



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

**Sistema de planificación de recursos empresariales
(ERP) y su influencia en los procesos de negocio en
empresas distribuidoras de productos de consumo
masivo. Lima Metropolitana, 2019**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración
con mención en Gestión Empresarial

AUTOR

José Antonio GOVEA SOUZA

ASESOR

Mg. Jorge Jonathan CARRILLO PELLEGRINO

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Govea, J. (2021). *Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y su influencia en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	José Antonio Govea Souza
DNI	41351800
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1043-709X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Jorge Jonathan Carrillo Pellegrino
DNI	41247988
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0714-1431
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.3.5.1. Planeamiento estratégico y planes empresariales
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Longitud: -77.069131 Latitud: -12.096465 Elevación: 60m
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2019
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 0037-UPG-FCA-2021

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN

ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL



En la Ciudad Universitaria, a los veinticuatro días del mes de septiembre del año dos mil veintiuno, siendo las ocho horas, en el enlace meet.google.com/vrz-cwkv-nqz emitido por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **Presidido** por el **DR. MAURO AMARU GRANADOS MAGUIÑO**, e integrado por los miembros: **MG. JONATHAN CARRILLO PELLEGRINO (Asesor)**, **MG. MARCO GUILLERMO MAYOR RAVINES (Jurado)**, **MG. (Jurado)**; el postulante al Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, don **JOSE ANTONIO GOVEA SOUZA**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **“Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y su influencia en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019”**, con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:

17 (DIECISIETE) – MUY BUENO

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas **OTORGAR** el Grado Académico Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, a don **JOSE ANTONIO GOVEA SOUZA**. Se extiende la presente Acta original y siendo las **8:55 horas** se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.



Firmado digitalmente por GRANADOS
MAGUIÑO Mauro Amaru FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.09.2021 13:06:10 -05:00

DR. MAURO AMARU GRANADOS MAGUIÑO
PRESIDENTE


MG. JONATHAN CARRILLO PELLEGRINO
ASESOR


MG. MARCO GUILLERMO MAYOR RAVINES
JURADO



Firmado digitalmente por SCHMIDT
URDANIVIA Johannes FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24.09.2021 13:36:32 -05:00

MG. JOHANNES SCHMIDT URDANIVIA
JURADO

Agradecimientos

A Dios, primero y siempre.

A Molitalia por la disposición para trabajar en la investigación y la apertura de la información, extendiendo el agradecimiento a los Jefes Zonales y Líderes de Ventas que participaron de su elaboración.

A los distribuidores y sus equipos de trabajo que tuvieron la generosidad de responder las continuas interrogantes para la investigación, contribuyendo de manera significativa en la construcción de este material.

A mi asesor, profesores de la maestría, compañeros de aula, que con sus consultas y aportes fortalecieron lo descrito en estas líneas, especialmente a la Dra. Teresa Ríos quien fue fundamental para la construcción del proyecto inicial.

A mis compañeros de trabajo, especialmente a mis equipos, que con sus experiencias y vivencias han contribuido sustancialmente en mi crecimiento profesional que de alguna manera se refleja en este documento.

Dedicatorias

A Don Alberto Julio Govea Sanchez y Doña María Robertina Souza Pinedo porque sin su apoyo y esfuerzo mi educación no hubiera sido posible, gracias por sus jornadas largas de dedicación al trabajo y su empuje para hacerme siempre ir por más.

A mis hermanos Mónica, Tina, Alicia, Martín y Juan Domingo con quienes crecí y de quienes aprendí el valor de la discusión, del espacio abierto para escuchar y la necesidad de comunicarnos de manera adecuado, soportándonos como un equipo, ellos que siempre serán mi mejor ejemplo.

A mis hijos Salvador y Benjamin por ser mi fortaleza, inspiración y motivación, todos los esfuerzos serán recompensados siempre con su sonrisa.

Y a mi esposa, con todo mi amor, con todas mis fuerzas, con todo mi corazón.

ÍNDICE

RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I.....	12
1.1 Situación problemática	12
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos.....	13
1.3 Justificación teórica	14
1.4 Justificación práctica.....	14
1.5 Objetivos.....	14
1.5.1 Objetivo general	14
1.5.2 Objetivos específicos	15
CAPÍTULO II.....	16
2.1 Marco filosófico o epistemológico de la investigación	16
2.2 Antecedentes del problema	17
2.3 Bases teóricas.....	23
CAPÍTULO III	35
3.1 Tipo y diseño de investigación	35
3.2 Unidad de análisis	36
3.3 Población de estudio	36
3.4 Tamaño de muestra	36
3.5 Selección de muestra	36
3.6 Técnicas de recolección de datos.....	37
3.7 Análisis e interpretación de la información	39
CAPÍTULO IV	40
4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados	40
4.2 Prueba de hipótesis	43
4.3 Presentación de resultados	48
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58

ANEXOS	61
Anexo 1. Matriz de consistencia	61
Anexo 2. Instrumento	63
Anexo 3. Operacionalización del instrumento	66

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Dimensiones del Sistema ERP</i>	29
Tabla 2. <i>Categorización de la variable Sistema de planificación de recursos empresariales</i>	37
Tabla 3. <i>Categorización de la variable proceso de negocio</i>	39
Tabla 4. <i>Prueba de correlación entre el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y los procesos de negocio.</i>	43
Tabla 5. <i>Prueba de correlación entre la calidad del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y los procesos de negocio.</i>	44
Tabla 6. <i>Prueba de correlación entre la calidad de la información del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y los procesos de negocio</i>	45
Tabla 7. <i>Prueba de correlación entre impacto individual del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y los procesos de negocio.</i>	46
Tabla 8. <i>Prueba de correlación entre impacto organizacional del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y los procesos de negocio.</i>	47
Tabla 9. <i>Dimensiones del Sistema de planificación de recursos empresariales en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019</i>	48
Tabla 10. <i>Dimensiones de los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019</i>	49
Tabla 11. <i>Planificación de recursos empresariales y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.</i>	50
Tabla 12. <i>Calidad del sistema y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.</i>	51
Tabla 13. <i>Calidad de información y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.</i>	52
Tabla 14. <i>Impacto individual y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.</i>	53
Tabla 15. <i>Impacto organizacional y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.</i>	54

