



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Flujo de documentos y software del sistema integrado de gestión ERP en  
una empresa comercial, Ate - 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Contador Público

**AUTORA:**

Mirella Susan, Montes Serna (ORCID: 0000-0002-2629-9456)

**ASESOR:**

Gabriel Enrique, León Apac (ORCID: 0000-0002-6589-6675)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LIMA - PERÚ**

2019

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a la madre más maravillosa que Dios me ha dado y sé que siempre está conmigo como un ángel que me da fuerzas para seguir adelante, a mi padre y a mi hermana que ha sido mi fortaleza para afrontar muchos obstáculos y a Dios por darme la valentía de seguir luchando durante 5 años, ellos han sido el motor para lograr mis objetivos en esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco mucho Dios por contar con buena salud. A mi familia por todo el amor, apoyo, comprensión y motivación que me han dado día a día para luchar por mis sueños y seguir siempre adelante. A mis maestros que me dedicaron su tiempo con buena enseñanza para el desarrollo de mi tesis.

## **Página del Jurado**

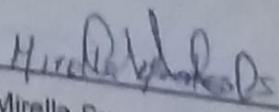
## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Mirella Susan Montes Serna, con DNI N° 48207807, con efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación e información presentada es veraz y legítimo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que de identificarse cualquier falsedad, auto plagio y/o omisión tanto en los documentos así como en información presentada, por la cual me someto a las sanciones que lo deriven según las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de julio del 2019

  
\_\_\_\_\_  
Mirella Susan Montes Serna

DNI 48207807

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Según el acatamiento de las normas de la Universidad César Vallejo para la obtención de Grados y Títulos ante ustedes les presento la tesis titulada “Flujo de documentos y software del sistema integrado de gestión ERP en una Empresa Comercial, Ate - 2018” con el fin de obtener el Título profesional de Contador Público, para la cual someto a vuestro criterio y consideración esperando que se cuente con todos los requisitos para su aprobación.

La presente investigación tiene la finalidad de determinar la relación entre el flujo de documentos y el Software del Sistema Integrado de Gestión ERP dentro de la empresa. Esta información es muy importante para todas las empresas de sector privada como publica ya que ayudara a mejorar la productividad y el ambiente de trabajo.

Para la elaboración y desarrollo de tesis se buscó distintas informaciones de libros, revistas cuyos contenidos fueron en base a la contabilidad, finanzas y una metodología para ser estudiados, además se ha considerado el modelo APA adoptado por la Universidad César Vallejo; por el que se utilizó como muestra de la población las cuales se procesaran en el SPSS v 24 para su análisis de resultados de la misma.

La presente investigación está expuesta por siete capítulos. El primer capítulo, se compone de la introducción que compone la realidad problemática, las variables y los antecedentes. En el segundo capítulo se expone los métodos de investigación como la población, muestra, el tipo de investigación y el marco teórico. En el tercer capítulo, se detallará los resultados trabajados con el SPSS v 24. En cuarto capítulo, las discusiones de los resultados. En el quinto, las conclusiones, en el sexto capítulo, las recomendaciones y en el séptimo capítulo; las referencias bibliográficas.

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Realidad problemática .....	2
1.2. Trabajos previos .....	4
1.2.1. Variable 1: Flujo de documentos.....	4
1.2.2. Variable 2: Software del sistema integrado de gestión erp .....	5
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	8
1.3.1. Exposición del marco teórico de flujo de documentos.....	8
1.3.2. Exposición del marco teórico de software del sistema integrado de gestión erp .....	15
1.3.3. Marco conceptual .....	18
1.4. Formulación del problema.....	19
1.4.1. Problema general .....	19
1.4.2. Problemas específicos .....	19
1.5. Justificación del estudio .....	19
1.5.1. En lo teórico .....	19
1.5.2. En lo social .....	19
1.5.3. En lo práctico.....	19
1.5.4. Unidad metodológica.....	20
1.6. Hipótesis .....	20
1.6.1. Hipótesis general .....	20
1.6.2. Hipótesis específicos .....	20
1.7. Objetivos.....	20

1.7.1. Objetivo general .....	20
1.7.2. Objetivos específicos .....	20
II. MÉTODO .....	22
2.1. Diseño de investigación.....	23
2.2. Variables, Operacionalización.....	23
2.2.1. Variables de estudio.....	23
2.2.2. Cuadro operacional.....	26
2.3. Población y muestra .....	28
2.3.1. Población .....	28
2.3.2. Muestra .....	28
2.3.3. Método de investigación.....	29
2.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	29
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
2.4.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos a medición.....	29
2.5. Métodos de análisis de datos .....	39
2.6. Aspectos éticos .....	39
III. RESULTADOS .....	40
3.1. Análisis descriptivo .....	41
3.1.1. Análisis descriptivo de dimensiones de variable flujo de documentos .....	41
3.1.2. Análisis descriptivo de dimensiones de variable software del sistema integrado de gestión.....	55
3.1.3. Tablas cruzadas o de contingencia .....	66
3.1.4. Prueba de normalidad .....	69
3.2. Análisis inferencial .....	70
3.2.1.1. Resultados de la prueba de hipótesis general de ambas variables .....	70
3.2.1.2. Resultados de la prueba de hipótesis específico (V1 y D2) .....	71
3.2.1.3. Resultados de la prueba de hipótesis específico (V2 Y D 2).....	73
IV. DISCUSIÓN.....	75
V. CONCLUSIONES.....	79
VI.RECOMENDACIONES .....	81
VII. REFERENCIAS.....	84
ANEXOS .....	87

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Población de estudio.....	28
<b>Tabla 2.</b> Población de estudio de investigación.....	30
<b>Tabla 3.</b> Confiabilidad de Alpha de Cronbach variable Flujo de documentos.....	30
<b>Tabla 4.</b> Confiabilidad del variable flujo de documentos.....	30
<b>Tabla 5.</b> Estadística del total de la variable Flujo de documentos.....	31
<b>Tabla 6.</b> Resultado del Alpha de Cronbach variable Software del sistema integrado de gestión erp.....	32
<b>Tabla 7.</b> Confiabilidad de la variable Software del sistema integrado de gestión erp - Alpha de Cronbach.....	33
<b>Tabla 8.</b> Estadística del total de la variable Software del sistema integrado de gestión erp.....	33
<b>Tabla 9.</b> Resultado del Alpha de Cronbach del análisis de ambas variables: Flujo de documentos y Software del sistema integrado de gestión erp.....	35
<b>Tabla 10.</b> Confiabilidad de las variables Flujo de documentos y Software del sistema integrado de gestión erp - Alpha de Cronbach .....	35
<b>Tabla 11.</b> Estadística del total de la variable. Flujo de documentos y Software del sistema integrado de gestión erp.....	35
<b>Tabla 12.</b> Ordenación .....	41
<b>Tabla 13.</b> Descripción.....	42
<b>Tabla 14.</b> Proceso de identificación.....	43
<b>Tabla 15.</b> Clasificación .....	44
<b>Tabla 16.</b> Normas tributarias .....	45
<b>Tabla 17.</b> Normas mercantiles .....	46
<b>Tabla 18.</b> Calidad de los documentos .....	47
<b>Tabla 19.</b> Vigencia de documentos.....	48
<b>Tabla 20.</b> Módulo de compras .....	49
<b>Tabla 21.</b> Módulo de ventas .....	50
<b>Tabla 22.</b> Planilla de cobranzas .....	51
<b>Tabla 23.</b> Módulo de tesorería.....	52
<b>Tabla 24.</b> Módulo de finanzas .....	53
<b>Tabla 25.</b> Módulo de logística .....	54
<b>Tabla 26.</b> Contratos vigentes .....	55

<b>Tabla 27.</b> Calendarios de pagos .....	56
<b>Tabla 28.</b> Ofrece opciones .....	57
<b>Tabla 29.</b> Sistema de información contable.....	58
<b>Tabla 30.</b> Las importaciones.....	59
<b>Tabla 31.</b> Las exportaciones .....	60
<b>Tabla 32.</b> La consulta.....	61
<b>Tabla 33.</b> La evaluación.....	62
<b>Tabla 34.</b> La integración de datos.....	63
<b>Tabla 35.</b> El backup .....	64
<b>Tabla 36.</b> El acceso de búsqueda de información.....	65
<b>Tabla 37.</b> Software del sistema integrado de gestión erp y Procesos técnicos .....	66
<b>Tabla 38</b> .Software del sistema integrado de gestión erp y tiempo que deben guardarse .....	67
<b>Tabla 39.</b> Flujo de documentos y aspectos operativo .....	68
<b>Tabla 40.</b> Pruebas de normalidad del flujo de documentos software del sistema integrado de gestión, procesos técnicos, tiempo que deben guardarse, prácticas de negocio, aspectos operativos, módulos económicos y recuperación de información .....	69
<b>Tabla 41:</b> Prueba de correlaciones no paramétricas aplicando Rho de Spearman para determinar la relación entre flujo de documentos y software del sistema integrado de gestión erp.....	70
<b>Tabla 42.</b> Prueba de correlaciones no paramétricas aplicando Rho de Spearman para determinar la relación del flujo de documentos y aspectos operativos .....	71
<b>Tabla 43.</b> Prueba de correlaciones no paramétricas aplicando Rho de Spearman para determinar la relación Software del Sistema Integrado de Gestión Erp y el tiempo que deben guardarse .....	72

### Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Categorización de ordenación .....	41
<b>Figura 2.</b> Categorización de descripción .....	42
<b>Figura 3.</b> Categorización de identificación .....	43
<b>Figura 4.</b> Categorización de clasificación .....	44

<b>Figura 5.</b> Categorización de Normas tributarias.....	45
<b>Figura 6.</b> Categorización Normas mercantiles .....	46
<b>Figura 7.</b> Categorización de calidad de documentos .....	47
<b>Figura 8.</b> Vigencia de documentos .....	48
<b>Figura 9.</b> Módulo de compras.....	49
<b>Figura 10.</b> Módulo de ventas .....	50
<b>Figura 11.</b> Planilla de cobranza .....	51
<b>Figura 12.</b> Módulo de tesorería .....	52
<b>Figura 13.</b> Módulo de finanzas .....	53
<b>Figura 14.</b> Módulo de logística.....	54
<b>Figura 15.</b> Contratos vigentes.....	55
<b>Figura 16.</b> Calendarios de pagos .....	56
<b>Figura 17.</b> Ofrece opciones.....	57
<b>Figura 18.</b> Sistema de información contable .....	58
<b>Figura 19.</b> Importaciones.....	59
<b>Figura 20.</b> Exportaciones.....	60
<b>Figura 21.</b> Consulta .....	61
<b>Figura 22.</b> La evaluación .....	62
<b>Figura 23.</b> Integración de datos .....	63
<b>Figura 24.</b> Backup .....	64
<b>Figura 25.</b> El acceso de búsqueda de información .....	65
<b>Figura 26.</b> Software del sistema integrado de gestión erp y Procesos técnicos .....	66
<b>Figura 27.</b> Software del sistema integrado de gestión erp y tiempo que deben guardarse .....	67
<b>Figura 28.</b> . Flujo de documentos y aspectos operativo .....	68

## RESUMEN

La presente investigación que tiene por título “Flujo de documentos y el Software del Sistema Integrado de Gestión ERP en una Empresa Comercial, Ate - 2018 “la cual tiene como objetivo principal es determinar la relación entre el flujo de documentos y el Software del Sistema Integrado de Gestión ERP en una Empresa Comercial, Ate - 2018.

La presente investigación es de tipo básica con un análisis descriptivo, con el nivel correlacional, con un diseño no experimental y con corte transversal ya que ninguna de dos variables 1 y 2 será manipulada. Además, para la muestra se usó como método probabilístico de 30 personas con conocimiento en contabilidad y sistemas. Así como también se constituyeron 25 ítems las cuales fueron validadas por tres profesionales con especialidad en temática, 2 en metodología. Posteriormente se utilizó el Alpha de Cronbach para medir la confiabilidad del grado de instrumento y análisis con los gráficos estadísticos en base a la descripción de la variable y dimensiones que corresponde.

Se avanzó una prueba de normalidad con un resultado no paramétrica, siendo menor a 0,05 la cual solicito realizar una prueba de hipótesis usando la Rho de Spearman para ver el nivel de significancia y el tipo de relación entre las variables. Para ello se utilizó el programa SPSS v 24.

Finalmente se llegó a la conclusión de que existe relación directa y significativa sobre los Flujos de documentos y Software del sistema integrado de gestión Erp en una Empresa Comercial, Ate - 2018 “

**Palabras claves:** Documentos, módulos económicos, sistema, base de datos.

## **Abstract**

The present research entitled "document flow and erp integrated management system software in a commercial company, ate - 2018" whose main objective is to determine the relationship between document flow and erp integrated management system software in a commercial company, ate - 2018.

The research work is of a basic type with a descriptive analysis, with the correlational level, with a non-experimental design and with a transversal cut since none of two variables 1 and 2 will be manipulated. in addition for the sample it is used as a probabilistic method of 30 people with knowledge in accounting and systems. as well as 25 items were constituted which were validated by three professionals with specialty in subject matter, 2 in methodology. Subsequently, cronbach's alpha was used to measure the reliability of the instrument grade and analysis with statistical graphs based on the description of the variable and the corresponding dimensions.

A normality test was advanced with a nonparametric result, being less than 0.05 which i request to perform a hypothesis test using spearman's rho to see the level of significance and type of relationship between the variables. Spss v 24 was used for this purpose.

Finally it was concluded that there is a direct and significant relationship on the flows of documents and Software of the integrated management system ERP in a commercial company, Ate - 2018".

**Keywords:** documents, economic modules, system, database.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## *1.1 Realidad Problemática*

Actualmente las entidades privadas como públicas a nivel internacional atraviesan el problema del retraso de entregas de documentos debido a una inadecuada organización, coordinación que existe entre los usuarios de las áreas funcionales que a través del software del sistema integrado de gestión erp involucra que todas las operaciones estén bajo una misma base de datos para cada uno de los módulos económicos en una empresa. Sin embargo, cada día son más las exigencias de llevar un control adecuado en el flujo de documentos para evitar contingencias tributarias que le generen aún más problemas.

Por otro lado, cada uno de los documentos deben estar identificados correctamente y que cada área funcional facilite información al área de contabilidad para la revisión, análisis, clasificación de estos proporcionándoles información autentica, integra y completa para registros de sus operaciones al sistema. Si bien es cierto los documentos deben estar bien sustentados como corresponde .Por ello cada usuario que están encargados deben identificar si hubiese falta alguna de información errores en los documentos, dando un seguimiento de todo lo que se procesa día a día para los cuales deben organizarse en dos partes: Primeramente , guardar cada documento en un archivador, clasificándolo según las operaciones realizadas con la finalidad de entregar la documentación a tiempo , lo segundo es generar una copia de seguridad del sistema una vez ingresado todos los datos; de tal manera que no se pierda información que perjudique en sus ingresos y egresos.

La importancia de la norma ISO 15489 hace referencia a los documentos, así como también establece los requisitos esenciales para que las entidades puedan establecer un marco de buenas prácticas que mejore de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de sus documentos.

Este problema afecta negativamente a muchas de las empresas comerciales, textiles u otro rubro ya que, si no llevan un buen control en sus documentos, organización y si no se estipulen bien los plazos de cierre en cada semana seguirán entrando información fuera de fecha al usuario contable. Para que al estar registrados en

los sistemas revisara, analizara y clasificara según el día de entrega que ingrese y salen las operaciones; por ello es importante tener toda documentación en orden para evitar contingencias tributarias en caso de no declarar a tiempo sus libros electrónicos, registros contables. Por consiguiente, las empresas comerciales deberían tomar las decisiones pertinentes para buscar mejorar el problema; por el cual se debería capacitar aún más a las personas encargadas de registrar información al sistema; ello facilitaría la búsqueda rápida de información que beneficiará a la entidad. Es frecuente en entidades en el que las personas encargadas de entregar los documentos no llevan un buen control en sus documentos debido a la cantidad de documentos que tienen a cargo.

Por lo tanto, la entidad tiene la posibilidad de mejorar mediante la selección y gestión de documentos que involucran tomar las decisiones y solucionarlos de inmediato para evitar que sigan aumentando contingencias tributarias como no pagar las detracciones que han sido emitidas en la fecha y no se ha entregado información ni está registrado en sistemas que involucra en incumplir con la declaración de los libros electrónicos y la presentación y declaración de impuestos que se hace mes a mes. Por ello es importante saber acerca de las normas mercantiles y normas tributarias que sirven de apoyo para comprender mejor y saber el tiempo que debe guardarse estos documentos para que no presente duplicidad de información. Por tal motivo se debe capacitar a usuarios nuevos para que lleven un control sobre el flujo que se trabaja con la recepción de documentos de tal forma en que tenga su información a la fecha que lo indican; ello facilitaría a que la entidad se libre de las multas, por un inadecuado manejo en los documentos.

## 1.2. Trabajos previos

### *1.2.1. Variable 1: Flujo de documentos*

Rodríguez (2013). En su tesis “Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria-Nicaragua”. Para obtener el título de Maestría en Gestión Documental y Administración de archivos de la Universidad Internacional de Andalucía. El propósito general fue establecer un sistema que gestione los documentos de manera que mejore en su orden, mantenimiento y que este se distribuya como corresponde para que facilite una mejor comprensión a los usuarios que manejan cada documentación en honor a la Universidad Nacional.

En esta investigación fue no experimental, básico y tipo correlacional en el que se llevó a cabo dos entrevistas uno que estaba orientado al personal del área de contabilidad cuyas funciones son las de recopilar toda información de los documentos que las demás áreas le proporcionan. Y el otro fue aplicado a los directores que detallaron sus ideas, razones y preocupaciones referentes al manejo de los documentos.

Par finalizar se buscó implementar nuevos procedimientos que ayuden a mejorar el orden, organización y control a su vez establecer una comunicación más cercana entre el personal del área y los directivos de la UNA, haciendo referencia a la cantidad de documentación que proporcionan fuera de plazo, por el que deben tomar decisiones y dar apoyo a todo el personal para que se cumpla con las obligaciones tributarias.

Amaya (2011). En su tesis:” Propuesta de implantación de gestión de documentos en la Universidad Francisco Gavidia del El Salvador”. Para obtener el título profesional de Maestría en Gestión Documental y Administración de documental de la Universidad Internacional de Andalucía. El objetivo que tuvo fue desarrollar un mecanismo que ayude con la información documental diariamente para que lo organicen, clasifiquen y revisen según las operaciones que manejan y que seleccionar lo que se va eliminar. En esta investigación fue tipo básico, descriptivo-correlacional cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario.

Concluyo en poner en práctica las normas que velan la integridad, lo auténtico para cada uno de los documentos y que tengan en cuenta sobre la vigencia de éstos al momento de eliminar en base a los años que tienen guardados. De tal forma que ayude a cumplir con todas las exigencias planteadas por los directivos de la Universidad.

Aranda (2013). En su tesis: “Diseño un trabajo de "Implementación del flujo de documentos en la empresa textil en Central Marta Abreu de la Villas en Cuba “Para

obtener el título de maestría en la Universidad Central Marta Abreu de la Villas. Como objetivo fue desarrollar de forma general cada uno de los módulos económicos que guardan relación con el manejo del flujo de documentos proporcionados al área contable como son las compras, ventas, bancos, planillas que corresponde entregar en la fecha según corresponda dentro de la empresa.

Como metodología utilizada fue exploratoria- descriptiva busco solucionar los problemas recurrentes acerca del flujo de documentos que necesariamente deben tener un calendario de pagos estipulado por la SUNAT, manual de normas y procedimientos que deben cumplir y siempre estar actualizados con cada información que adquieren dentro de la empresa.

Para concluir, es que se busca implementar aún más los módulos económicos que van enlazados con el sistema que utiliza la empresa, esto ayudara a que se lleve un orden, coordinación en cada documento para brindar mejor atención a los clientes con los que se tiene contacto para que comprendan del trabajo que implica revisar, corregir para cumplir con las obligaciones tributarias al plazo establecido.

