asociación a través de amigos, lo que demuestra, que no existen anuncios en los medios por parte de los directivos. Por otra parte, existe un alto porcentaje que desconoce lo que es un plan de Comunicación organizacional,

ANEXO 3: Matriz de coherencia

MATRIZ DE COHERENCIA



PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS
Generales		
Cuál es la relación entre el sistema de ERP y la comunicación organizacional en la empresa Compucenter	Determinar la relación entre el sistema de ERP y la comunicación organizacional en la empresa Compucenter	El sistema ERP se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter
Específicos		
Cómo se relaciona la planificación y la comunicación organizacional en la empresa Compucenter	Identificar la relación entre la planificación y la comunicación organizacional en la empresa Compucenter	La planificación se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter
Cómo se relaciona el desarrollo y la comunicación organizacional en la empresa Compucenter	Describir la relación entre el desarrollo y la comunicación organizacional en la empresa Compucenter	El desarrollo se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter
Cómo se relaciona el soporte y comunicación organizacional en la empresa Compucenter	Comprobar la relación entre el soporte y comunicación organizacional en la empresa Compucenter	El soporte se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Compucenter



ANEXO 4: Instrumento de Recolección de datos

ENCUESTA DIRIGIDO A COLABORADORES Y CLIENTES

Agradeceré su gentil apoyo en el llenado de la siguiente encuesta. No tardará más de cinco minutos en completarla solicitamos responder con franqueza. Los datos obtenidos serán utilizados para fines académicos y de manera anónima.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados antes de marcar con un aspa (X) o un círculo (O), la alternativa que Ud. crea conveniente. Responder con la mayor sinceridad posible. Los datos obtenidos serán utilizados para fines académicos.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

VARIABLE SISTEMA ERP



Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Cree que los objetivos del sistema ERP mejora el proceso de compras?					
2	¿Cree usted que al implementar el sistema ERP mejorara en determinar los objetivos de la empresa?					
3	¿Cree usted que el ambiente de la empresa es importante para la implementación de un Sistema ERP?					
4	¿Cree usted que es importante contar con un ambiente agradable para ejecutar el Sistema ERP?					
5	¿Cree usted que adaptar formatos en la implementación de un Sistema ERP permite perfeccionar el proceso de compras?					
6	¿Considera usted que es importante implementar formatos para mejorar el proceso de compra?					
7	¿El desarrollo de procesos de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?					
8	¿Cree usted que al implementar el Sistema ERP perfeccionara en los procesos de compra?					
9	¿La comunicación fluida entre el área de soporte y el área de la empresa de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?					
10	¿Cree usted que la comunicación es fundamental al momento de darle soporte al Sistema ERP?					
11	¿Cree usted que la verificación de la implementación del sistema ERP ayuda a mejorar el proceso de compras?					
12	¿Considera usted que la verificación es importante en el proceso de compra?					



ENCUESTA DIRIGIDO A COLABORADORES Y CLIENTES

Agradeceré su gentil apoyo en el llenado de la siguiente encuesta. No tardará más de cinco minutos en completarla solicitamos responder con franqueza. Los datos obtenidos serán utilizados para fines académicos y de manera anónima.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados antes de marcar con un aspa (X) o un círculo (O), la alternativa que Ud. crea conveniente. Responder con la mayor sinceridad posible. Los datos obtenidos serán utilizados para fines académicos.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Cree que hay buena comunicación dentro del puesto laboral que gestiona?					
2	¿Cree usted que deben retroalimentar sus dudas respecto a sus funciones?					
3	¿Cree usted que debe haber una comunicación directa con su supervisor?					
4	¿Cree usted que debe ser frecuente los intercambios de información con su jefe inmediato?					
5	¿Cree usted que su jefe debe estimular su participación para que facilite la aportación de nuevas sugerencias?					
6	¿Cree usted que deben permitir opinar sobre el proceso de comunicación?					
7	¿Cree usted que debe hacer investigaciones de opinión o sugerencias a mi superior, ya sea en las reuniones que realiza?					
8	¿Cree usted que debe tener una comunicación fluida y clara con los cambios que se realiza en la empresa?					
9	¿Cree usted que deben tomarlo en cuenta en la toma de decisión que se realiza en su puesto de trabajo?					
10	¿Cree usted que la empresa maneja muy bien la comunicación con las distintas áreas?					
11	¿Cree usted que deben contar con un sistema de comunicación con su superior sobre la información de su puesto laboral?					
12	¿Cree usted que su superior debe contar con una información clara y precisa sobre los nuevos cambios?					