#### 1.2.2. Variable 2: Software del sistema integrado de gestión ERP

Narro (2016). En su tesis: “Impacto del sistema ERP en la gestión financiera de la Empresa Inversiones Ch Computer” para obtener el título profesional de Licenciado en administración de empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo-Chiclayo. Como objetivo general fue establecer factores que faciliten información en el momento esto hará que se minimice el tiempo de buscar y analizar la información y que las áreas funcionales se centren en un solo sistema con los datos compartidos dentro de la empresa.

La investigación fue descriptiva y se basó en una entrevista orientada al personal del área de ventas que son los que emiten documentos por este sistema, cabe mencionar una vez autorizados recién procederían facturar a los clientes, siempre y cuando se hayan enviado las guías a la fecha que corresponde sino dificultarían su gestión.

Para concluir respecto a su implementación del sistema fue satisfactorio dado que sirvió de apoyo para las demás empresas que buscan el mejoramiento, control y organización en su sistema para cada módulo económico que tienen sus operaciones operativas como administrativas en la entidad.

Almuna., y González, (2015).En su tesis: “Catastro del uso de Sistemas ERP (Enterprise resource planning) de las mayores empresas del mercado chileno” para optar el título profesional de Contador público y auditor en la Universidad del Bío -Bío.Tuvó como fin documentar así como ser un aporte en el tema para las empresas del país. Es por ello que existe la necesidad de comprender acerca de los aspectos importantes que influyen en la adopción de estos, para que otras entidades que decidan optar por estudiarlo de tal forma que exista el grado de conocimiento de cómo proceder, en qué enfocarse o qué elegir según el mercado, como es la de investigar y describir la realidad actual que presentan las mayores empresas del mercado chileno respecto al manejo que le dan al sistema ERP.

La metodología que utilizo en su investigación fue exploratorio para la efectuar dicho estudio, a través de un cuestionario con el que cual fue validado para las dos entidades de la zona antes de la aplicación final. El cuestionario fue dividido en tres partes. Lo primero era dar a conocer información principal de la empresa en base a su ubicación y su rubro, la segunda tiene como finalidad obtener información del uso de sistemas erp, la tercera parte buscó conocer información del sistema erp en base a sus estrategias utilizadas, como son los módulos implementados para el manejo de cada documentación.

Por lo tanto el estudio de esta investigación ayudará a identificar qué sistema ERP están usando en cada uno de los módulos económicos que están habilitados para cada usuario según corresponda dentro de la empresa.

Badenes (2012). En su tesis: “Identificación de tendencias de los Sistemas Integrados de Gestión Empresarial, Análisis funcional y diseño de herramientas para el desarrollo de un ERP vertical adaptado al sector industrial “para obtener el título del grado en administración en la Universidad Politécnica de Valencia. Tuvo como fin ofrecer información y hacer que comprendan sobre el inadecuado uso en el sistema e identificar la situación real en base a su gestión empresarial para los próximos años, de tal forma que se pueda implementar.

La metodología que usaron fue el no experimental, básico, tipo descriptiva ya que se va examinar un problema referente a los conocimientos y comprensión en base a los datos que ingresan al sistema.

De los resultados se concluyó que 35 % consideran que el sistema erp a través de los modulares pueda facilitar el trabajo del área más rápido un futuro cercano mientras los

65% consideran que se pueden plantear estrategias en donde tome como iniciativa optar como software libre para gestionar en la empresa sus registros contables.

Rodríguez (2016). En su tesis: “Implementar una herramienta tecnológica información para la producción y gestión de documentos en la organización Serdan”, Tesis para optar el título de grado de Ingeniero Industrial Universidad de Colombia Facultad de Ingeniería Industrial- Bogotá. Cuya finalidad fue el de implementar una herramienta tecnológica que controle toda la documentación que ya ha sido ingresado por compras.

La meteorología utilizada fue la no experimental, de tipo básica correlacional -descriptivo en donde se dará a conocer la manera de gestionar la documentación en cuanto a su cantidad, tipo y características de la misma dado que mejore el proceso en gestión de la documentación.

Para concluir, el 30 % considero que a través de una planeación estratégica de tecnología de información minimizaría el volumen de los documentos, mientras que el 70 % consideran que mediante un proceso dinámico con el que se verán involucrados los elementos funcionales de la organización va generar un resultado adecuado de acuerdo a las necesidades en lo económico y tecnológico, para que la organización cuente con información completa, integra, detalla en un mercado competitivo.

Bocanegra (2016). En su tesis titulada: “Propuesta de un sistema integrado de gestión para una municipalidad distrital” para optar el título Grado de Maestra en Ciencias en la Universidad Nacional de Trujillo. Se planteó como principal objetivo de apoyar a cumplir según lo menciona cada norma de los ISOS cada uno de los requisitos de la norma ISO 14001 y 15489 para su mejora dentro de la municipalidad.

Se procedió en el sistema sobre las técnicas más habituales donde se planificará la visita a los distintos departamentos, áreas y servicios del municipio, prestando mayor atención a aquellos en las que sus actividades tuvieran un mayor impacto. Donde se procederá a entrevistar a los trabajadores, para obtener la información necesaria, la cual será llenada en un formulario, de acuerdo a la actividad desarrollada por el personal.

Para finalizar, se implementará una mejor gestión del sistema erp al momento de ingresar los datos, según el módulo que lo necesita. Esto facilitará a que otras empresas conozcan y comprendan cada una de las normas tributarias como mercantiles.

López (2015). En su tesis: "Sistema integrado de administración y su influencia en la gestión del municipio distrital de la Oroya- Huancayo" para obtener el título profesional de Contador público en la universidad nacional del centro del Perú. Tiene el objetivo de determinar la influencia del Sistema Integrado de Administración Financiera en la Gestión del Municipio Distrital de La Oroya.

En el estudio que tuvo utilizo no experimental, nivel Descriptivo-Explicativo, por el cual se describe la Gestión del Municipio. Por el que se recopiló información de la aplicación del sistema que regula el Ministerio de Economía y Finanzas.

Se llegó a la conclusión de mejorar el Sistema Integrado de Administración Financiera que permite ayudar en las operaciones de los ingresos como gastos en concordancia a los procedimientos establecidos dentro de la fecha correspondiente.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### *1.3.1 Exposición del marco teórico de flujo de documentos:*

Es un soporte que incorpora algún tipo de información realizado por una institución, persona sea física o jurídica a través de los procesos técnicos en base a su orden, descripción, identificación y clasificación señalando el tiempo que deben guardarse según la información que éste contenga para cada uno de los módulos económicos que lo conforman (Quispe, 2017, p.15).

Entonces para que sea considerado como documento válido deben ser auténticos, íntegros, legibles y rígidis según la norma respetando los plazos que indican para cada documento.

#### *Importancia de los documentos*

Los documentos son de importancia dado que necesitamos de información para llevar a cabo las transacciones comerciales y personales, optimizando en buen control para que ayuden a localizar más rápido la información que se requiere. Por ello vital contar un sistema que inicia desde la elaboración de los documentos hasta finalizar el servicio (Torres, 2010, p.32).

Adicionalmente si se va administrar documentos bajo el cumplimiento de la ley son factores importantes que tiene una empresa las cuales deben desarrollarse en conjunto en un periodo determinado para mejorar la productividad en una empresa.

### *Los procesos técnicos*

Para García (2013), define los procesos técnicos como el procedimiento del centro de información de los documentos que corresponde a cada usuario registrar, una vez regularizado todas las observaciones que se determinaran mediante su clasificación, ordenación, descripción, su identificación que éste contenga (p.93).

Asimismo, para que todos los procesos técnicos sigan un orden primero se debe revisar cada documento conste de sustento para que se registre al momento en el sistema siguiendo la secuencia.

### *Ordenación*

Según Heredia (2013).Es unir los elementos en conjunto unos con otros, estableciendo dentro de cada serie el criterio más adecuado según el tipo de documento en orden cronológico y numérico (p.1-2).

Este proceso ayuda a llevar un orden en cuanto a los documentos que nos facilitan las demás áreas funcionales y da facilidad para buscarlo por fechas o por códigos según corresponda.

### *Tipos de ordenación*

#### *Cronológica:*

“Consiste en ordenar un documento en forma secuencial agrupándolo por años, meses y días en cada documentación, tomando en cuenta la fecha por algún trámite o requerimiento que se necesita en el plazo que lo asignen” (Rodríguez, 2014, p.10).

Es importante mencionar que los documentos van estar ordenados en cada caja archivadora cuando se requiera para una fiscalización que la SUNAT requiera que se presente con el sustento correspondiente.

### *Ordenación numérica:*

Para Aguilar (2016, p.12), la “ordenación en los documentos va de acuerdo con números de código. El número de código puede ser una parte del documento en sí mismo o puede asignarse al documento por la persona responsable del archivo. Por ejemplo, el número asignado a una factura, el número de registro de entrada, etc.”.

Adicionalmente hacer mención que este proceso es la más utilizada por el área de contabilidad y que sea de apoyo para gestionar documentos para el uso del sistema.*La descripción*

Para definir el indicador, García explica que:

[...] Es una representación verbal que constituye el contenido de un solo documento en el que hace referencia a la serie de notas indicativas del resumen, autor, características físicas, etc., una serie de notas indicativas de su contenido, fechas, nombres de persona, lugar, materias, y, en el mejor de los casos, un resumen de su contenido.(2011,p.22).

Cabe mencionar que por medio de este proceso se va detallar mejor los contenidos de información que nos facilitan las demás áreas, por ejemplo. Módulos de compras, módulos de ventas, módulo de tesorería, etc.

### *La identificación*

“Es el que permite distinguir la procedencia de los documentos asimismo mencionar que es inseparable de la evaluación documental de tal modo paso de un proceso secuencial, puesto que proporciona una caracterización de la estructura del fondo documental imprescindible para la evaluación y clasificación “(2013,p.44).

Es importante mencionar que a través de este proceso facilita el manejo y la seguridad de que se considere todos los documentos cuando se tenga que presentar los libros y los impuestos para que no presente problemas con la SUNAT.

### *Clasificación:*

Para barrera (2015), es ordenar cada documentación y clasificarlos según corresponda a la con la fecha estrictamente necesaria como las facturas, recibos y demás comprobantes y que deben estar en poder de cada usuario de tal forma que habrá facilidad de búsqueda de información según estén ordenados por años, meses, y días (p.89-90).

Para ello se debe tener en cuenta que la clasificación va de acuerdo a la fecha de creación de un documento haciendo uso de los separadores en las cuales va estar señalado semanalmente según entregan la documentación para luego revisarlo detalladamente clasificándolo según las operaciones que maneja.

### *Norma ISO 15489*

Según García (2012) define como:

Aquella norma que apoya en regular la gestión de documentos que producen las entidades privadas y públicas durante el período que hace uso de sus actividades y que puedan establecer un marco de buenas prácticas mejorando su efectiva creación y mantenimiento de sus documentos. Y que esto se acople con las necesidades que necesita respecto al negocio que opera. (P.2-4).

En palabras exactas esta norma nos sirve como guía para asegurar la protección de los documentos por los cuales tienen que ser claros, auténticos, y completos para que se gestione adecuadamente a las distintas operaciones que maneja una entidad.

### *Tiempo en que debe guardarse*

Para Ortiz (2012). Consideran que los documentos tienen un ciclo de vida desde el momento en que nace la obligación tributaria y que debe respetar el tiempo de vigencia tal cual lo argumenta el decreto legislativo 315 destruyendo los que ya no sirven para evitar duplicidades de información evaluando si se va conservar o deshacer (p. 9).

### *Normas mercantiles*

Según El Código de Comercio art 28 para personas, actos y documentos (2016),”menciona que todos los documentos deben inscribirse dentro del registro mercantil que involucra la conservación de sus libros de contabilidad correspondiente al negocio que maneja poniendo como vigencia de seis años “(p.32).

### *Normas tributarias*

“Determina que el archiconocido plazo general de prescripción de cuatro años, a contar desde la finalización del plazo de presentación de las declaraciones, para que determine la deuda tributaria mediante la oportuna liquidación y exija el pago de las mismas” (la Ley General Tributaria, 2017, p.2-3).

### *La calidad de los documentos*

Según el ISO 9001 menciona que:

[...] Los documentos tienen que cumplir con los requisitos de ser la adecuada en base a su calidad siendo confiable, significativa, clara y completa en su contenido con el fin de que la organización cumpla como corresponde. Para ello por ello debe tener como respaldo sustentos completos ya sea en físicos o electrónicos donde hagan referencia todos los ingresos y salidas que manejan en una entidad. (2015, p.1).

En la actualidad se ven en muchas entidades no llevan sus documentos con el contenido que prueba de la transacción que ha realizado es ahí que la SUNAT encuentra una regularidad y le fiscaliza, como contribuyente tiene que sustentar lo que tiene en sus ingresos y egresos por la entidad.

### *La vigencia de los documentos*

Según Gavilán (2009), “todo documento se inicia con su nacimiento, su vida y su final. Es por ello cuando se crea se usa mientras tenga valor secuencial que le permita al contribuyente seguir cumpliendo con sus obligaciones. Sin embargo, existen leyes, normas que informan sobre algún cambio sobre una nueva que se somete a evaluar si se le va dar de baja o va seguir en su curso “(p.2-3).

### *Módulos económicos*

Para Huerta (2015),” estos módulos abarcan distintas funciones que sirven de apoyo para las entidades que tienen operaciones bancarias las cuales necesitan que toda la información sea registrada por cada módulo según le corresponda a cada usuario. Es por ello que existen muchos de éstos que tienen operaciones distintas uno del otro que debe de gestionar de forma operativa según corresponda” (p.8).

### *Compras*

Para el Manual de Usuario define lo siguiente:

Las compras se inician con una orden de compra donde se detalla las condiciones de pagos, los productos a comprar, fecha y lugar de entrega que es remitida por el proveedor, a su vez lo recibe el área de almacén que registra la nota de ingreso por la compra de un servicio brindado. Por ello cuando se emite una factura, boleta directamente se registra en el sistema. (2012, p.4).

Adicionalmente los documentos que han sido emitidos por otra empresa tienen a generarse a través de las cuentas corrientes que esta creada en el sistema para visualizar y verificar todo lo que ha ingresado ya sea por concepto de servicio, venta de un bien, entre otros que tienen la empresa.

#### *Tipos de proveedores*

##### *Proveedor de bienes:*

Es una empresa que presta sus servicios a otras entidades que ofrecen sus productos y los venden según lo requerido por la otra entidad y que los encargados de recibir son las personas que harán la orden de compra de bienes y se procederá en autorizar que se emitan facturas en la fecha que hacen la compra.

##### *Proveedor servicios:*

Es una empresa que tiene por actividad responder según las necesidades que necesite el cliente, cuya característica es ofrecer calidad, buen precio accesible como es servicios de internet, servicios públicos de agua y luz que sean útiles para la empresa.

#### *Ventas*

Según Manual de usuario (2012), “las ventas son todas las operaciones de bienes o servicios que hacen referencia a la venta de un producto, de un insumo que establece todo el proceso de emitir una factura, boleta de venta de venta, que se direcciona con los pedidos realizados por el área de ventas” (p.30).

#### *Modo de Acceso En el Módulo de Ventas*

##### *Selección del cliente:*

Empieza ingresando el código del cliente al que será emitido la factura otro documento, llenando todo su dato según corresponda y los importes según se haya calculado, una vez revisado se envía directamente al sistema de bizlink que tiene solo plazo de 7 días como mínimo por ser electrónico, esto se informó a través del sistema a la SUNAT y que solo se puede corregir dentro de la fecha.

### *Selección del vendedor:*

Se inicia primero ingresando los datos del vendedor que va ofrecer sus servicios a la otra empresa, y se emitirá dicho documento en la fecha que se ha dado la venta, comunicar al área de almacén que se han emitido tantos documentos a tales empresas para que lo considere dentro de su kardéx.

### *Tesorería:*

Según Ríos (2013) define como:

[...] Es la que gestiona y lleva el control de todas las operaciones financiera de una empresa, con el objetivo de obtener información completa para la gerencia completa que incluyen los bancos relacionados sobre el pago de los Proveedores, Apertura de Caja Chica, Rendiciones de viáticos que sustentan todos sus gastos de tal forma que se reduzca los pagos atrasados algún proveedor durante el pago las detracciones (p.1-15).

Es importante mencionar que tesorería debe tratar de regularizar los pagos pendientes a los proveedores ya que causaran que no nos entregue más documentos a la fecha además de enviar sustentos para que se procesara más rápido la conciliación bancaria.

### *Finanzas*

Para García (2014), "es el encargado de alcanzar el balance de los estados financieros mensualmente para los directivos de la empresa para que tengan conocimiento el estado actual en la que se encuentran"(p.1).

### *Logística*

Según Fernández (2012) menciona que:

Son los encargados de gestionar ejecutar, registrar, controlar y dar seguimiento a todo lo referente a las adquisiciones de bienes de los clientes directos a cada empresa haciendo mención el manejo de toda la documentación ya sea facturas de ventas y compras, rendiciones entre otros deben estar autorizados por esta área para proceder al registro en el sistema (p.25).

### *Planilla de cobranzas*

Es el que controla y da seguimiento a los ingresos que forman parte importante en los cobros de proveedores, entregas a rendir, préstamos entre empresas vinculadas, de tal forma que permite minimicen las deudas pendientes realizadas mes a mes.

Es importante mencionar que las deudas atrasadas va generar problemas a futuro, es por ello que todo lo que ingresa debe saldarse haciendo las compensaciones entre empresas, facturando por intereses de préstamos para reducir todo lo que se han emitido y no se ha conciliado mes a mes como corresponde.

### 1.3.2. Exposición del marco teórico de software del sistema integrado de gestión erp

Cabrera (2017) sostiene que:

Es un sistema que facilita el registro de todos los documentos que van administrar como base de datos a través de las prácticas de negocio relacionados con los aspectos operativos que maneja una entidad. Este software es muy práctico por guardar relación con los distintos módulos económicos que contienen información y que a su vez tenga como acceso a generar una copia de seguridad como respaldo. (p.15).

Es importante mencionar que tiene un rol principal dado que sirve de apoyo para el funcionamiento de un negocio que tiene una empresa, esto da acceso a información proporcionada al sistema sobre todas las operaciones que operan.

### *Prácticas de negocio*

Mediante esta práctica se iniciará un acuerdo entre entidades que buscan obtener beneficios y mejorar su productividad dentro del negocio que manejan, es por ello que deben respetar los reglamentos como entidades.

### *Contratos vigentes*

Se refiere a un proyecto que se determine con alguna entidad que se dé su interés, para lo cual es fundamental preparar un contrato que vele los intereses por parte de los involucrados detallando todas las cláusulas claras que tiene que cumplir en cada proceso de relación, desde cómo se direcciona desde el inicio, durante el proceso y culminación del proyecto planteado hasta que si fuese el caso decidan dar como anulado.

### *Calendario de pagos*

Todo sistema que es incorporado en una empresa necesita que tengan una agenda donde se muestre los pagos por el trabajo realizado en base a los costos que implican en su implementación. De tal manera que facilite con claridad y con anticipación llevando una buena relación que muestre confiable.

### *Ofrece opciones*

Esto se refiere a la implementación del software no se esté cumpliendo con lo establecido por temas económicos si fuese el caso tratar de llegar a un acuerdo donde ninguno salga perjudicado. Es por ello que se recomienda que poner varias alternativas viables para afrontar el problema de manera mutuo.

### *Aspectos operativos*

Uran (2013), “son actividades en la que la empresa sostiene genera en cuanto a la información contable para el caso de las exportaciones como importaciones que pondrán en marcha el movimiento de los productos que se han cotizado sus costos con la finalidad de lograr contrataciones y trámites que aseguren la productividad en la empresa” (p.5).

### *Sistema de Información contable*

Charles (2014), “es un recurso que tiene la empresa como fin recolectar, organizar, analizar toda la información presentada sobre los movimientos, hechos económicos que se maneja día a día, además debe mostrar exigencia para los usuarios terminen de registrar todo para que se analice minuciosamente “(p.4).

### *Importaciones*

Para Rivas (2010), son operaciones aduaneras que consisten en el ingreso de mercancías de procedencia extranjera al territorio del país, haciendo que se incorporen a la economía nacional cumpliendo con la normativa y legalmente, esto se visualiza todo por el sistema integrado de gestión erp , se procesa toda la información de las liquidaciones para cada agente (p.27).

### *Exportaciones*

Para definir Gonzales sostiene:

Son las ventas de los bienes y servicios que residen de un país a otro; esto se da con la venta de las semillas papri King, semilla de pimienta sonora, que venden a otros países cuando es rentable vender su producción. En tal efecto se procede a solicitudes que piden como adelanto por alguna venta que haya hecho y todo se contabiliza por el sistema. (2015, p.34).

### *Recuperación de información*

Salvador y Avilés (2012, p, 40), “es un conjunto de métodos y actividades que sirven para buscar, así como localizar de una manera rápida todos los archivos que se hayan eliminado por equivocación, al no haberse guardado y por ello que se que cada usuario tenga acceso al sistema”.

#### *Clasificación de la recuperación de información:*

##### *La consulta*

Para Velásquez (2012,p.1), “es la manera más adecuada para apoyarse usar los términos y palabras que sirvan de apoyo para recuperar lo que se eliminó del sistema de tal manera que continúe con lo desarrollado posteriormente con la información requerida al usuario que tiene acceso.”

##### *Evaluación*

Para Sierra (2011) define:

Es un paso que se debe seguir para identificar el problema de que no se haya guardado la información habiéndose registrado desde el módulo y que se determine el error que está presentando el software administrar datos y que no se guardan en el momento siendo muy útil que todo lo ingresado debe tener respaldo de seguridad de todo lo que ingrese. (p.10).

##### *Integración de datos*

Esto consiste en facilitar la información proveniente y dar seguimiento a las diferentes fuentes en relación a las áreas organizacionales que hasta el momento no han sido organizados. Esto se convierte en la base del funcionamiento del sistema.

## *Búsqueda de información*

Esto se refiere a que sirva como ayuda para facilitar información útil acerca de la información que no se ha guardado en el sistema.

### *El backup*

Para el diccionario de informática y tecnología, sostiene:

Es una copia de seguridad que permite recuperar la información principal como respaldo único frente a eventualidades. Esto debería ser guardado en un soporte almacenamiento que sea diferente del original, para evitar problemas de fallo de lo que ya se generó ya que tenemos documentos importantes en un disco duro de la PC, por lo que sería ideal hacerles una copia de seguridad almacenada como respaldo (2013,p.4).

### *1.3.3. Marco conceptual*

- a) Los documentos: “Es un contenido que está representado y que permite explicar varias cosas que se caracteriza por un soporte físico y material que resume lo que contiene” (Vidal, 2014, p.16).
- b) Información: "Consiste en datos seleccionados que son usados para la toma de decisiones orientadas a la obtención de recurrir a datos que sirven como respaldan” (Feller, 2016, p.14).
- c) SUNAT:” Es aquel organismo especializado que tiene como fin administrar los tributos del país y que controla el cumplimiento de los libros electrónicos” (Rodríguez, 2018, p.18).
- d) Normas tributarias: “Tienen la finalidad de determinar las consecuencias ya que son las que originan el inicio de la deuda tributaria que el contribuyente debe cumplir” (Ávalo, 2011, p.6).
- d) Obligación tributaria: “Es el compromiso que el contribuyente debe cumplir con el estado haciendo referencia a la riqueza económica que será entregada al recaudador.” (Ventino, 2013, p.20)
- e) Ingresos: “Son bienes que ingresan en un patrimonio en un plazo determinado por medio de un préstamo entre empresas (Marín, 2012, p.15).
- f) Egresos:” Hacen referencia a los gastos que vienen ser las salidas de dinero de una entidad ya sea por movimiento de caja o por bancos” (Sandoval, 2017, p.31).

## 1.4. Formulación del problema

### *1.4.1. Problema General*

¿Cuál es la relación entre el flujo de documentos y el Software del Sistema Integrado de Gestión ERP en una Empresa Comercial, Ate - 2018?

### *1.4.2. Problemas Específicos*

¿Cuál es la relación entre el flujo de documentos y las prácticas de negocio en una Empresa Comercial, Ate-2018?

¿Cuál es la relación entre el flujo de documentos y los aspectos operativos en una Empresa Comercial, Ate-2018?

¿Cuál es la relación entre el flujo de documentos y recuperación de información en una Empresa Comercial, Ate -2018?

## 1.5. Justificación del estudio

### *1.5.1. En lo teórico*

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación entre el flujo de documentos y el software del sistema integrado de gestión erp dado que hace referencia a llevar un control en sus documentos clasificándolos según las operaciones archivadas en files para ingresar datos al sistema.

### *1.5.2. En lo social*

Se estimada que mediante esta investigación ayudará a resolver el problema que muchas de las empresas afrontan respecto a la inadecuada organización que existe con los documentos y que deben cumplirse según las normas tributarias y mercantiles para ingresar toda la información al sistema. Esto servirá para que mejore en su desarrollo económico y financiero de la empresa.

### *1.5.3. En lo práctico*

Se busca que sirva como apoyo para empresas privadas y públicas; en que deben tomar las mejores decisiones en base a los documentos que y se cumpla con las obligaciones como

empresa asimismo con la información ingresado en el sistema software del sistema integrado de gestión ERP.

#### *1.5.4. Unidad metodológica*

Brindar apoyo a otras empresas para que lleven un mejor orden, organización y clasificación en el contenido de cada uno de sus documentos para evitar duplicidad, u pérdida de información por una inadecuada organización por el provoque que se presenten muchos errores en sus operaciones bancarias, financieramente a la hora ingresar los datos al sistema que se maneja.

### 1.6 Hipótesis

#### *1.6.1. Hipótesis General*

Existe relación entre el flujo de documentos y el Software del Sistema Integrado de Gestión Erp en una Empresa Comercial, Ate-2018.

#### *1.6.2. Hipótesis Específicos*

Existe relación entre el flujo de documentos con las prácticas de negocio en una Empresa Comercial, Ate-2018.

Existe relación entre el flujo de documentos con los aspectos operativos en una Empresa Comercial, Ate-2018.

Existe relación entre el flujo de documentos con la recuperación de información en una Empresa Comercial, Ate- 2018.

### 1.7 Objetivos

#### 1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el flujo de documentos y el Software del Sistema Integrado de Gestión ERP en una Empresa Comercial, Ate – 2018.

#### 1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre el flujo de documentos y las prácticas de negocio en una Empresa Comercial, Ate - 2018.

Determinar la relación entre el flujo de documentos y los aspectos operativos en una Empresa Comercial Ate - 2018.

Determinar la relación entre el flujo de documentos y la recuperación de información en una Empresa Comercial, Ate - 2018.

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigación

En este proyecto de investigación se aplicara el diseño no experimental con corte transversal dado que esta investigación se realizará en un solo momento determinado y con una sola recopilación de datos, ya que se observara la manera natural y real de cada una de las variables para poder analizar y buscar una solución al problema.

Según Sampiere (2014), “esta investigación nos dice que es un diseño de investigación transversal porque se toman en cuenta durante se recopilan toda la información en un tiempo determinado, y que su propósito es detallar las variables y estudiar su incidencia en un momento dado”( p.15).

### Tipo de estudio

La presente investigación es cuantitativo lo cual para Rodríguez Peñuelas (2010), se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo donde se utiliza el cuestionario los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar (p.32).

“Para esta investigación realizada se utilizará como tipo de estudio la investigación descriptiva – correlacional ya que se va describir la realidad y que tiene la relación con las dos variables. Por lo que van a estudiar cada variable y lo van a relacionar ubicando en los estudios realizados dos o más variables”(Fernández, 2015. p.85).

## 2.2. Variables, Operacionalización

### 2.2.1. Variables de estudio

#### *Concepto de Variable 1: Flujo de documentos:*

“Se hace referencia a soportes físicos que son la base para el registro que pertenecen directamente a una operación que se maneja dependiendo de lo que se tenga que hacer y que deben de tener cuidado además de llevar un control dado que funcionan como herramienta principal sobre movimientos internos y de otros bienes que tiene una organización” (Rodríguez, 2012, p.33).

## Indicadores

- Ordenación
- Descripción
- Identificación
- Clasificación
- Normas mercantiles
- Normas tributarias
- Calidad de documentos
- Vigencia de documentos
- Compras
- Ventas
- Liquidaciones de cobranzas
- Tesorería
- Logística
- Finanzas

Concepto de Variable 2: Software del sistema integrado de gestión:

“ Es un sistema en la que forman parte todas las operaciones que se almacenan con cada documento que registramos todos los días y que cada usuario tiene la tarea de ingresar por cada uno de los módulos económicos para obtener resultados y que nos permita analizar todo lo que ingreso y salió de los bancos”(Castro,2015,p.18).

## Indicadores

- Contratos vigentes
  - Calendarios de pagos
  - Ofrece opciones
  - Información contable
  - Importaciones
  - Exportaciones
  - Consulta
  - Evaluación
  - Integración de datos
- Búsqueda de información
  - Backup

### 2.2.2. Cuadro operacional

“Flujo de documentos y software del sistema integrado de gestión erp en una empresa comercial, Ate-2018”.

HIPÓTESIS GENERAL	DEFINICIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Existe relación entre el flujo de documentos y el Software del Sistema Integrado de Gestión ERP en una Empresa Comercial, Ate - 2018.	Flujo de documentos	Es un soporte que incorpora algún tipo de información realizado por una institución, persona sea física o jurídica a través de los procesos técnicos en base a su orden, descripción, identificación y clasificación señalando el tiempo que deben guardarse según la información que éste contenga para cada uno de los módulos económicos que lo conforman (Quispe, 2017, p.15).	Procesos técnicos	Ordenación
				Descripción
				Identificación
				Clasificación
			Tiempo que deben guardarse	Normas mercantiles
				Normas tributarias
				Calidad de los documentos
				Vigencia de los documentos
			Módulos económicos	Compras
				Ventas

				Liquidaciones de cobranzas
				Tesorería
				Finanzas
				Logística
				Contratos vigentes
				Calendario de pagos
			Prácticas de negocio	Ofrece opciones
				Información contable
			Aspectos operativos	Importación
				Exportaciones
				Consulta
			Recuperación de información	Evaluación
				Integración de datos
				Búsqueda de información
				Backup
	Software del sistema integrado de gestión ERP	Es un sistema que facilita el registro de todos los documentos que van administrar como base de datos a través de las prácticas de negocio relacionados con los aspectos operativos que maneja una entidad. Este software es muy práctico por guardar relación con los distintos módulos económicos que contienen información y que a su vez tenga como acceso a generar una copia de seguridad como respaldo(Cabrera, 2017, p.15)		

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

En la presente investigación que se realizó fue a la empresa comercial del distrito de Arequipa en el periodo 2018 está conformado para cada área de contabilidad, administración, tesorería, ventas, almacén y logística lo que conforman 32 personas.

**Tabla 1:** Población de estudio

Entidad	Personal del área
JERITEC S.A.C	Contabilidad Ventas Logística
Totales	32

Fuente: Elaboración propia

### 2.3.2. Muestra

Para Hernández (2012), “en palabras exactas es un subconjunto o población en donde se lleva a cabo la investigación que son características se denomina población” (p.150).

La muestra buscara que sea específica y que lo conformara aquellas personas a cargo del área de contabilidad, ventas y logística de la empresa con la que se va a trabajar que están relacionados con el flujo de documentos y el software del sistema integrado de gestión erp además precisar el tamaño de la muestra se ha utilizado el método PROBABILÍSTICO ESTRATIFICADO ya que habrá ciertos componentes que intervienen en el estudio, a través de un muestreo Aleatorio simple, que se calculara de la forma siguiente:

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

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza (96)

E: Máximo error permisible, es decir un (5%:0.05)

p: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a (0.5).

q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

Reemplazando:

$$\frac{n=(1.96)^2 (0.5) (0.5) (32)}{(32-1) (0.05)^2 + (1.96)^2(0.5) (0.5)} = 30$$

Por lo tanto 30 personas se obtuvieron aplicando la fórmula estadística para poblaciones finitas, con un margen de error de 5% y un nivel de confianza de 95%.

### 2.3.3 Método de investigación

Para esta investigación será cuantitativa ya que las variables se podrán medir.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad

### 2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica que se va utilizar es el instrumento de encuesta mediante el cuestionario las cuales están confirmadas por preguntas formuladas para el estudio que se realizo, con el objetivo de aplicarlos en la muestra de la población.

### 2.4.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos a medición

En la investigación realizada, la confiabilidad del instrumento se procederá a través de del Alpha de Cronbach que estará enumerado en conjunto cada formulario para que se lleve un orden y se pueda comprender.

Para Corral (2011), “la validez es el nivel que hace referencia del contenido de lo que se quiere medir respetando y cumpliendo todos los requisitos de la investigación” (p.230).

La investigación fue validada por tres expertos en la materia:

**Tabla 2:** Población de estudio de investigación.

Expertos	Opinión de Aplicabilidad
Mg.Ibarra Fretell Walter	Aplicable
Dr. Esteves Pairazaman Ambrocio	Aplicable
Mg. Esquivez Chunga Nancy Margot	Aplicable

Según Hernández et al (2012), “La confiabilidad nos indica que se obtendrán los mismos resultados bajo las mismas condiciones para asegurar la aceptación de la hipótesis” (p.120).

Como criterio puntual, George (2010, p.113), sugiere que se utilice mediante esta tabla para evaluar el Apha de Cronbach

Coeficiente alfa >0.9 es excelente

Coeficiente alfa >0.8 es bueno

Coeficiente alfa >0.7 es aceptable

Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable

**Tabla 3.**Confiabilidad de Alpha de Cronbach variable flujo de documentos

*Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Casos		
Válido	30	100,0
Excluido	0	,0
Total	30	100,0

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

**Tabla 4.**Confiabilidad del variable flujo de documentos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	14

Discusión:

El resultado de los 14 ítems encuestados del variable flujo de documentos a la muestra constituida por 30 personas de una empresa comercial Ate - 2018. Nos da como resultado 0,840 la cual demuestra que el instrumento es altamente confiable la cual se puede expresar en un nivel de 0,84 es decir nos garantiza que el valor se próxima a 1 por lo que se concluye que el coeficiente de el Alfa de Cronbach es bueno.

**Tabla 5.** Estadística del total del variable flujo de documentos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Mediante la ordenación se procesa mejor los documentos en una la empresa.	57,23	22,668	,936	,794
Mediante la descripción obtiene una característica sobre un documento.	57,23	22,668	,936	,794
El proceso de identificación involucra la procedencia de una documentación.	57,23	22,668	,936	,794
Los documentos deben estar clasificados para mantenerlos ordenados en un archivo por un tiempo estrictamente necesario.	57,10	30,093	,020	,852
Las normas tributarias determinan los años de vigencia de los documentos.	57,23	22,668	,936	,794
La importancia de las normas mercantiles determina el año de conservación documental.	57,30	27,734	,255	,846
La calidad de los documentos vela la integridad y validez de un documento.	57,23	22,668	,936	,794

La vigencia de un documento te acredita una obligación hasta el cumplimiento de la misma.	57,10	29,472	,133	,847
La importancia del módulo de compras utilizas criterio para elegir un proveedor para un producto.	57,13	28,740	,271	,841
El módulo de ventas se involucra con la facturación de los documentos.	57,23	22,668	,936	,794
La importancia de la planilla de cobranza facilita el registro de los ingresos en base a los documentos que lo conforman.	57,07	30,961	-,134	,858
Considera que el módulo de tesorería apertura las liquidaciones y caja chica que conforma una empresa.	57,10	29,610	,107	,848
El módulo de Finanzas proporciona los pagos a los proveedores en el tiempo coordinado.	57,10	28,921	,099	,858
El módulo de logística ayuda a efectuar la programación de los bienes, servicios, y las rendiciones de viáticos en una empresa.	57,07	30,685	-,086	,856

Fuente: elaboración propia

**Tabla 6.** Resultado del Alpha de Cronbach variable software del sistema integrado de gestión erp

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

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

**Tabla 7.** Confiabilidad del variable software del sistema integrado de gestión erp- Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,730	11

Discusión:

El resultado de los 11 ítems encuestados del variable software del sistema integrado de gestión erp la muestra constituida por 30 personas en una empresa comercial Ate - 2018. Nos da como resultado 0,730 la cual demuestra que el instrumento es altamente confiable la cual se puede expresar en un nivel de 0,73 es decir nos garantiza que el valor se próxima a 1 por lo que se concluye que el coeficiente de el Alfa de Cronbach es aceptable.

**Tabla 8.** Estadística del total del variable software del sistema integrado de gestión erp

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Mediante los contratos vigentes determinan el inicio de un negocio.	44,07	13,582	,132	,738
Los calendarios de pagos son útiles para la vigencia de una empresa en marcha.	44,00	14,276	-,054	,756
La importancia de las opciones son alternativas para resolver problemas en una empresa.	44,03	13,689	,102	,741
El sistema de información contable involucra a rendir sobre la productividad de un negocio.	44,20	9,476	,863	,620

El consumidor mediante las importaciones puede acceder a diferentes opciones en precios, calidad y cantidad.	44,03	14,102	-,008	,752
La importancia de las exportaciones se debe administrar información completa en el sistema para una empresa.	44,10	12,507	,201	,742
Mediante la consulta se evitará errores de las operaciones que se registra en el sistema.	44,17	9,523	,840	,624
La evaluación implica el procedimiento que debe existir con cada uno de los documentos en una empresa.	44,20	9,476	,863	,620
Mediante la integración de datos proporciona que los documentos estén completos e integro.	44,07	13,513	,118	,741
El backup ayuda para respaldar información en cada una de las operaciones.	44,17	10,420	,630	,666
El acceso de búsqueda de información se maneja de forma confidencial dentro del entorno de una empresa.	43,97	13,206	,234	,727

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 9.** Resultado del Alpha de Cronbach del análisis de ambas variables: Flujo de documentos y software del sistema integrado de gestión erp

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>		N	%
Casos	Válido	30	96,8
	Excluido	1	3,2
	Total	31	100,0

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

**Tabla 10.** Confiabilidad de los variables flujos de documentos y software del sistema integrado de gestión erp - Alpha de Cronbach.

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	25

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

El resultado de los 16 ítems encuestados de las variables flujo de documentos y software del sistema integrado de gestión erp a la muestra constituida por 30 personas de una empresa comercial Ate - 2018. Nos da como resultado 0,867 lo que demuestra que el instrumento es altamente confiable la cual se puede expresar en un nivel de 0,87 es decir nos garantiza que el valor se próxima a 1 por lo que se concluye que el coeficiente de el Alfa de Cronbach es bueno.