ANEXO 5: Cuestionario de Google forms

Preguntas Respuestas **45** Configuración Detener compartición (Alt+S)

< 45 de 45 >  

No se pueden editar las respuestas

ENCUESTA PARA COLABORADORES Y CLIENTES

COMPUCENTER

1. ¿Cree que los objetivos del sistema ERP mejora el proceso de compras?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Cree usted que al implementar el sistema ERP mejorara en determinar los objetivos de la empresa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Cree usted que el ambiente de la empresa es importante para la implementación de un Sistema ERP?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	SUMA
1													
2	ENCUESTA 1	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	44
3	ENCUESTA 2	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	44
4	ENCUESTA 3	3	3	4	3	3	5	3	5	5	5	4	48
5	ENCUESTA 4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	54
6	ENCUESTA 5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	55
7	ENCUESTA 6	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	38
8	ENCUESTA 7	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	51
9	ENCUESTA 8	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	45
10	ENCUESTA 9	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	45
11	ENCUESTA 10	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	5	43
12	ENCUESTA 11	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	58
13	ENCUESTA 12	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	44
14	ENCUESTA 13	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	48
15	ENCUESTA 14	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	43
16	ENCUESTA 15	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	56
17	ENCUESTA 16	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	39
18	ENCUESTA 17	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	48
19	ENCUESTA 18	4	3	4	4	3	5	3	3	5	4	3	44
20	ENCUESTA 19	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	56
21	ENCUESTA 20	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	58
22	ENCUESTA 21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	58
23	ENCUESTA 22	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	44
24	ENCUESTA 23	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	58
25	ENCUESTA 24	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	41
26	ENCUESTA 25	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	56
27	ENCUESTA 26	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	57
28	ENCUESTA 27	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	57
29	ENCUESTA 28	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	57
30	ENCUESTA 29	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	56
31	ENCUESTA 30	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	56
32	ENCUESTA 31	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	56
33	ENCUESTA 32	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	44
34	ENCUESTA 33	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	52
35	ENCUESTA 34	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	58
36	ENCUESTA 35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	56
37	ENCUESTA 36	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	54
38	ENCUESTA 37	4	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	44
39	ENCUESTA 38	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	5	52
40	ENCUESTA 39	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5	51
41	ENCUESTA 40	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	56
42	ENCUESTA 41	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	5	52
43	ENCUESTA 42	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	56
44	ENCUESTA 43	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	44
45	ENCUESTA 44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	58
46	ENCUESTA 45	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	44
47		0.7032099	0.7061728	0.6044444	0.6044444	0.614321	0.6666667	0.7654321	0.7032099	0.7091358	0.6488889	0.6222222	0.64

SUMATORIA DE VARIANZAS	7.988148148
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	38.63506173

$$\alpha = \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S^2}$$

α:	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.865
k:	Número de ítems del instrumento	→	12
S ² :	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	7.988
	Varianza total del instrumento.	→	38.635

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.53 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.65 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente Confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

ANEXOS 7: Spss

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

PLANIFICA 3 Visible: 40 de 40 variables

	1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	3	3	5
2	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3
3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3
4	3	5	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5
5	2	2	3	4	5	3	3	5	2	2	5	5	5	5	4	3
6	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3
7	1	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
8	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4
9	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3
11	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3
13	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
14	3	3	3	5	5	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4
15	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	3	3	2	5	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3
17	5	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
18	4	3	3	3	3	5	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
20	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
21	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
22	3	3	2	5	3	3	2	3	3	3	2	3	5	4	5	4
23	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	P21	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	P22	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	P23	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	P24	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	PLANIFICACIÓN	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Nominal	Entrada

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Vista de datos **Vista de variables**

ANEXO 8: Base de datos

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5
3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	5	3	5	5	5	5	4
3	5	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
2	2	3	4	5	3	3	5	2	2	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3
1	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4
3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	5	3
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	5
3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5
3	3	3	5	5	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3
4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
3	3	2	5	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
5	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	3
4	3	3	3	3	5	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	5	4	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
3	3	2	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	5	4
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3
3	3	3	5	5	2	2	2	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5

ANEXO 9: Matriz de Validación aprobada por los expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: La implantación de un sistema ERP y la Comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa Maria del Triunfo-2022								
Apellidos y Nombres del Investigador: Cardenas Caso Kenny Luis								
Apellidos y Nombres del Experto: Angela Elsa Reyes Linares								
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS	
Sistema ERP	Planificación	Objetivo	¿Cree que los objetivos del sistema ERP mejora el proceso de compras?	Likert Ordinal:	x			
			¿Cree usted que al implementar el sistema ERP mejorara en determinar los objetivos de la empresa?		x			
		Entorno	¿Cree usted que el ambiente de la empresa es importante para la implementación de un Sistema ERP?		x			
			¿Cree usted que es importante contar con un ambiente agradable para ejecutar el Sistema ERP?		x			
	Desarrollo	Adaptar Formatos	¿Cree usted que adaptar formatos en la implementación de un Sistema ERP permite perfeccionar el proceso de compras?	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	x			
			¿Considera usted que es importante implementar formatos para mejorar el proceso de compra?		x			
	Procesos	¿El desarrollo de procesos de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?	x					
		¿Cree usted que al implementar el Sistema ERP perfeccionara en los procesos de compra?	x					
	Soporte	Comunicación	¿La comunicación fluida entre el área de soporte y el área de la empresa de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?		x			
			¿Cree usted que la comunicación es fundamental al momento de darle soporte al Sistema ERP?		x			
Verificación		¿Cree usted que la verificación de la implementación del sistema ERP ayuda a mejorar el proceso de compras?	x					
		¿Considera usted que la verificación es importante en el proceso de compra?	x					
Comunicación Interna	Medición del feedback	¿Cree que hay buena comunicación dentro del puesto laboral que gestiona?	x					
		¿Cree usted que deben retroalimentar sus dudas respecto a sus funciones?	x					
Comunicación organizacional	Comunicación ascendente	Nivel de comunicación	¿Cree usted que debe haber una comunicación directa con su supervisor?	x				
			¿Cree usted que debe ser frecuente los intercambios de información con su jefe inmediato?	x				
		Reuniones periódicas	¿Cree usted que su jefe debe estimular su participación para que facilite la aportación de nuevas sugerencias?	x				
			¿Cree usted que deben permitir opinar sobre el proceso de comunicación?	x				
	Críticas constructivas	¿Cree usted que debe hacer investigaciones de opinión o sugerencias a mi superior, ya sea en las reuniones que realiza?	x					
		¿Cree usted que debe tener una comunicación fluida y clara con los cambios que se realiza en la empresa?	x					
	Comunicación descendente	Nivel de retroalimentación	¿Cree usted que deben tomarlo en cuenta en la toma de decisión que se realiza en su puesto de trabajo?	x				
			¿Cree usted que la empresa maneja muy bien la comunicación con las distintas áreas?	x				
		Nivel de eficiencia	¿Cree usted que deben contar con un sistema de comunicación con su superior sobre la información de su puesto laboral?	x				
			¿Cree usted que su superior debe contar con una información clara y precisa sobre los nuevos cambios?	x				
FIRMA DEL EXPERTO:			FECHA: 09/06/2022					