**Tabla 11.** Estadística de total del variable flujo de documentos y el software del sistema integrado de gestión.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Mediante la ordenación se procesa mejor los documentos en una la empresa.	105,80	56,510	,955	,842
Mediante la descripción obtiene una característica sobre un documento.	105,80	56,510	,955	,842

El proceso de identificación involucra la procedencia de una documentación.	105,80	56,510	,955	,842
Los documentos deben estar clasificados para mantenerlos ordenados en un archivo por un tiempo estrictamente necesario.	105,67	67,540	,105	,869
Las normas tributarias determinan los años de vigencia de los documentos.	105,80	56,510	,955	,842
La importancia de las normas mercantiles determina el año de conservación documental.	105,87	65,706	,185	,870
La calidad de los documentos vela la integridad y validez de un documento.	105,80	56,510	,955	,842
La vigencia de un documento te acredita una obligación hasta el cumplimiento de la misma.	105,67	67,471	,113	,869
La importancia del módulo de compras utilizas criterio para elegir un proveedor para un producto.	105,70	65,941	,302	,865
El módulo de ventas se involucra con la facturación de los documentos.	105,80	56,510	,955	,842
La importancia de la planilla de cobranza facilita el registro de los ingresos en base a los documentos que lo conforman.	105,63	69,757	-,158	,875

Considera que el módulo de tesorería apertura las liquidaciones y caja chica que conforma una empresa.	105,67	67,540	,105	,869
El módulo de Finanzas proporciona los pagos a los proveedores en el tiempo coordinado.	105,67	66,851	,086	,874
El módulo de logística ayuda a efectuar la programación de los bienes, servicios, y las rendiciones de viáticos en una empresa.	105,63	69,206	-,094	,873
Mediante los contratos vigentes determinan el inicio de un negocio.	105,70	67,597	,099	,869
Los calendarios de pagos son útiles para la vigencia de una empresa en marcha.	105,63	69,275	-,102	,874
La importancia de las opciones son alternativas para resolver problemas en una empresa.	105,67	67,678	,088	,870
El sistema de información contable involucra a rendir sobre la productividad de un negocio.	105,80	56,510	,955	,842
El consumidor mediante las importaciones puede acceder a diferentes opciones en precios, calidad y cantidad.	105,67	68,023	,047	,870

La importancia de las exportaciones se debe administrar información completa en el sistema para una empresa.	105,73	65,651	,179	,871
Mediante la consulta se evitará errores de las operaciones que se registra en el sistema.	105,80	56,510	,955	,842
La evaluación implica el procedimiento que debe existir con cada uno de los documentos en una empresa.	105,80	66,855	,089	,873
Mediante la integración de datos proporciona que los documentos estén completos e integro.	105,70	67,321	,110	,870
El backup ayuda para respaldar información en cada una de las operaciones.	105,80	60,372	,614	,855
El acceso de búsqueda de información se maneja de forma confidencial dentro del entorno de una empresa.	105,60	66,110	,279	,865

---

Fuente:elaboracion propia

### 2.5 . Método de análisis de datos

La información que se obtuvo de los cuestionarios se determinara y se analizara través del programa SPSS versión 24 para lo cual. Para la terminación y análisis de los datos que se incluirán:

-Tabulación y distribución de frecuencias

- Gráficos de barra

- Gráficos lineales y diagramas de superficie

#### 2.6 . Aspectos éticos:

En este trabajo investigación fue elaborado con mucha responsabilidad teniendo como guía de productos observables que fueron de ayuda para la realización del trabajo y de acuerdo al manual Apa. Con el fin de lograr todos los objetivos buenos con toda la información que corresponde.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis descriptivo

#### 3.1.1. Análisis descriptivo de dimensiones de variable flujo de documentos

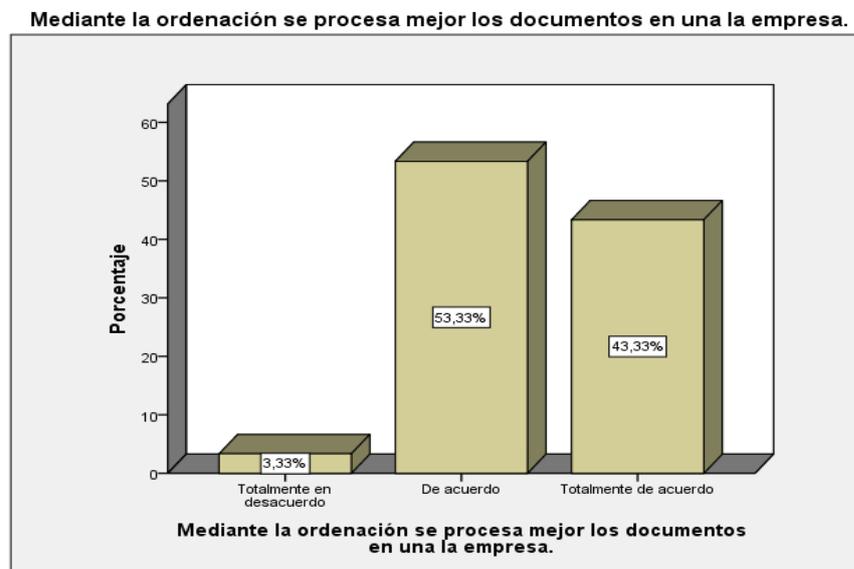
**Tabla 12:** Ordenación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 12 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate -2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión ordenación tiene un total de 30 encuestados de un 100% por otro tiene el persona tiene porcentaje del 3 % del total están en desacuerdo de la ordenación del flujo de documentos se procesa mejor mientras que 16 personas en porcentaje es 53% del total que están de acuerdo y 13 personas con un porcentaje de 43% del total están totalmente de acuerdo que por medio de la ordenación se lleva un mejor control en sus documentos.

**Figura 1.** Categorización de ordenación



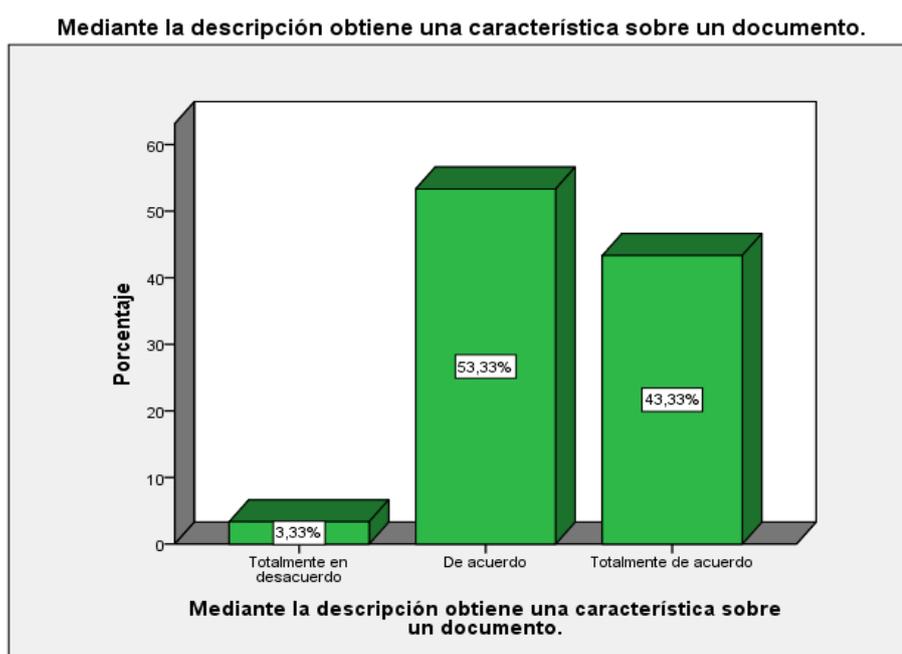
**Tabla 13:** Descripción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 13 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate - 2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión descripción tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado la tabla tiene 1 persona que en porcentaje es el 3 % del total están en desacuerdo mediante la descripción del flujo de documentos obtiene una característica mientras que 16 personas en porcentaje es 53% del total están de acuerdo con el flujo de documentos y 13 personas con un porcentaje de 43% del total están totalmente de acuerdo a través de la descripción sirve de ayuda por un momento dado.

**Figura 2.** Categorización de descripción



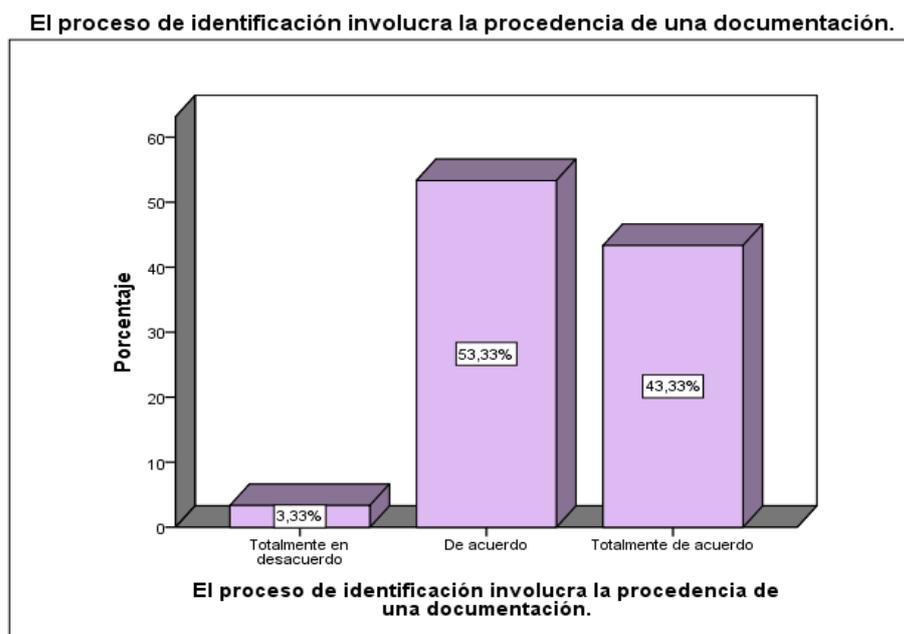
**Tabla 14:** Proceso de identificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
De acuerdo	16	53,3	53,3	56,7
Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 14 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate - 2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión identificación tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado la tabla tiene 1 persona que en porcentaje es el 3 % del total están en desacuerdo mediante la identificación del flujo de documentos se involucra su procedencia mientras que 16 personas en porcentaje es 53% del total están de acuerdo con el flujo de documentos y 13 personas con un porcentaje de 43% del total están totalmente de acuerdo a través de la identificación se puede localizar más rápido éstos.

**Figura 3.** Categorización de identificación



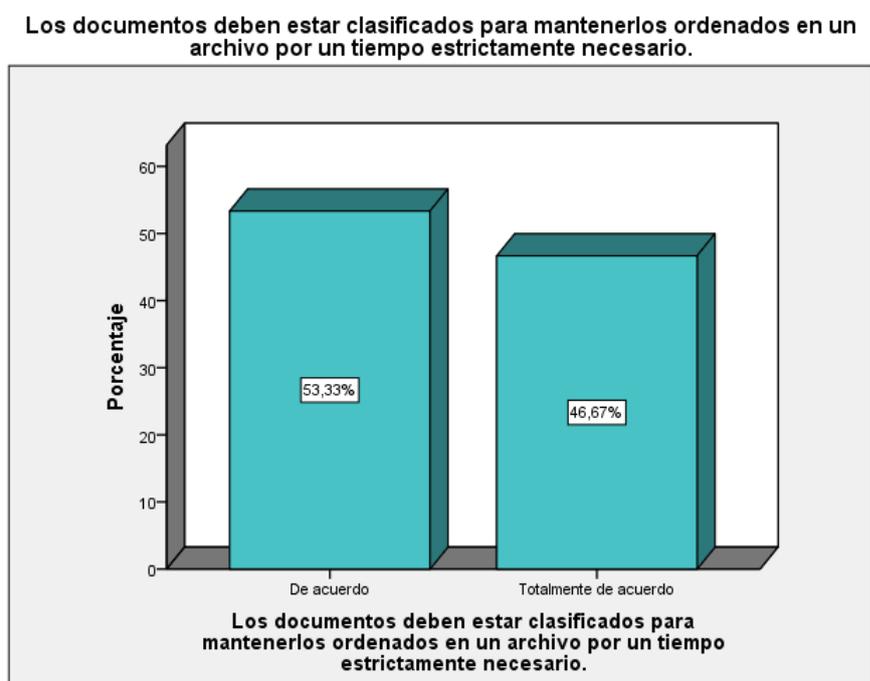
**Tabla 15:** Clasificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 15 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate - 2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión clasificación tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado la tabla tiene 16 personas que en porcentaje es el 53 % del total están de acuerdo que la clasificación del flujo de documentos deben mantenerse en un archivador mientras que 14 personas en porcentaje es 46,7% del total están totalmente de acuerdo con el flujo de documentos estén ordenados por un tiempo dado.

**Figura 4.** Categorización de clasificación



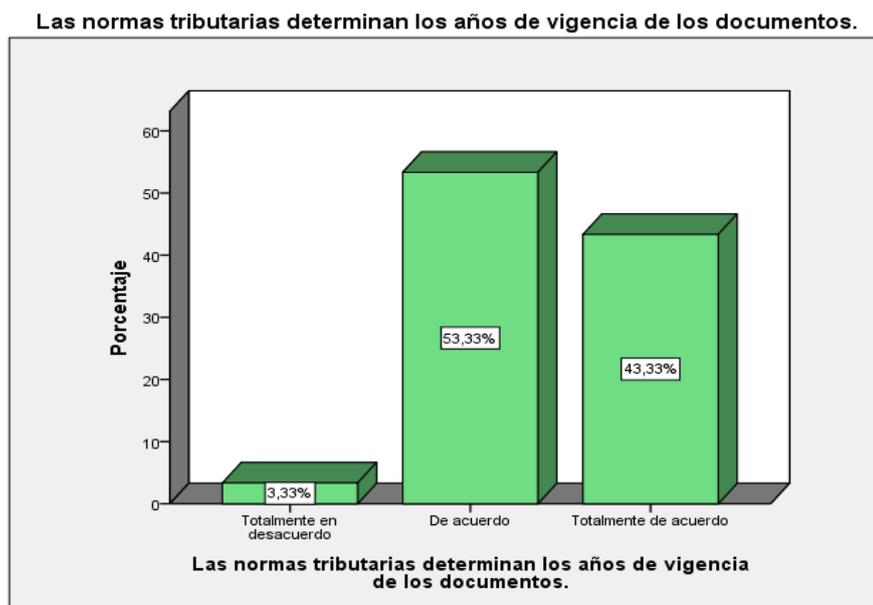
**Tabla 16:** Normas tributarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 16 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate -2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión normas tributarias tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado la tabla tiene 1 persona que en porcentaje es el 3,3 % del total está totalmente en desacuerdo que las normas tributarias del flujo de documentos determine años de vigencia de éstos mientras que 16 personas en porcentaje es 53% del total están de acuerdo con el flujo de documentos y 13 personas con un porcentaje de 43% del total estén totalmente de acuerdo que es deben guardarse por 6 años.

**Figura 5.** Categorización de Normas tributarias



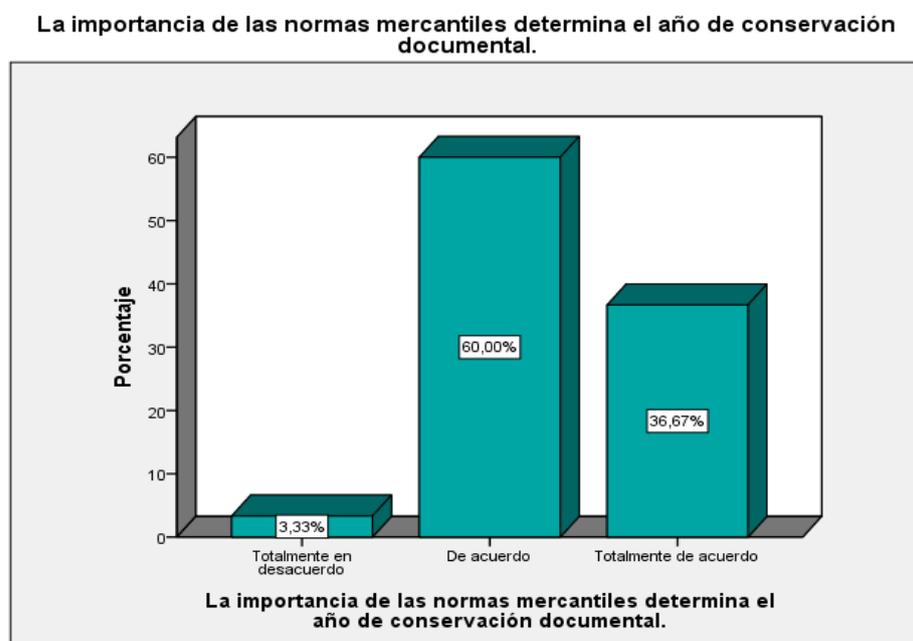
**Tabla 17:** Normas mercantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	18	60,0	60,0	63,3
	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 17 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate - 2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión normas mercantiles tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado la tabla tiene 1 persona que en porcentaje es el 3,3 % del total está totalmente en desacuerdo que las normas mercantiles del flujo de documentos determine año de conservación éstos mientras que 18 personas en porcentaje es 60% del total están de acuerdo con el flujo de documentos y 11 personas con un porcentaje de 36,7% del total estén totalmente de acuerdo se conserven por 5 años.

**Figura 6.** Categorización de Normas mercantiles



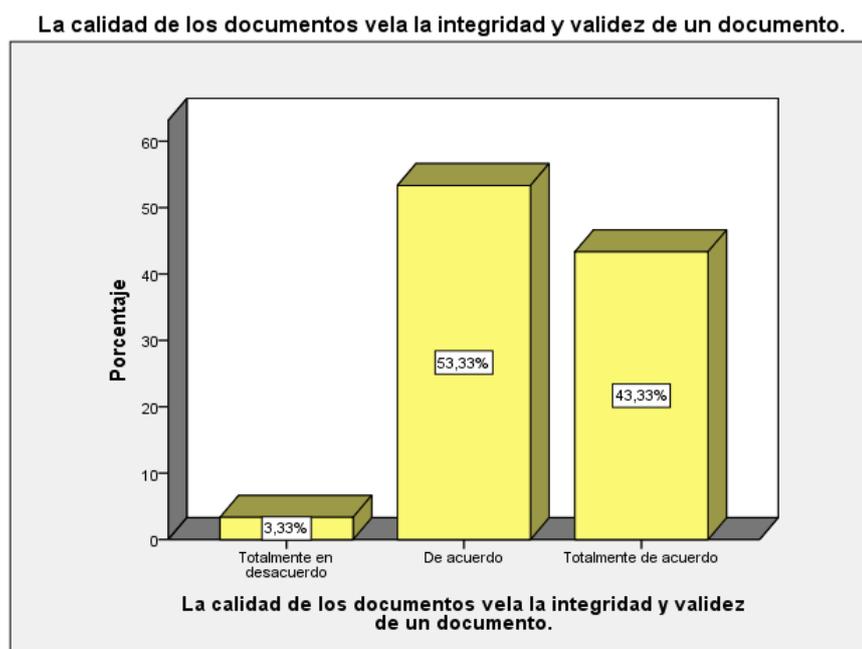
**Tabla 18:** Calidad de los documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 18 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate -2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión calidad de documentos tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado la tabla tiene 1 persona que en porcentaje es el 3,3 % del total está totalmente en desacuerdo que la calidad del flujo de documentos vela su validez mientras que 16 personas en porcentaje es 53% del total están de acuerdo con el flujo de documentos y 13 personas con un porcentaje de 43,3% del total estén totalmente de acuerdo que deben ser auténticos.

**Figura 7.** Categorización de calidad de documentos



**Tabla 19:** Vigencia de documentos

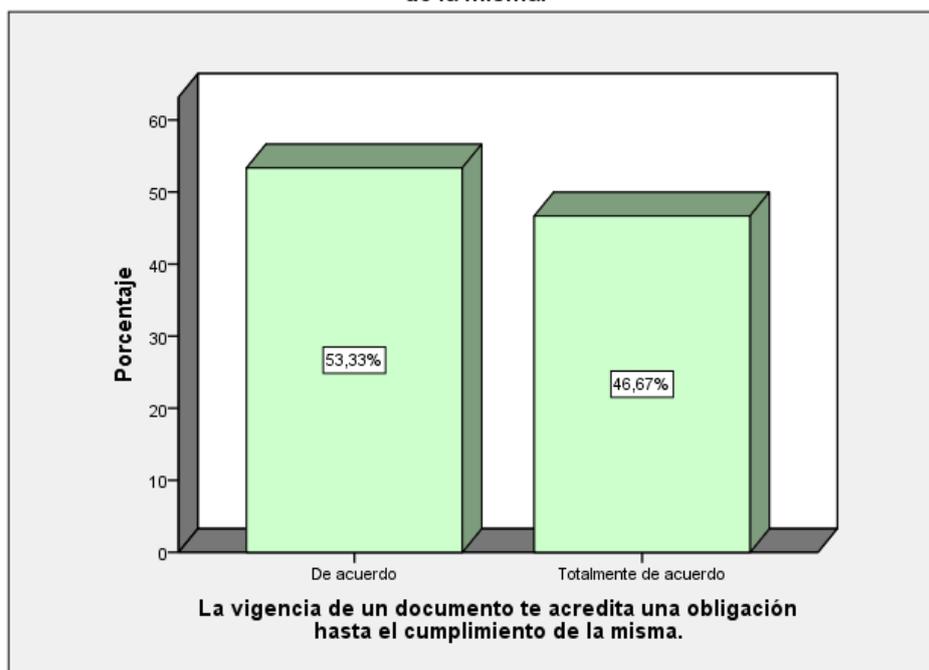
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 19 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate -2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión vigencia de documentos tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado la tabla tiene 16 personas que en porcentaje es el 53,3 % del total está de acuerdo que la vigencia de documentos acredite una obligación, 14 personas con un porcentaje de 46,7% del total estén totalmente de acuerdo que deben cumplir las normas.