Título de la Investigación: La implantación de un sistema ERP y la Comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa Maria del Triunfo-2022									
Apellidos y Nombres del Investigador: Cardenas Caso Kenny Luis									
Apellidos y Nombres del Experto: Mgtr. Jose Luis Merino Garces									
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS		
Sistema ERP	Planificación	Objetivo	¿Cree que los objetivos del sistema ERP mejora el proceso de compras?	Likert Ordinal:	x				
			¿Cree usted que al implementar el sistema ERP mejorará en determinar los objetivos de la empresa?		x				
		Entorno	¿Cree usted que el ambiente de la empresa es importante para la implementación de un Sistema ERP?		x				
			¿Cree usted que es importante contar con un ambiente agradable para ejecutar el Sistema ERP?		x				
	Desarrollo	Adaptar Formatos	¿Cree usted que adaptar formatos en la implementación de un Sistema ERP permite perfeccionar el proceso de compras?	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	x				
			¿Considera usted que es importante implementar formatos para mejorar el proceso de compra?		x				
		Procesos	¿El desarrollo de procesos de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?		x				
	¿Cree usted que al implementar el Sistema ERP perfeccionara en los procesos de compra?		x						
	Soporte	Comunicación	¿La comunicación fluida entre el área de soporte y el área de la empresa de un Sistema ERP permite mejorar el proceso de compras?		x				
			¿Cree usted que la comunicación es fundamental al momento de darle soporte al Sistema ERP?		x				
Verificación		¿Cree usted que la verificación de la implementación del sistema ERP ayuda a mejorar el proceso de compras?	x						
		¿Considera usted que la verificación es importante en el proceso de compra?	x						
Comunicación Interna	Medición del feedback	¿Cree que hay buena comunicación dentro del puesto laboral que gestiona?			x				

Comunicación organizacional	Comunicación ascendente	Nivel de comunicación	¿Cree usted que deben retroalimentar sus dudas respecto a sus funciones?		x			
			¿Cree usted que debe haber una comunicación directa con su supervisor?		x			
			¿Cree usted que debe ser frecuente los intercambios de información con su jefe inmediato?		x			
	Comunicación ascendente	Reuniones periódicas	¿Cree usted que su jefe debe estimular su participación para que facilite la aportación de nuevas sugerencias?		x			
			¿Cree usted que deben permitir opinar sobre el proceso de comunicación?		x			
	Comunicación ascendente	Críticas constructivas	¿Cree usted que debe hacer investigaciones de opinión o sugerencias a mi superior, ya sea en las reuniones que realiza?		x			
			¿Cree usted que debe tener una comunicación fluida y clara con los cambios que se realiza en la empresa?		x			
	Comunicación descendente	Nivel de retroalimentación	¿Cree usted que deben tomarlo en cuenta en la toma de decisión que se realiza en su puesto de trabajo?		x			
			¿Cree usted que la empresa maneja muy bien la comunicación con las distintas áreas?		x			
		Nivel de eficiencia	¿Cree usted que deben contar con un sistema de comunicación con su superior sobre la información de su puesto laboral?		x			
			¿Cree usted que su superior debe contar con una información clara y precisa sobre los nuevos cambios?		x			
FIRMA DEL EXPERTO:			FECHA: 06/10/2022					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

ANEXO 10: Autorización de la organización



Anexo N.º 3 - DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N.º 001-2022-VI-UCV AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: COMPUCENTER	RUC: 10097180429
Nombre del Titular o Representante legal: Maria Obdulia Caso Maldonado	
Nombres y Apellidos: Maria Obdulia Caso Maldonado	DNI: 09718042

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
La implantación de un sistema ERP y la Comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa Maria del Triunfo-2022	
Nombre del Programa Académico: ADMINISTRACIÓN	
Autor: Kenny Luis Cardenas Caso	DNI: 74953598

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 09/06/2022

Firma:

Maria Obdulia Caso Maldonado

Representante Legal

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES LINARES ANGELA ELSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La implantación de un sistema ERP y la Comunicación organizacional en la empresa Compucenter, Villa Maria del Triunfo-2022", cuyo autor es CARDENAS CASO KENNY LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES LINARES ANGELA ELSA DNI: 40170331 ORCID: 0000-0003-3416-038X	Firmado electrónicamente por: ANGELAREYESL el 29-11-2022 19:58:25

Código documento Trilce: TRI - 0440826