**Figura 8.** Vigencia de documentos

**La vigencia de un documento te acredita una obligación hasta el cumplimiento de la misma.**



**Tabla 20:** Módulo de compras

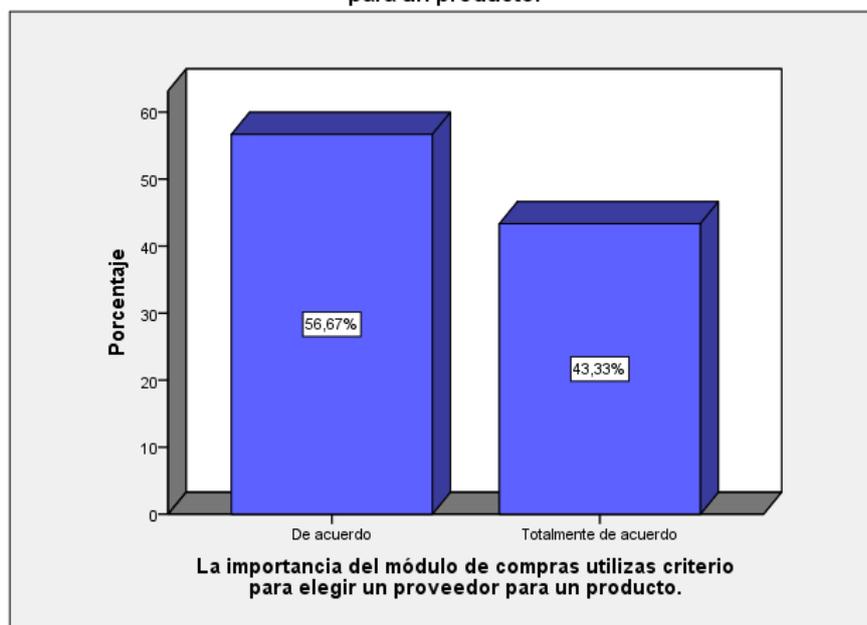
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	56,7	56,7	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 20 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate -2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión módulo de compras tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado la tabla tiene 17 personas que en porcentaje es el 56,7 % del total está de acuerdo está relacionado con los proveedores del flujo de documentos y 13 personas con un porcentaje de 43,3% del total estén totalmente de acuerdo en elegir al proveedor.

**Figura 9.** Módulo de compras

La importancia del módulo de compras utilizas criterio para elegir un proveedor para un producto.



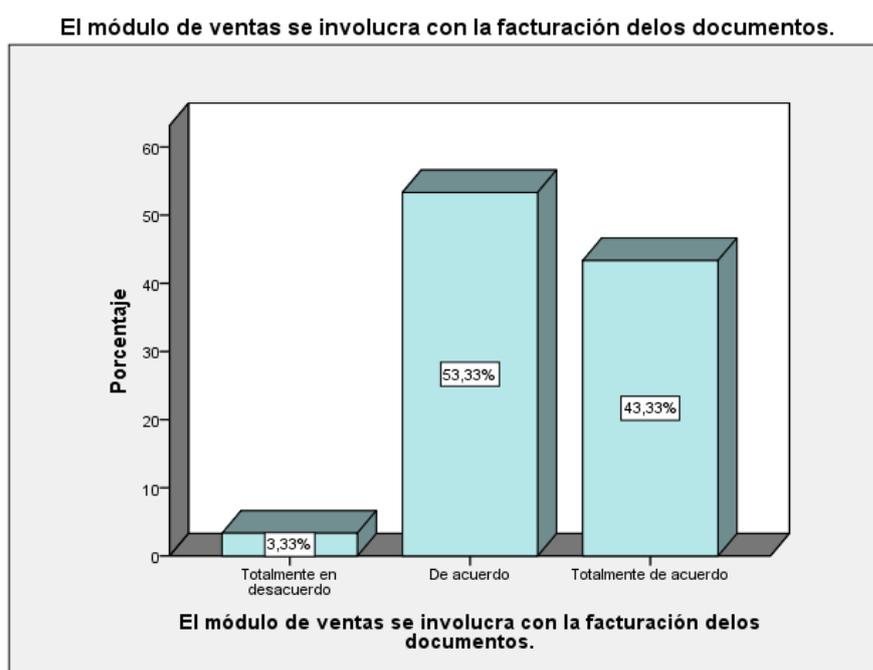
**Tabla 21:** Módulo de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 21 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate-2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión módulo de compras tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado la tabla tiene 1 persona que en porcentaje es el 3,3 % del total está totalmente en desacuerdo que el módulo de ventas se involucra con la facturación de documentos, mientras que 16 personas con un porcentaje de 53,3% del total estén de acuerdo que los encargados de venta se preocupen por vender y 13 personas con un porcentaje de 43,3% están totalmente de acuerdo con el manejo que hacen de un documento.

**Figura 10.** Módulo de ventas



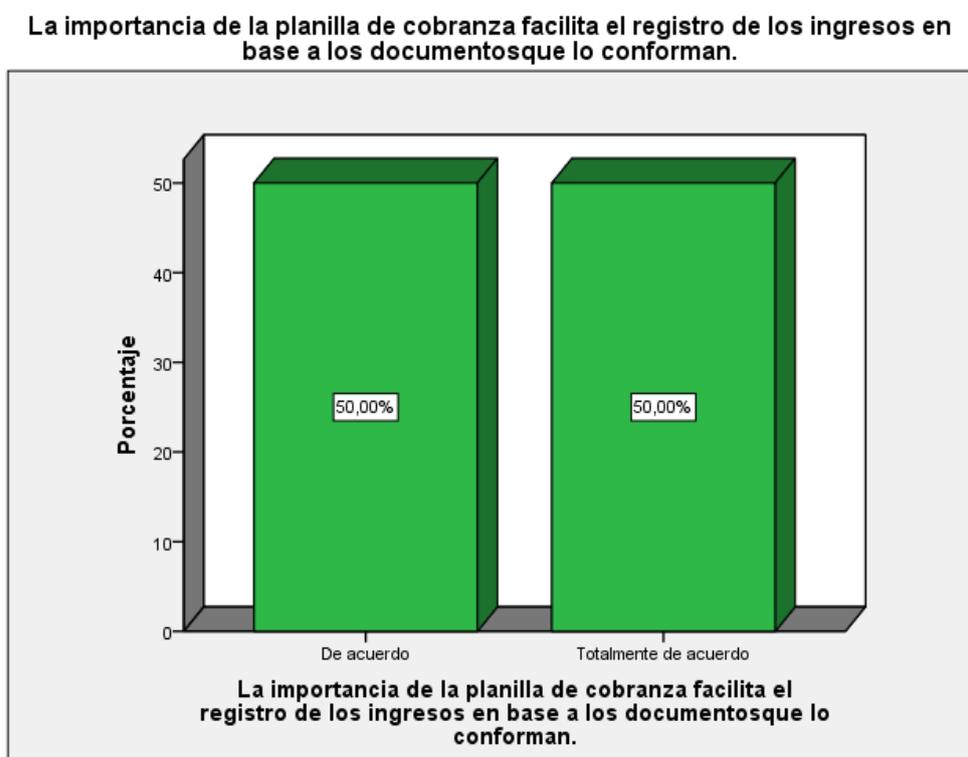
**Tabla 22:** Planilla de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	15	50,0	50,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 22 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate-2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión módulo de Planilla de cobranza tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado 15 personas con un porcentaje del 50% del total está totalmente de acuerdo que la planilla de cobranza facilita el registro de los ingresos bancarios, mientras que 15 personas con un porcentaje de 50% del total están totalmente de acuerdo la planilla de cobranza apoye en el registro.

**Figura 11.**Planilla de cobranza



**Tabla 23:** Módulo de tesorería

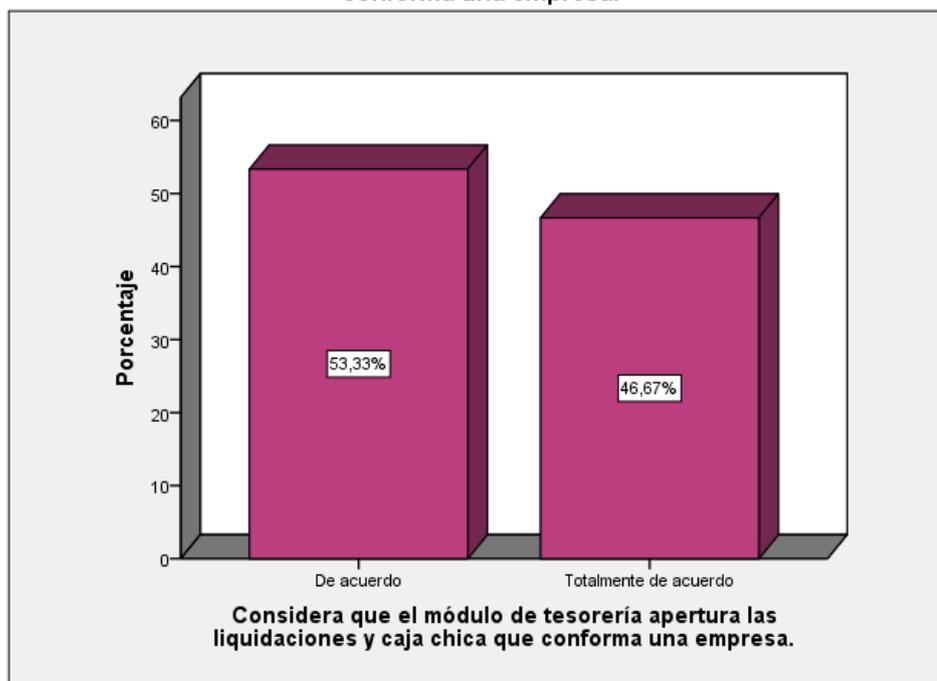
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 23 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate-2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión módulo de de tesoreria tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado 16 personas con un porcentaje del 53% del total está de acuerdo que el módulo de de tesoreria haga la apertura de las cajas chicas del flujo de documentos y 14 personas con un porcentaje de 46,7% del total están totalmente de acuerdo con el manejo que el usuario tiene.

**Figura 12.**Módulo de tesorería

**Considera que el módulo de tesorería apertura las liquidaciones y caja chica que conforma una empresa.**



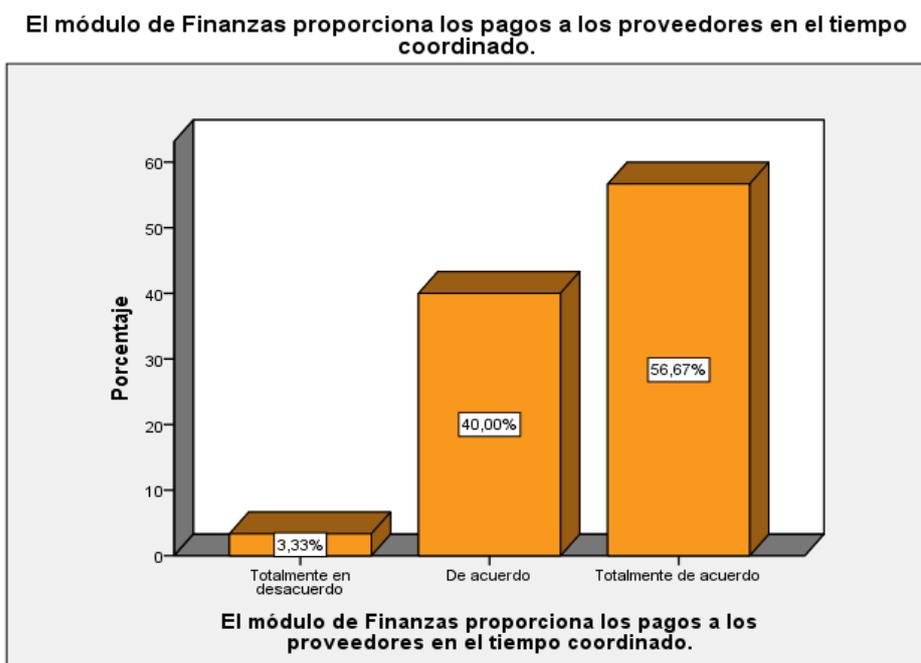
**Tabla 24:** Módulo de finanzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	12	40,0	40,0	43,3
	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 24 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate -2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión módulo de de finanzas tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado 1 persona con un porcentaje del 3% del total está totalmente en desacuerdo que el módulo de finanzas proporcionen los pagos a los proveedores fuera de fecha, 12 personas con un porcentaje de 40% del total están de acuerdo con que se facilite los pagos y 17 personas con un porcentaje de 56,7% están totalmente de acuerdo como se está gestionando.

**Figura 13.**Módulo de finanzas



**Tabla 25:** Módulo de logística

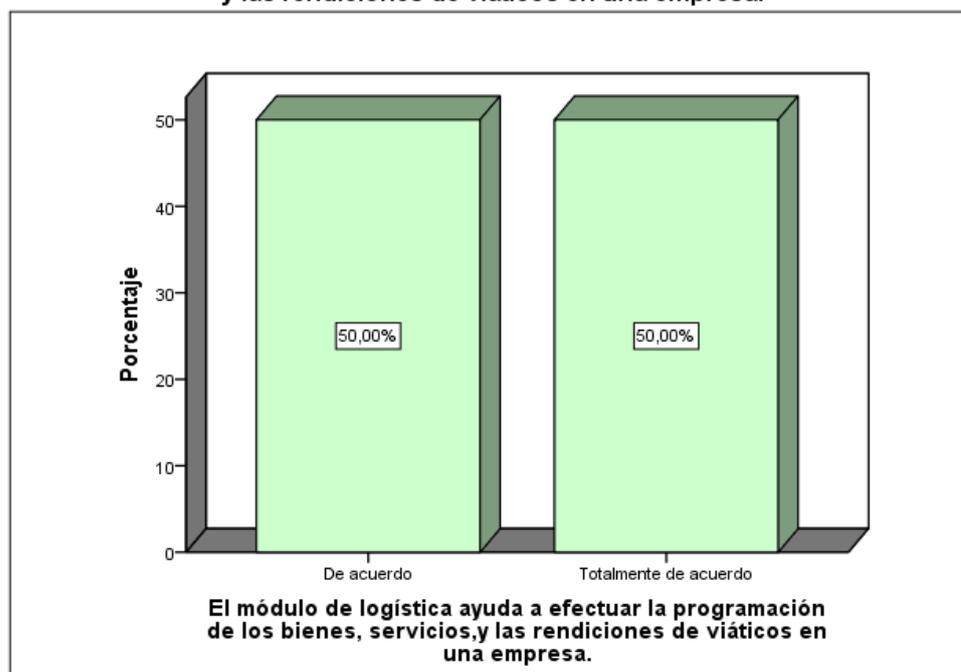
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	15	50,0	50,0	50,0
Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 25 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate -2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión módulo de logística tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado 15 personas con un porcentaje del 50% del total está de acuerdo que el módulo de logística apoye con las rendiciones de viáticos del flujo de documentos y 15 personas con un porcentaje de 50% del total totalmente de acuerdo con programe con las rendiciones por la empresa.

**Figura 14.**Módulo de logística

**El módulo de logística ayuda a efectuar la programación de los bienes, servicios, y las rendiciones de viáticos en una empresa.**



3.1.2. Análisis descriptivo de dimensiones de variable software del sistema integrado de gestión.

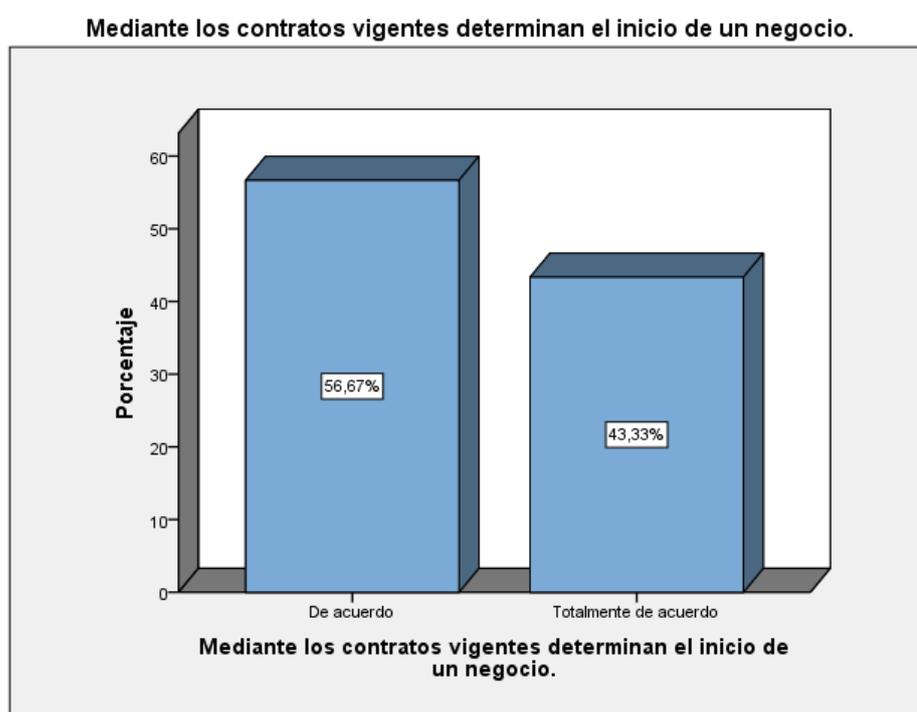
**Tabla 26:** Contratos vigentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	56,7	56,7	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 26 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate -2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión contratos vigentes tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado 17 personas con un porcentaje del 56,7% del total está de acuerdo que el módulo de logística apoye con las rendiciones de viáticos del flujo de documentos y 13 personas con un porcentaje de 43,3% del total totalmente de acuerdo con programe con las rendiciones por la empresa.

**Figura 15.** Contratos vigentes



**Tabla 27:** Calendarios de pagos

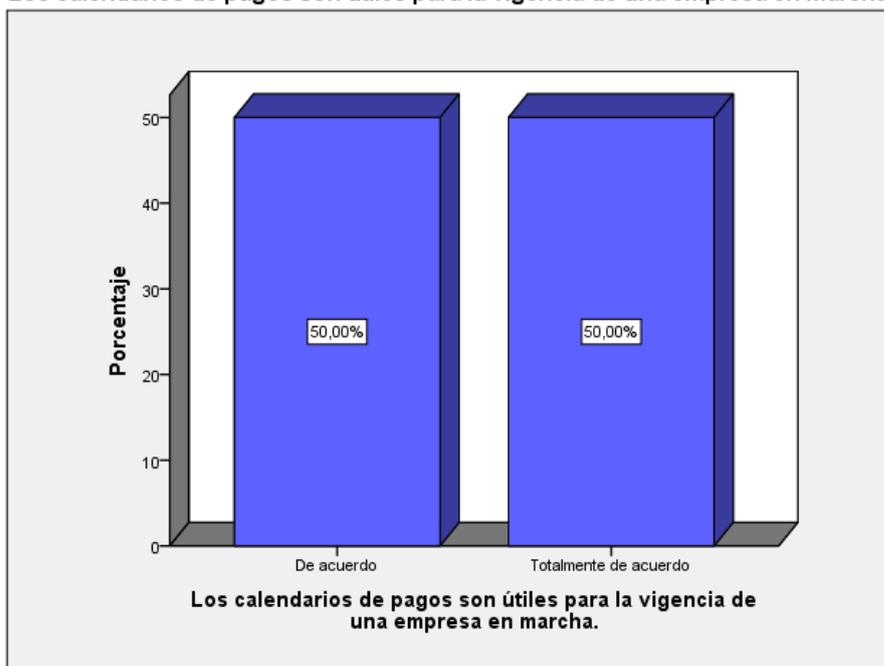
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	15	50,0	50,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 27 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate -2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión calendarios de pagos tiene un total de 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado 15 personas con un porcentaje del 50% del total está de acuerdo que el que mediante el calendario de pagos estipulen la vigencia de una empresa en marcha del software del sistema integrado de gestión y 15 personas con un porcentaje de 50% del total totalmente de acuerdo porque es importante los plazos de finalización de un sistema que se ha comprado.

**Figura 16.** Calendarios de pagos

Los calendarios de pagos son útiles para la vigencia de una empresa en marcha.



**Tabla 28:**Ofrece opciones

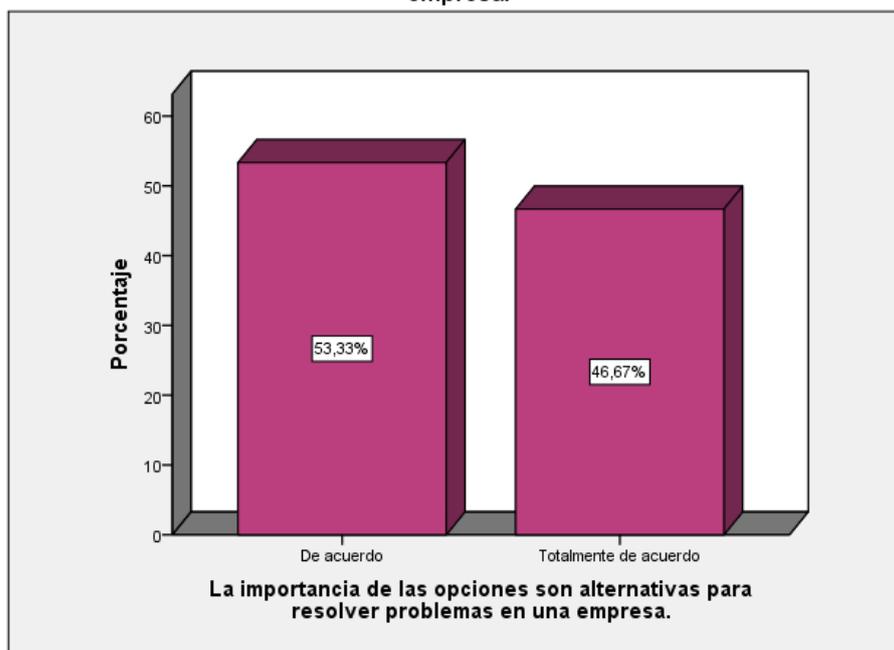
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 28 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate-2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión ofrece opciones para resolver problemas en una empresa 30 encuestados siendo la misma un 100% por otro lado 16 personas con un porcentaje del 53% del total está de acuerdo que se ofrecen opciones estipulen la vigencia de una empresa en marcha del software del sistema integrado de gestión y 14 personas con un porcentaje de 46,70% del total totalmente de acuerdo porque es importante los plazos de finalización de un sistema que se ha comprado.

**Figura 17.**Ofrece opciones

**La importancia de las opciones son alternativas para resolver problemas en una empresa.**



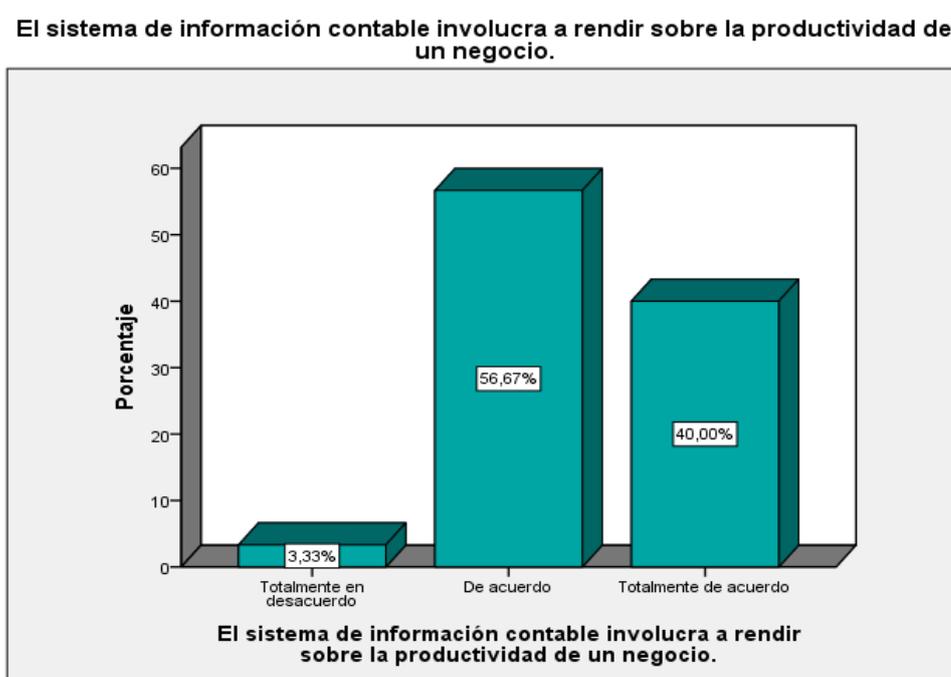
**Tabla 29:** Sistema de información contable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	17	56,7	56,7	60,0
	Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 29 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate-2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión Sistema de información contable tiene un total de 30 encuestados en un 100% por otro lado 1 persona con un porcentaje del 3% del total está totalmente en desacuerdo se involucra a rendir sobre la productividad del software del sistema integrado de gestión erp, 17 personas con un porcentaje de 56,7% del total está de acuerdo ya que a través del sistema podemos generar un reporte de las cuentas corrientes de una empresa y 12 personas con un porcentaje de 40% del total está totalmente de acuerdo con el rol de contabilidad.

**Figura18.** Sistema de información contable



**Tabla 30:** Las importaciones

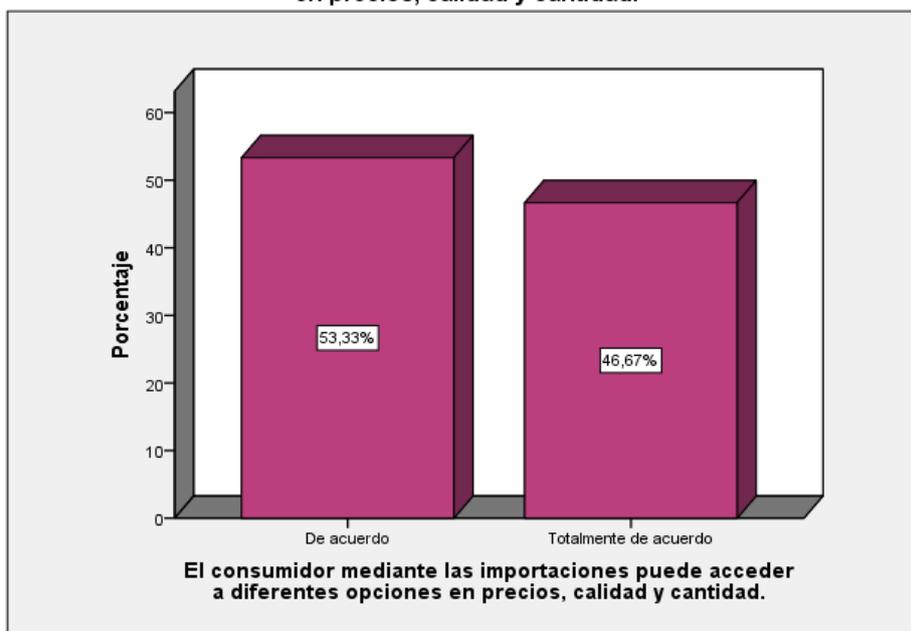
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 30 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate -2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión las importaciones tiene un total de 30 encuestados en un 100% por otro lado 16 personas con un porcentaje del 53% del total está de acuerdo sobre la productividad del software del sistema integrado de gestión erp, 14 personas con un porcentaje de 46,7% del total está desacuerdo ya que a través del pueden acceder a diferentes opciones de precio.

**Figura 19.**Las importaciones

**El consumidor mediante las importaciones puede acceder a diferentes opciones en precios, calidad y cantidad.**



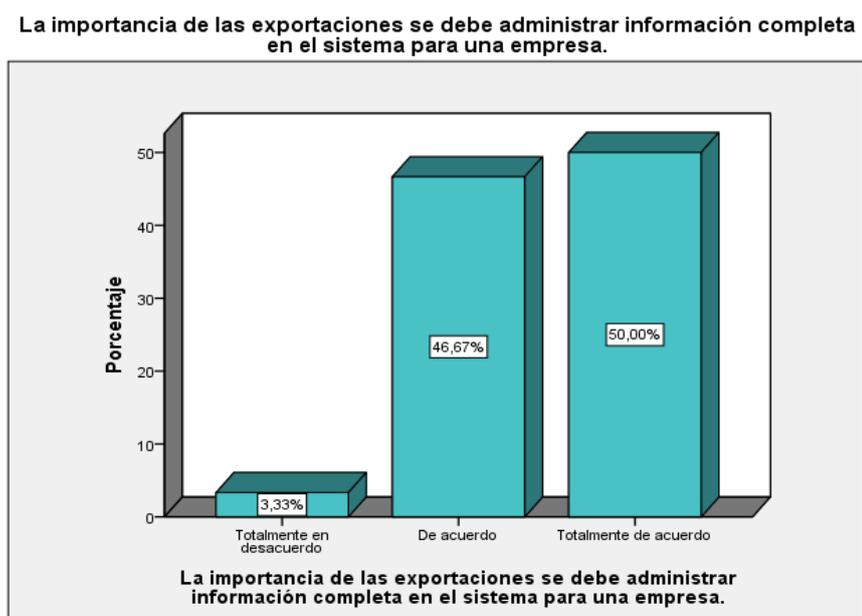
**Tabla 31:** Las exportaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	14	46,7	46,7	50,0
	Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación :

En la tabla 31 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate -2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión las exportaciones tiene un total de 30 encuestados en un 100% por otro lado 1 persona con un porcentaje del 3% del total está totalmente en desacuerdo se administra información al software del sistema integrado de gestión erp,14 personas con un porcentaje de 46,7% del total está de acuerdo ya que a través del sistema podemos generar un reporte de las cuentas corrientes de una empresa y 15 personas con un porcentaje de 50% del total está totalmente de acuerdo con el rol de contabilidad.

**Figura 20.** Las exportaciones



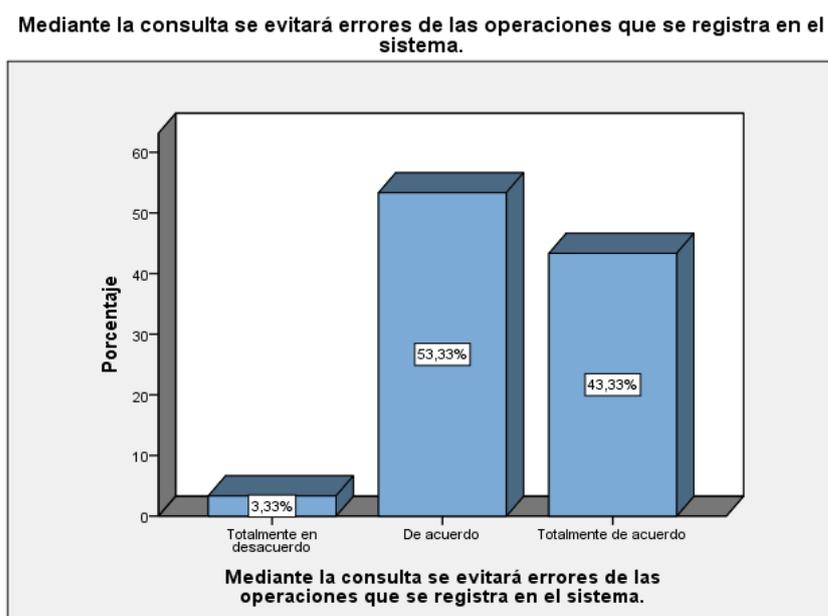
**Tabla 32:** La consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación :

En la tabla 32 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate -2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión la consulta tiene un total de 30 encuestados en un 100% por otro lado 1 persona con un porcentaje del 3% del total está totalmente en desacuerdo que se evite errores de operaciones del software del sistema integrado de gestión erp,16 personas con un porcentaje de 53% del total está de acuerdo ya que se puede hacer las consulta respecto al tema y 13 personas con un porcentaje de 43% del total está totalmente de acuerdo del sistema además de ser útil para que no haya interrogantes.

**Figura 21.**La consulta



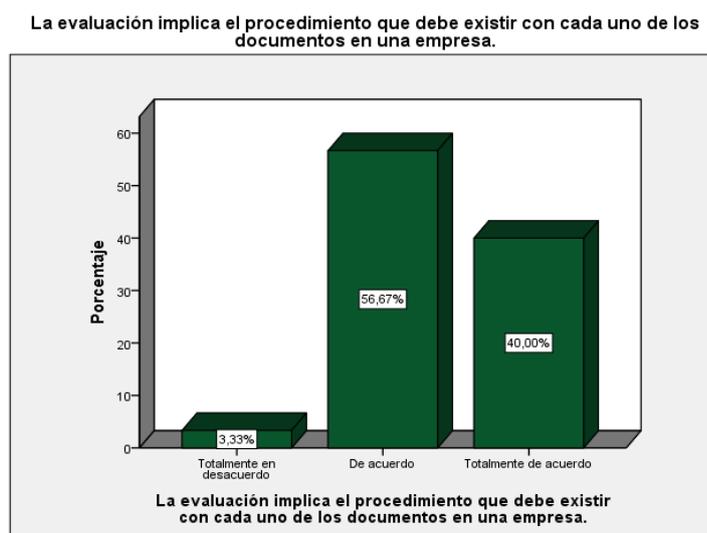
**Tabla 33:**La evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	17	56,7	56,7	60,0
	Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretacion :

En la tabla 33 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate -2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión la evaluación tiene un total de 30 encuestados en un 100% por otro lado 1 persona con un porcentaje del 3% del total está totalmente en desacuerdo durante la evaluación hace referencia al análisis que termina por cada operaciones del software del sistema integrado de gestión erp,17 personas con un porcentaje de 56% del total está de acuerdo ya que se debe evaluar los problemas y 12 personas con un porcentaje de 40% del total está totalmente de acuerdo ya que reducirá en los documentos.

**Figura 22.**La evaluación



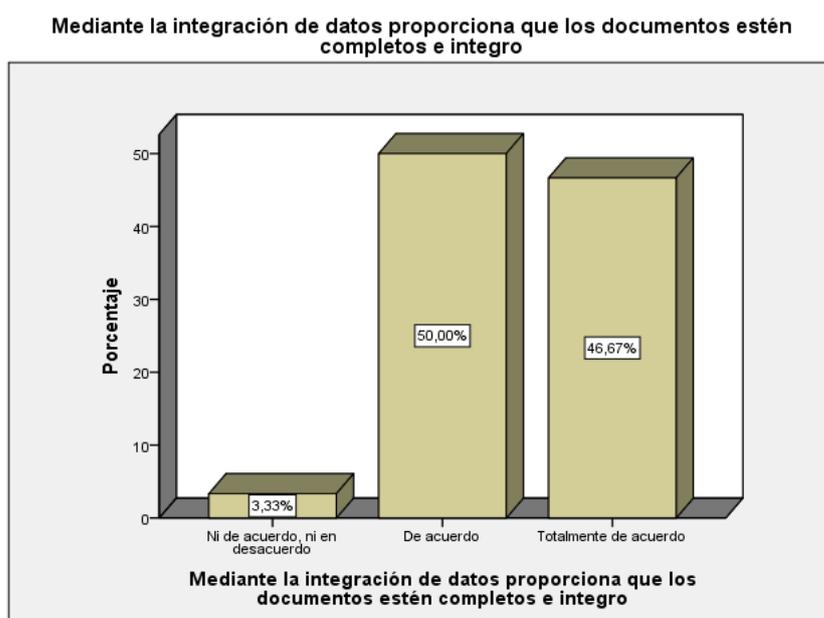
**Tabla 34 :**La integración de datos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	15	50,0	50,0	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación :

En la tabla 34 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate -2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión la integración de datos tiene un total de 30 encuestados en un 100% por otro lado 1 persona con un porcentaje del 3% del total ni de acuerdo ,ni en desacuerdo sobre la integración de datos proporcione documentos completos en el software del sistema integrado de gestión erp,15 personas con un porcentaje de 50% del total está de acuerdo ya que se debe evaluar los problemas y 14 personas con un porcentaje de 46,7% del total está totalmente de acuerdo ya que reducirá en los documentos.

**Figura 23.**La integración de datos



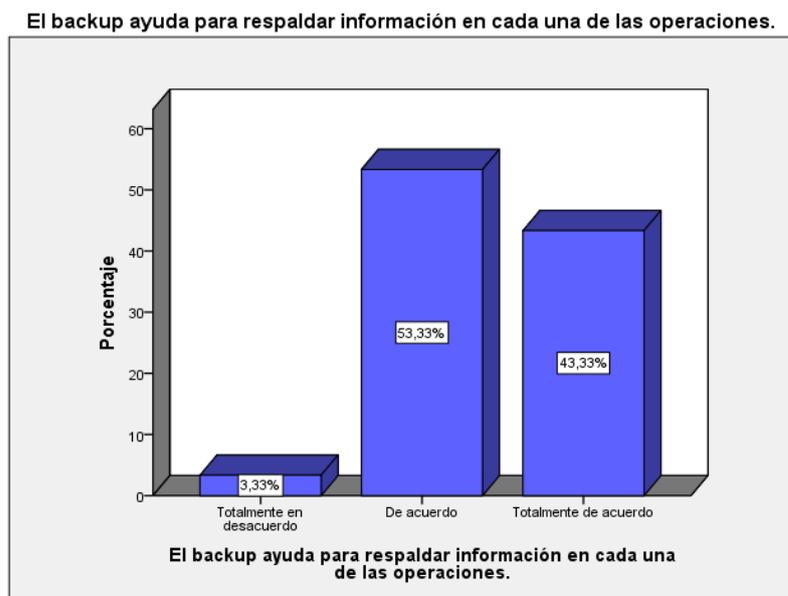
**Tabla 35:** El backup

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación :

En la tabla 35 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate-2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión el backup tiene un total de 30 encuestados en un 100% por otro lado 1 persona con un porcentaje del 3% totalmente en desacuerdo , se maneja de forma confidencial sistema integrado de gestión erp,16 personas con un porcentaje de 53% del total está de acuerdo ya que se debe evaluar los problemas y 13 personas con un porcentaje de 43% del total está totalmente de acuerdo ya que reducirá en los documentos.

**Figura 24.**El backup



**Tabla 36:** El acceso de búsqueda de información

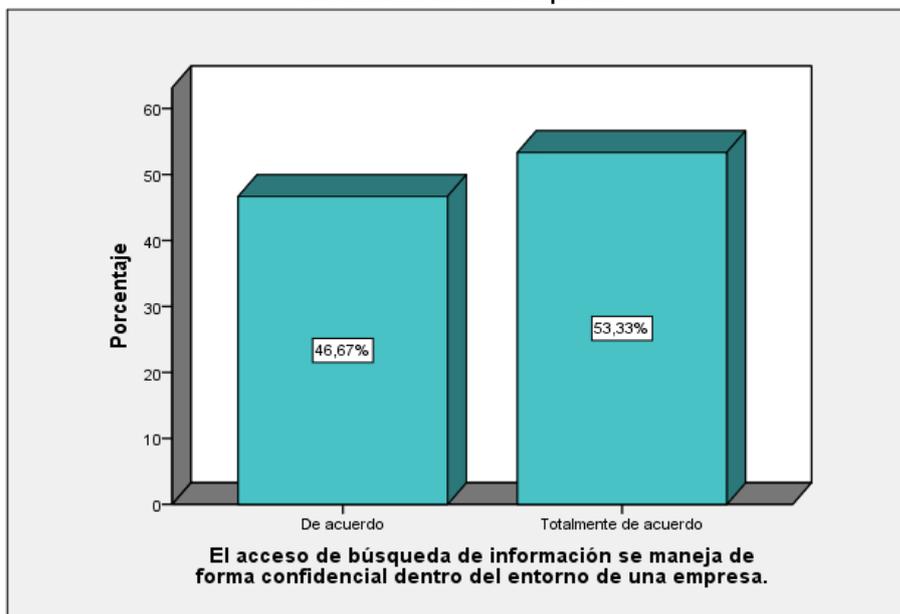
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	14	46,7	46,7	46,7
	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación :

En la tabla 36 se puede estimar según la encuesta empleada en una empresa comercial Ate-2018 que de la frecuencia agrupada de la dimensión la integración de datos tiene un total de 30 encuestados en un 100% por otro lado 14 personas con un porcentaje de 46,7% del total está de acuerdo ya que la búsqueda se maneja de forma confidencial y 16 personas con un porcentaje de 53,3% del total está totalmente de acuerdo a que se de acceso al sistema.

**Figura 25.**El acceso de búsqueda de información

**El acceso de búsqueda de información se maneja de forma confidencial dentro del entorno de una empresa.**



### 3.1.3. Tablas cruzadas o de contingencia

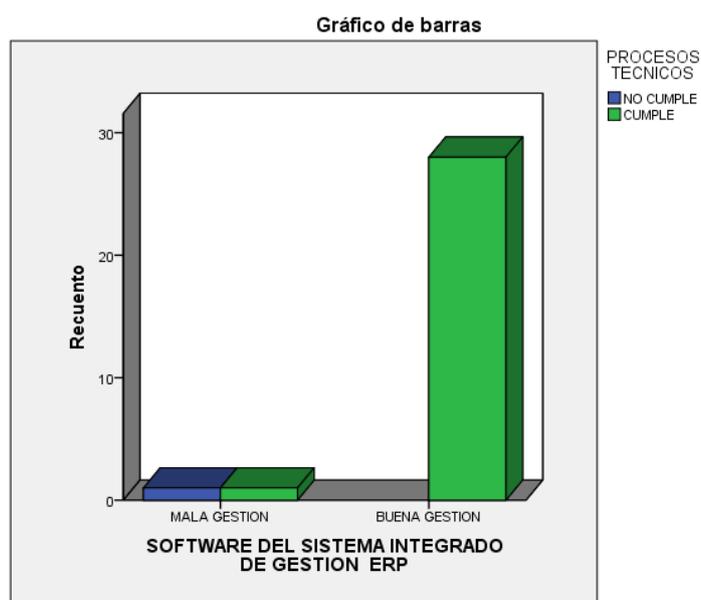
**Tabla 37:** Software del sistema integrado de gestión erp y Procesos técnicos

		PROCESOS TÉCNICOS		Total
		NO CUMPLE	CUMPLE	
SOFTWARE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ERP	MALA GESTIÓN	3,3%	3,3%	6,7%
	BUENA GESTIÓN		93,3%	93,3%
Total		3,3%	96,7%	100,0%

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 37 indica que el resultado obtenido en la encuesta dirigida a 30 personas de una empresa comercial Ate - 2018 tiene 6,7 personas tienen mala gestión con el software del sistema integrado de gestión erp de las cuales 3,3 no consideran cumplir con sus obligaciones y 3,3 personas consideran que cumplen con la obligación a realizar los procesos técnicos. Por otro lado nos indica que 93,3 tienen buena gestión con el software del sistema integrado de gestión erp.

**Figura 26.** Tabla cruzada Software del sistema integrado de gestión erp y Procesos técnicos.



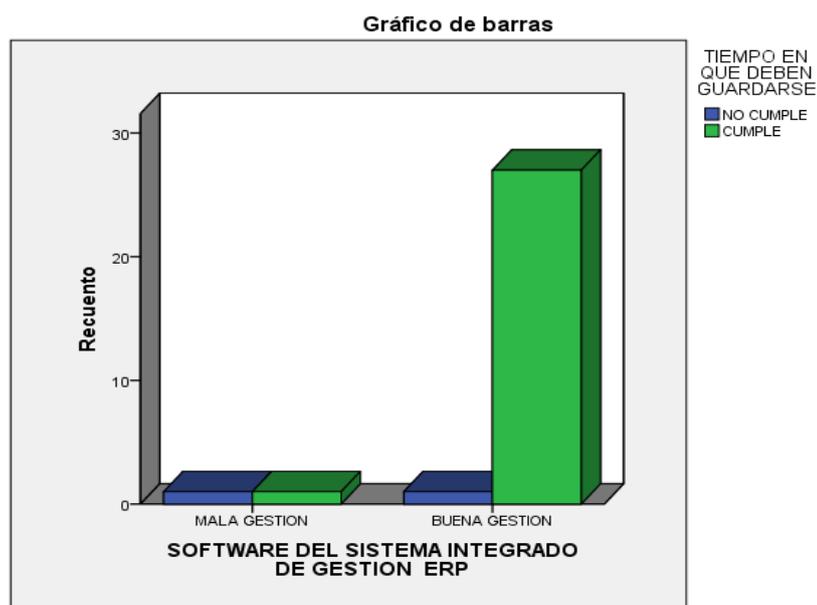
**Tabla 38 :** Software del sistema integrado de gestión erp y tiempo que deben guardarse

		TIEMPO EN QUE DEBEN GUARDARSE		Total
		NO CUMPLE	CUMPLE	
SOFTWARE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ERP	MALA GESTIÓN	3,3%	3,3%	6,7%
	BUENA GESTIÓN	3,3%	90,0%	93,3%
Total		6,7%	93,3%	100,0%

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 39 indica que el resultado obtenido en la encuesta dirigida a 30 personas de una empresa comercial Ate - 2018 tiene 6,7 personas tienen mala gestión con el software del sistema integrado de gestión erp de las cuales 3,3 consideran que cumplen con el tiempo que deben guardarse del software del sistema integrado de gestión erp según las normas .Por otro lado nos indica que 93,3 tienen buena gestión con el software del sistema integrado de gestión erp sobre la conservación de los documentos de las cuales 3,3 personas consideran que cumplen con el tiempo que deben guardarse del software del sistema integrado de gestión erp.

**Figura 27.** Software del sistema integrado de gestión erp y tiempo que deben guardarse.



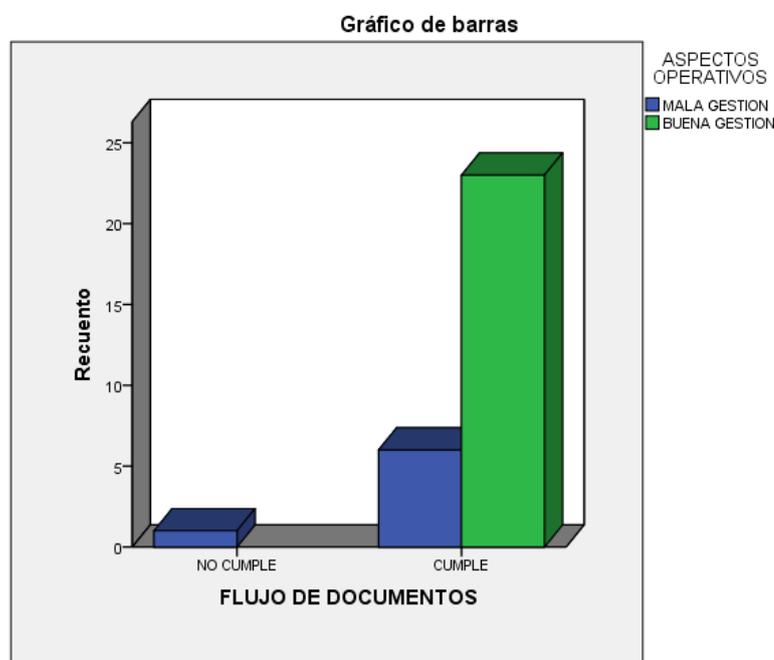
**Tabla 39:** Flujo de documentos y aspectos operativos

		ASPECTOS OPERATIVOS		Total
		MALA GESTIÓN	BUENA GESTIÓN	
FLUJO DE DOCUMENTOS	NO CUMPLE	3,3%		3,3%
	CUMPLE	20,0%	76,7%	96,7%
Total		23,3%	76,7%	100,0%

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 40 indica que el resultado obtenido en la encuesta dirigida a 30 personas de una empresa comercial Ate - 2018 tiene 3,3 personas no cumplen con los flujos de documentos de las cuales 3,3 tienen mala gestión de los aspectos operativos. Por otro lado, nos indica que 96,7 cumplen con el flujo de documentos de las cuales 76,7 tienen buena gestión en los aspectos operativos, además 20 personas consideran mala gestión del flujo de documentos en relación a los aspectos operativos.

**Figura 28.** Flujo de documentos y aspectos operativos



### 3.1.4. Prueba de normalidad

A través de la prueba de normalidad se puede identificar la conducta de la muestra aleatoria frente a una distribución normal.

En la tabla 40 se puede observar que se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk debido que la muestra fue de 30 personas siendo menor a 50 así mismo se muestra que los resultados de las variables y dimensiones fueron 0.000 siendo menor a 0.050, llegando a la conclusión que se realizará una prueba no paramétrica y se aplicará el coeficiente de Rho de Spearman.

**Tabla 40.** Pruebas de normalidad del flujo de documentos, software del sistema integrado de gestión, procesos técnicos, tiempo que deben guardarse, prácticas de negocio, aspectos operativos, módulos económicos y recuperación de información.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PROCESOS	,539	30	,000	,180	30	,000
TÉCNICOS						
TIEMPO EN QUE	,537	30	,000	,275	30	,000
DEBEN GUARDARSE						
PRÁCTICAS DE	,354	30	,000	,637	30	,000
NEGOCIO						
ASPECTOS	,473	30	,000	,526	30	,000
OPERATIVOS						
FLUJO DE	,539	30	,000	,180	30	,000
DOCUMENTOS						
SOFTWARE DEL	,537	30	,000	,275	30	,000
SISTEMA						
INTEGRADO DE						
GESTIÓN ERP						
MÓDULOS	,354	30	,000	,637	30	,000
ECONÓMICOS						

RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN	,539	30	,000	,180	30	,000
-----------------------------	------	----	------	------	----	------

a. Corrección de significación de Lilliefors

### 3.2. Análisis inferencial

#### 3.2.1. Resultados de la prueba de hipótesis

Según el resultado de la prueba de normalidad se finalizó para determinar el grado de relación entre las variables de las hipótesis que hará el uso del índice de correlación rho de Spearman.

El análisis se realizará con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. En decir expresa que el límite de error aceptable sea de 0,05 lo cual se debe considerar como la significancia esperada.

Coefficiente de correlación de Spearman:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

#### 3.2.1.1. Resultados de la prueba de hipótesis general de ambas variables

Ho: No existe relación entre el flujo de documentos y el Software del Sistema Integrado de Gestión Erp en una Empresa Comercial, Ate-2018.

Hi: Existe relación entre el flujo de documentos y el Software del Sistema Integrado de Gestión Erp en una Empresa Comercial, Ate-2018.

Nivel de confianza al 95%

Límite de error:  $0.05 = \alpha$  Regla de decisión:  $\rho \geq \alpha$ , se acepta Ho; si  $\rho < \alpha$ , se rechaza Ho

Prueba de Spearman:

**Tabla 41:** Prueba de correlaciones no paramétricas aplicando Rho de Spearman para determinar la relación entre flujo de documentos y software del sistema integrado de gestión erp.

#### Correlaciones

			FLUJO DE DOCUMENTOS	SOFTWARE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ERP
Rho de Spearman	FLUJO DE DOCUMENTOS	Coefficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	SOFTWARE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ERP	Coefficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación: En la tabla 41 se aprecia que las variables flujo de documentos y software del sistema integrado de gestión erp están relacionados ya que el coeficiente de Rho de Spearman es 0,695 siendo este resultado una relación moderada con el valor de significancia de 0,0030 cuyo valor denominado = p es menor a 0,05 (p es menor a 0,05 (p<0,05).

Entonces se llega a decisión de rechazar la hipótesis (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi), dado que se deduce que el flujo de documentos se relaciona con el software del sistema integrado de gestión erp de una empresa comercial Ate - 2018.

### 3.2.1.2. Resultados de la prueba de hipótesis específico (V1 y D2)

Ho: No existe relación entre el flujo de documentos y aspectos operativos en una Empresa Comercial, Ate-2018.

Hi: Existe relación entre el flujo de documentos y aspectos operativos en una Empresa Comercial, Ate-2018.

Nivel de confianza al 95%

Límite de error:  $0.05=\alpha$  Regla de decisión:  $\rho \geq \alpha$ , se acepta Ho; si  $\rho < \alpha$ , se rechaza Ho

Prueba de Spearman:

**Tabla 42.** Prueba de correlaciones no paramétricas aplicando Rho de Spearman para determinar la relación del flujo de documentos y aspectos operativos.

			FLUJO DE DOCUMENTOS	ASPECTOS OPERATIVOS
Rho de Spearman	FLUJO DE DOCUMENTOS	Coefficiente de correlación	1,000	,337*
		Sig. (unilateral)	.	,034
		N	30	30
	ASPECTOS OPERATIVOS	Coefficiente de correlación	,337*	1,000
		Sig. (unilateral)	,034	.
		N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Interpretación:

Interpretación: En la tabla 42 se aprecia que las variables flujo de documentos y aspectos operativos están relacionados ya que el coeficiente de Rho de Spearman es 0,337 siendo este resultado una relación moderada con el valor de significancia de 0,034 cuyo valor denominado = p es menor a 0,05 (p es menor a 0,05 (p<0,05)).

Entonces se llega a decisión de rechazar la hipótesis (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi), dado que se deduce que el flujo de documentos se relaciona con los aspectos operativos de una empresa comercial Ate - 2018.

### 3.2.1.3. Resultados de la prueba de hipótesis específico (V2 Y D 2)

Ho: No existe relación entre el Software del Sistema Integrado de Gestión Erp y el tiempo que deben guardarse en una Empresa Comercial, Ate-2018.

Hi: Existe relación entre el Software del Sistema Integrado de Gestión Erp y el tiempo que deben guardarse en una Empresa Comercial, Ate-2018.

Nivel de confianza al 95%

Límite de error:  $0.05=\alpha$  Regla de decisión:  $\rho \geq \alpha$ , se acepta Ho; si  $\rho < \alpha$ , se rechaza Ho.

**Tabla 43.** Prueba de correlaciones no paramétricas aplicando Rho de Spearman para determinar la relación Software del Sistema Integrado de Gestión Erp y el tiempo que deben guardarse.

		SOFTWARE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ERP		TIEMPO EN QUE DEBEN GUARDARSE
Rho de Spearman	SOFTWARE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ERP	Coeficiente de correlación	1,000	,464**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	30	30
	TIEMPO EN QUE DEBEN GUARDARSE	Coeficiente de correlación	,464**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.

---

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

Interpretación:

Interpretación: En la tabla 43 se aprecia que las variables Software del Sistema Integrado de Gestión Erp y el tiempo que deben guardarse están relacionados ya que el coeficiente de Rho de Spearman es 0,464 siendo este resultado una relación moderada con el valor de significancia de 0,034 cuyo valor denominado = p es menor a 0,010 (p es menor a 0,05 ( $p < 0,05$ )).

Entonces se llega a decisión de rechazar la hipótesis ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), dado que se deduce que el flujo de documentos se relaciona el tiempo en que deben guardarse de una empresa comercial Ate - 2018.

## **IV. DISCUSIÓN**

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el flujo de documentos y el Software del Sistema Integrado de Gestión ERP en una Empresa Comercial, Ate – 2018. Según los datos obtenidos en la encuesta realizada a 30 personas con conocimientos y criterios contables se llega a la siguiente discusión e interpretación:

El instrumento fue validado por 3 expertos en la materia, 1 metodólogo y 2 temáticos las cuales dieron visto bueno a los ítems utilizados, con el finalidad de medir la confiabilidad de las variables flujo de documentos (Variable 1) y el Software del Sistema Integrado de Gestión Erp(variable2) para esta investigación se utilizó el Alfa de Cronbach del programa SPSS v 24 la cual nos arrojó los resultados de 0,840 para la variable flujo de documentos, 0,730 Software del Sistema Integrado de Gestión Erp y 0,867 para ambas variables. Por el que el autor Hernández (2012), nos indica que el coeficiente debe estar entre 0.70 y 0.90, para que este sea aceptable y confiable” (p.120) adicionalmente George (2010, p.113) nos menciona que para calcular los coeficientes del Alfa de Cronbach los resultados de la variable 1 es aceptable, de la variable 2, es buena y de ambas variables también es buena. Para el análisis de la hipótesis se realizó la prueba de normalidad que nos dio como resultado un coeficiente menor al 0,05 por lo que se finalizó en realizar una prueba no paramétrica y por lo tanto que se aplicó el coeficiente de Rho de Spearman. Con el análisis de la prueba de hipótesis del Rho Spearman, la hipótesis general “Flujo de documentos se relaciona con el software del sistema integrado de gestión erp nos da como resultado 0,695 con un valor de significancia de 0,0030 siendo menor al 0,05 con un nivel de confianza referencial de 95 % por lo que se deduce que la relación es directa moderada y se rechaza la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna. Entonces si las empresas no cumplen con sus flujos de documentos ya que no en todos los casos sirven de ayuda el software del sistema integrado de gestión por el debe tener permitir generar una copia de seguridad como respaldo para el flujo de documentos pueda recuperar información ya que los documentos tienen vigencia según las normas tributarias lo mencionan.

El resultado nos conecta con la investigación propuesta por Amaya (2011).” Propuesta de implantación de gestión de documentos en la Universidad Francisco Gavidia del El Salvador” con el objetivo de desarrollar un mecanismo que ayude con la información

documental diariamente para que lo organicen, clasifiquen y revisen según las operaciones que manejan y que seleccionar lo que se va eliminar.

Por lo que comparto esta idea con el autor dado que menciona que los flujos de documentos deben desarrollar un mecanismo en el que se organicen, clasifiquen y revisen sus operaciones como corresponde y busquen eliminar los documentos que ya no sirven porque se cumplió los años de vigencia de estos para evitar duplicidades cuando se observen gran volumen de contenido que es innecesario para cumplir con las obligaciones tributarias en una empresa.

Adicionalmente Narro (2016). En su investigación: “Impacto del sistema ERP en la gestión financiera de la Empresa Inversiones Ch Computer” tuvo como objetivo general fue establecer factores que faciliten información en el momento esto hará que se minimice el tiempo de buscar y analizar la información y que las áreas funcionales se centren en un solo sistema con los datos compartidos dentro de la empresa. Por lo que coincidió con la idea plantada por este autor ya que todo sistema depende de la información que se almacenan es decir que todos los documentos deben estar completos, auténticos y claros para que se registren todos lo que contengan en el sistema integrado de gestión erp y que a su vez, éste recopile toda la información y que al generar en cuentas corrientes se detalle todo lo ingresado y pueda analizarse uno por uno, dependiendo de que las áreas funcionales procesen adecuadamente al usar este tipo de sistema, que es práctico y que debe seguir desarrollando más módulos que den acceso a cada usuario.

La investigación de Aranda (2013). “Diseño un trabajo de "Implementación del flujo de documentos en la empresa textil en Central Marta Abreu de la Villas en Cuba” que utilizó como diseño de investigación exploratoria- descriptiva ya que busco solucionar los problemas recurrentes acerca del flujo de documentos que necesariamente deben tener un calendario de pagos estipulado por la SUNAT, manual de normas y procedimientos que deben cumplir y siempre estar actualizados con cada información que adquieren dentro de la empresa.

Con el análisis de la prueba de hipótesis del Rho Spearman, la hipótesis específico 2 “el flujo de documentos se relaciona con los aspectos operativos de una empresa comercial Ate - 2018” nos da como resultado 0,337 con un valor de significancia de 0,034 siendo menor al 0,05 con un nivel de confianza referencial de 95 % por lo que se deduce que la

relación es directa moderada y se rechaza la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna. Esto quiere decir que la empresa no cumple con el manejo adecuado que se le da sus documentos en base a lo que se obtuvo de la prueba de hipótesis.

Para los autores Almuna, y González, (2015). En su investigación: “Catastro del uso de Sistemas ERP de las mayores empresas del mercado chileno”, tuvo como fin documentar, así como ser un aporte en el tema para las empresas del país. Es por ello que existe la necesidad de comprender acerca de los aspectos importantes que influyen en la adopción de estos, para que otras entidades que decidan optar por estudiarlo de tal forma que exista el grado de conocimiento de cómo proceder, en qué enfocarse o qué elegir según el mercado, como es la de investigar y describir la realidad actual que presentan las mayores empresas del mercado chileno respecto al manejo que le dan al sistema ERP.

Concuerdo con lo mencionados por los dos autores referente al manejo que le dan a este sistema que es muy usado en muchas de las empresas ,lo que sirve como ayuda para que nos de la facilidad de ingresar datos que lo direccionen a cuentas contables que han debido de crear en el sistema para que los usuarios lo usen con el fin de terminar y cumplir con las cronogramas de pagos que la SUNAT haya asignado.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Finalmente se llegó a la conclusión los flujos de documentos guardan relación directamente el software del sistema integrado de gestión de una empresa comercial, Ate – 2018. Sin embargo muchas que están ubicadas en Ate no cumplen con lo necesario respecto al tratado de los documentos , no consideran llevar un control de cada operaciones que contienen gran parte de los bienes que tiene la empresa y por una mala gestión tienden a caer en problemas con la SUNAT, por falta de conocimiento, falta de compromiso por parte de algunos usuarios que no siguen las indicaciones que se les asignan.

2. Como segunda conclusión según los resultados obtenidos se infiere que existe relación directa y significativa entre el Flujos de documentos y prácticas de negocio. Por lo que la empresa comercial que conoce de las normas tributarias acerca del tiempo que deben seguir conservándose los documentos no consideran no lo toman en cuenta y además cuando se inicia un negocio entre empresas deben tener en claro los contratos que asumen ambos y tomar las decisiones por obtener un rendimiento bueno para no caer en problemas que le deriven a pagar infracciones por presentar datos falsos.

3. Como tercera conclusión según los resultados obtenidos se concluye existe relación entre el Flujo de documentos y los aspectos operativos que manejan en una empresa comercial de Ate - 2018. Esto se ve reflejado al momento de registrar datos que contengan información que nos facilita al área de contabilidad con sustentos incompletos que no son de ayuda para cumplir con las obligaciones tributarias que constan de un plazo establecido para declarar el PLAME, esto es un tema delicado que debe dar seguimiento los directivos de la empresa y evaluar el problema solucionándolo.

4. Como cuarta conclusión según los resultados obtenidos mediante la prueba de normalidad por Rho de Spearman arrojó un resultado con un valor de significancia de 0.034 que es menor a los 0.005 por lo que se llegó a la decisión de que se acepta la hipótesis alterna entre la variable 2 y la dimensión 2 indicando que existe relación entre el Software del Sistema Integrado de Gestión Erp y el tiempo que deben guardarse en una Empresa Comercial, Ate-2018.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda que la empresa comercial del distrito de Ate cumplan y comprendan lo que nos dice la norma del ISO 15489 acerca del mantenimiento de los documentos los cuales deben ser auténticos, claros y íntegros y considerarlo siempre cuando se tenga que elaborar los estados financieros deben reflejarse la situación real en la que se encuentra una empresa de tal forma que no perjudiquen la productividad de la empresa debido al inadecuado control que llevan en sus documentos y que almacenan datos incorrectos en el sistema , esto se ve reflejado en el análisis de cada cuenta.
  
2. Es importante que las empresa comercial del distrito de Ate apoyen a los personales de área , para que cumplen con sus funciones respectivas sobre toda la información que contiene los documentos que se les envían y pongan establezcan con carácter de urgencia un cronograma con la fecha que deben ser entregados los documentos para su revisión ,verificación ,y cumplimiento con la SUNAT establece en cada norma del que se tiene que cumplir, no se puede esperar mucho tiempo para que te hagan entrega de documentos que estén por pagar a los proveedores por motivos que no le entregaron físicamente sino se le enviaron por correo al área de logística , y no se contabilizo en el sistema.
  
3. Es recomendable que las empresas comerciales del distrito de Ate llevan un mejor control de sus documentos, organización para que se pueda ubicar rápido para que se cumpla en presentar mes a mes los estados financieros como corresponde. Por ello es importante que la entidad evalúe y reestructure personal apto considerando los conocimientos que adquieren para afrontar responsabilidades que destaquen en su trabajo para que no sigan en lo mismo con retrasos de entrega de información al área contable. Cada día son más las exigencias en cumplir con lo dispuesto por la SUNAT, no deben llegar a pagar multas, sanciones contra la empresa provocando que se reduzca su liquidez y afecte económicamente los bienes internos como exterior que tienen dentro del país.

4. En esta investigación se recomienda llevar auditoría del software para el manejo del sistema integrado de gestión ya que a través de ello va auditar todos los sistemas software que la empresa posee llevando un control, con esto busca la actualización continua de los programas y equipos tecnológicos de una empresa según la normativa en su entorno. Es por ello que todo software debe contar con esta auditoría para mejorar con el uso del sistema.

## Referencias

- Amaya., S. (2011). *Propuesta de implantación de un sistema de gestión documental informatizado en la Universidad Francisco Gavidia de el Salvador*. Recuperado de <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/2314/1/Propuesta%20de%20implantaci%C3%B3n%20de%20un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20documental%20informatizado%20en%20la%20Universidad%20Francisco%20Gavidia%20de%20El%20Salvador.pdf>
- Aranda., O. (2013), en su tesis titulada: *"Implementación de un Sistema Documental para la Universidad Central Marta Abreu de la Villas, Cuba*. Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/22668548.pdf>
- Almuna., C., Muñoz., S. (2015). *"Catastro del uso de Sistemas ERP(Enterprise resourceplanning) de las mayores empresas del mercado*. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1606/1/Almuna%20Mu%C3%B1oz%20Catterin%20Soledad.pdf>
- Bocanegra., J (2016). *Aplicación de buenas prácticas de negocio (pequeña y mediana empresa del municipio de San Salvador, Santa Tecla y Soyapango en El Salvador)*. Recuperado de <http://biblioteca.utec.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11298/242/1/Libro%2046%20Modelo%20de%20Buenas%20Practicass%20de%20Negocio.pdf>
- Barrera, J ruíz.(2015). *Análisis de la gestión documental en el sector bebidas y alimentos. pymes de cinco localidades de Bogotá*. Recuperado de [http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/18043/33071226\\_2015.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/18043/33071226_2015.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Carrión.,E., Fonda, E (2015). *Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las pymes en el cantón Durán*. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11313/1/TESIS%20DE%20GESTI%C3%B3N%20DOCUMENTAL%20ENRIQUE%20Y%20EVELYN%20NOVIEMBRE%202015.pdf>

- Casas de barran., A, Griffin., A ft Millar., I. (2011). Organización y control de Documentos administrativos. Recuperado de [http://www.irmt.org/Images/documents/educ\\_training/spanish/IRMT\\_Perspectivavistica\\_II.pdf](http://www.irmt.org/Images/documents/educ_training/spanish/IRMT_Perspectivavistica_II.pdf)
- Campillo T, I (2010). *Sistema de gestión integrado de documentos de archivos para empresas de la construcción del territorio de Camagüey*. Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/19562226.pdf>
- Gallardo F.,L(2010).” *Sistemas ERP: Importancia de sus aplicaciones en la gestión empresarial*”. Universidad de Chile, facultad de ciencias económicas y administrativas.Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108192/gallardo\\_1.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108192/gallardo_1.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Galende , J . García, M.(2011). *El concepto de documento desde una perspectiva*. Revista General de Información y Documentación.
- Huerta., A. (2015). *Análisis de las características de los ERP para pymes: Una guía preliminar de cara a la elección de las soluciones más eficientes*. Recuperado de [https://www.ehu.es/documents/1432750/3183370/Informe\\_ERP\\_Txostena+v1.pdf](https://www.ehu.es/documents/1432750/3183370/Informe_ERP_Txostena+v1.pdf)
- Información documentada en sistemas de gestión ISO 9001. (2015).Recuperado de <http://www.intedya.com/internacional/828/noticia-información-documentada-en-sistemas-de-gestión-iso-90012015.html>
- García, A.(2012).*Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones*.Recuperado de [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_\\_La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras__La_norma_ISO_15489.pdf)
- García,P. (2014).*Introducción a las Finanzas*. Colonia San Juan Tlihuaca. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Gavilán, C. (2009). *Concepto y función de archivo,Clases de archivos, El Sistema Archivístico español* . Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>

Ortiz, P. (2012). procedimientos para la eliminación de documentos de archivos. Recuperado de <https://www.educatransparencia.cl/sites/default/files/guia4.pdf>

Narro., G. (2016). *Impacto del sistema erp “madanxl” en la gestión financiera de La empresa “inversiones ch computer*. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/160/1/TL\\_Narro\\_Vargas\\_GuillermoEduardo.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/160/1/TL_Narro_Vargas_GuillermoEduardo.pdf)

Rodríguez., M. (2013). *Sistema de gestión documental de la universidad nacional agraria-Nicaragua*. Recuperado de [http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2472/0431\\_Rodriguez.pdf;jsessionid=F2B40DED38328A3B7B85820577CA59B6?sequence=1](http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2472/0431_Rodriguez.pdf;jsessionid=F2B40DED38328A3B7B85820577CA59B6?sequence=1)

Rodríguez P; A.(2016). Implementar una herramienta tecnológica de información para la producción y gestión de documentos en la organización Serdan. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11199/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Sánchez G,E(2011). *La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial*. Recuperado de [http://www.ciens.ucv.ve/coordad/document/PRESENTACIONES%20Y%20TESIS%20GRADO/TGM\\_AESG\\_2011.pdf](http://www.ciens.ucv.ve/coordad/document/PRESENTACIONES%20Y%20TESIS%20GRADO/TGM_AESG_2011.pdf)

## **ANEXOS**

ANEXO N. ° 1: *MATRIZ DE CONSISTENCIA*: “FLUJO DE DOCUMENTOS Y SOFTWARE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ERP EN UNA EMPRESA COMERCIAL, ATE-2018”.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>GENERAL</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre el flujo de documentos y el Software del sistema integrado de gestión ERP en una Empresa Comercial, Ate-2018?</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación entre el flujo de documentos y el Software del sistema integrado de gestión ERP en una Empresa Comercial, Ate-2018.</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <p>El flujo de documentos tiene relación con el Software del sistema integrado de gestión ERP en una Empresa Comercial, Ate-2018.</p>	<p>Flujo de documentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenación</li> <li>- Descripción</li> <li>- Identificación</li> <li>- Clasificación</li> <li>- Normas tributarias</li> <li>- Normas mercantiles</li> <li>- Calidad de los documentos</li> <li>- Vigencia de un documento</li> <li>- Compras</li> <li>- Ventas</li> </ul>	<p><b>Tipo de estudio</b></p> <p>El tipo de estudio a realizar es descriptivo-correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2.</p> <p><b>Diseño de estudio</b></p> <p>El tipo de diseño a realizar es no experimental y transversal, porque no manipularemos las variables.</p> <p><b>Población</b></p> <p>La población será a 50 personas en la</p>
<p><u>ESPECÍFICO</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre el flujo de documentos y las</p>	<p><u>ESPECÍFICO</u></p> <p>Determinar la relación entre el flujo de documentos y las</p>	<p><u>ESPECÍFICO</u></p> <p>El flujo de documentos se relaciona con las</p>			

prácticas de negocio en una Empresa Comercial, Ate-2018?	prácticas de negocio en una Empresa Comercial, Ate -2018.	prácticas de negocio en una Empresa Comercial, Ate-2018.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planilla de cobranzas</li> <li>- Tesorería</li> <li>- Finanzas</li> <li>- Logística</li> </ul>	<p>empresa que se realizara el estudio.</p> <p><b>Tipo de muestra</b></p> <p>Se utilizará el muestro probabilístico, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos.</p>
<u>ESPECÍFICO</u>	<u>ESPECÍFICO</u>	<u>ESPECÍFICO</u>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratos vigentes</li> <li>- Calendario de pagos</li> <li>- Ofrece opciones</li> <li>- Sistema de información</li> <li>- Importación</li> <li>- Exportación</li> <li>- Consulta</li> <li>- Evaluación</li> <li>- Integración de datos</li> <li>- Búsqueda de información</li> <li>- El <u>backup</u></li> </ul>	<p><b>Tamaño de muestra</b></p> <p>La unidad de análisis de estudio se extraerá solo del área de contabilidad y administración.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b></p> <p><b>Variable 1:</b> Flujo de documentos</p> <p><b>Técnica:</b> La técnica a utilizar será la encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p> <p><b>Variable 2:</b> Software del sistema</p>
<u>ESPECÍFICO</u>	<u>ESPECÍFICO</u>	<u>ESPECÍFICO</u>	Software del sistema integrado de gestión ERP		
¿Cuál es la relación entre el flujo de documentos y los aspectos operativos en una Empresa Comercial, Ate-2018?	Determinar la relación entre el flujo de documentos y los aspectos operativos en una Empresa Comercial, Ate-2018.	El flujo de documentos relaciona con los aspectos operativos en una Empresa Comercial, Ate-2018.			
¿Cuál es la relación entre el flujo de documentos y la recuperación de información en una	Determinar la relación entre el flujo de documentos y la recuperación de información en una	El flujo de documentos relaciona la recuperación de información en una			

Carta de presentación

Señor(a):

*Prof. Francis Chingón Almeyda*

**Presento:**

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de pregrado de la Universidad Cesar Vallejo de la sede Lima Norte promoción 2018. Requiero validad el instrumento con el cuál recogeré la información para poder desarrollar mi investigación

El título de mi tesis es "FLUJO DE DOCUMENTOS Y SOFTWARE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ERP EN UNA EMPRESA COMERCIAL, ATE - 2018"; siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos de mención, he considerado recurrir a usted ante su experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de variables y dimensiones
- Matriz de operacionalizacion de variables

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

*Mirella Susan Montes Serna*

Mirella Susan Montes Serna

Dni : 48207807

Observaciones: Si hay suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) , No aplicable ( )

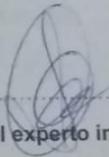
Apellidos y nombres del juez jurado: Esquivel Augusto Nancy Margot

DNI: 08510968

Especialidad:

Mg. Economista - Contador Público

Los olivos 06 de 05 del 2019



Firma del experto informante

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): ESTEVES PAIRAZANAN AMBROCIO.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del pregrado facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte aula 511 requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título de contador público.

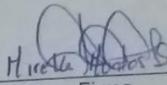
El título nombre de mi proyecto de investigación es: **FLUJO DE DOCUMENTOS Y SOFTWARE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ERP EN UNA EMPRESA COMERCIAL, ATE - 2018** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
\_\_\_\_\_  
Firma

Apellidos y nombre:  
MONTES SERNA MIRELLA SUSAN  
D.N.I.: 48207807

DIMENSIÓN 6						
RECUPERACION DE INFORMACION						
	Si	No	Si	No	No	Si
21						
22						
23						
24						
25						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

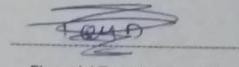
Apellidos y nombres del juez validador: ESTEVES PAREZARAN ANDRÉS    DNI: 12846910

Especialidad del validador: Dr. Administración Financiera

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

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

... de ... del 20...



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Walter G. Ibarra Fretil

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del pregrado facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte aula 511 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título de contador público.

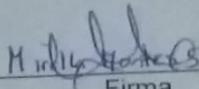
El título nombre de mi proyecto de investigación es: **FLUJO DE DOCUMENTOS Y SOFTWARE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ERP EN UNA EMPRESA COMERCIAL, ATE - 2018** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:  
MONTES SERNA MIRELLA SUSAN

D.N.I: 48207807

	con cada uno de los documentos en una empresa.						
10	Mediante la integración de datos proporciona que los documentos estén completos e integro						
11	El backup ayuda para respaldar información en cada una de las operaciones.						
12	El acceso de búsqueda de información se maneja de forma confidencial dentro del entorno de una empresa.						

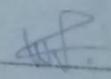
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Jorge Patricio Walter Gonzalez    DNI: 06098755

Especialidad del validador: Doc. Ing. en Teoría de la Información

08 de 05 del 2014



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

1. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO						
2.1 Área donde labora						
2. DATOS DEL INFORMANTE						
3.1 ¿Cuál es el cargo que desempeña en su empresa?						
Contador ( ) Administrador (✓)						
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup> Sugerencias Totalmente de acuerdo
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	
<b>DIMENSIÓN 1</b>						
<b>PROCESOS TECNICOS</b>						
1	Mediante la ordenación se procesa mejor los documentos en una la empresa.				X	
2	Mediante la descripción obtiene una característica sobre un documento.				X	
3	El proceso de identificación involucra la procedencia de una documentación.					X
4	Los documentos deben estar clasificados para mantenerlos ordenados en un archivo por un tiempo estrictamente necesario.					
<b>DIMENSIÓN 2</b>						
<b>TIEMPO EN QUE DEBEN GUARDARSE</b>						
5	Las normas tributarias determinan los años de vigencia de los documentos.				X	
6	La importancia de las normas mercantiles determina el año de conservación documental.				X	
7	La calidad de los documentos vela la integridad y validez de un documento.				X	
8	La vigencia de un documento te acredita una obligación hasta el cumplimiento de la misma.				X	

<b>DIMENSIÓN 3</b>						
<b>MODULOS ECONOMICOS</b>						
9	La importancia del módulo de compras utiliza criterio para elegir un proveedor para un producto.					X
10	El módulo de ventas se involucra con la facturación de los documentos.			X		
11	La importancia de la planilla de cobranza facilita el registro de los ingresos en base a los documentos que lo conforman.			X		
12	Considera que el módulo de tesorería apertura las liquidaciones y caja chica que conforma una empresa.					X
13	El módulo de Finanzas proporciona los pagos a los proveedores en el tiempo coordinado.			X		
14	El módulo de logística ayuda a efectuar la programación de los bienes, servicios, y las rendiciones de viáticos en una empresa.			X		
<b>DIMENSIÓN 4</b>						
<b>PRACTICAS DE NEGOCIO</b>						
15	Mediante los contratos vigentes determinan el inicio de un negocio.				X	
16	Los calendarios de pagos son útiles para la vigencia de una empresa en marcha.				X	
17	La importancia de las opciones son alternativas para resolver problemas en una empresa.				X	
<b>DIMENSIÓN 5</b>						
<b>ASPECTOS OPERATIVOS</b>						
18	El sistema de información contable involucra a rendir sobre la productividad de un negocio.					X
19	El consumidor mediante las importaciones puede acceder a diferentes opciones en precios, calidad y cantidad.				X	
20	La importancia de las exportaciones se debe administrar información completa en el sistema para una empresa.					X