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Representación de un ERP, tomada de la Asociación española de contabilidad y administración de Empresas (2015).	24
<i>Figura 2.</i> Mapeo de procesos. Elaboración propia.....	32
<i>Figura 3.</i> Tipo y diseño de la investigación	36
<i>Figura 4.</i> Sistema de planificación de recursos empresariales en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.....	48
<i>Figura 5.</i> Procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019	49
<i>Figura 6.</i> Planificación de recursos empresariales y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.....	50
<i>Figura 7.</i> Calidad del sistema y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.....	51
<i>Figura 8.</i> Calidad de información y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.....	52
<i>Figura 9.</i> Impacto individual y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.....	53
<i>Figura 10.</i> Impacto organizacional y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.....	54

RESUMEN

Objetivo: Determinar si el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019. **Metodología:** Investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. La muestra se encontró conformada por 147 empleados, la técnica de recolección fue la encuesta, mientras que para responder a los objetivos se usó el coeficiente de correlación de Spearman. **Resultados:** Los resultados demostraron un nivel medio en el sistema de planificación y recursos empresariales (47.6%) y un nivel moderado en procesos de negocio (65.3%). Se evidenció una correlación significativa directa débil entre el sistema de planificación de recursos empresariales ($p < 0.001$, $Rho=0.463$), sus dimensiones calidad del sistema ($p < 0.001$, $Rho=0.451$), calidad de información ($p < 0.001$, $Rho=0.483$), impacto individual ($p < 0.001$, $Rho=0.348$), impacto organizacional ($p < 0.001$, $Rho=0.420$) y los procesos de negocio. **Conclusión:** El sistema de planificación de recursos influye positiva y significativamente en los procesos de negocio.

Palabras clave: Sistema de planificación de recursos empresariales, procesos de negocio

ABSTRACT

Objective: To determine whether the enterprise resource planning (ERP) system influences business processes in companies that distribute mass consumption products in Metropolitan Lima, 2019. **Methodology:** Research with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational. The sample consisted of 147 employees, the collection technique was the survey, while Spearman's correlation coefficient was used to answer the objectives. **Results:** The results showed a medium level in the enterprise resource planning system (47.6%) and a moderate level in business processes (65.3%). A weak direct significant correlation was evidenced between the ERP system ($p < 0.001$, $Rho = 0.463$), its dimensions system quality ($p < 0.001$, $Rho = 0.451$), information quality ($p < 0.001$, $Rho = 0.483$), individual impact ($p < 0.001$, $Rho = 0.348$), organizational impact ($p < 0.001$, $Rho = 0.420$) and business processes. **Conclusion:** The ERP system positively and significantly influences business processes.

Keywords: Enterprise resource planning system, business processes

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Situación problemática

Es sencillo reconocer, según el funcionamiento de una organización, un conjunto de actividades que al alinearse simbolizan la identidad de ésta y son la base de su funcionamiento. La visión de procesos otorga la oportunidad de comprender de forma amplia los roles asignados a cada colaborador de la empresa y la manera en que aportan en la construcción de un objetivo común. Reconocer el valor de la manera en que se llevan a cabo las actividades y la relevancia de aclarar y cuestionar continuamente ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Por qué? y ¿Para qué? en cada acción, evaluándolas con una visión creativa, reflexiva y cuestionadora, ayuda a generar las herramientas requeridas para realizar dicha gestión (Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno - Gobierno de Chile, 2016).

Luego, el sistema de información más utilizado actualmente es el de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), mediante el cual se busca formar los procesos de negocio en un solo sistema de software aplicado a distintos rubros. La información, que se encontraba dividida anteriormente en diferentes sistemas, en los últimos años se tiene en un solo almacén, siendo utilizada por las distintas áreas de la organización (Laudon & Laudon, 2016).

Por ejemplo, un usuario coloca un pedido, la información se dirige de manera mecánica a las diversas áreas de la organización que requieran de dicha información. La transacción del pedido comunica al almacén que debe recoger los bienes ordenados y programar su envío; quien a su vez reporta a la empresa que reabastezca los productos sin stock. Los representantes de servicio al cliente realizan un seguimiento del pedido, de modo que pueda comunicar a los consumidores sobre el estado de sus pedidos. Finalmente, los

administradores usan la información para la toma de decisiones respecto a las operaciones (Laudon & Laudon, 2016).

Vásquez (2014), menciona que, si una empresa independientemente de su tamaño no se integra a la globalización, esta se encontrará destinada a la extinción de su actividad, así mismo esta integración obliga a que las empresas se encuentren en una constante adopción de innovación tecnológica. Podemos asumir a nivel nacional que las empresas no están excluidas de la mención hecha por Vásquez, puesto que centrándonos en los PYME dedicadas al rubro de distribución de productos de consumo masivo, objeto de estudio de esta investigación, son organizaciones que dependen de un alto y correcto flujo de información interdepartamental, puesto que si bien están dentro de la categoría de pequeña y media empresa, la características de su rubro les obliga a mantener un registro amplio de sus productos existentes, que de no tener integradas áreas como ventas, almacén, aprovisionamiento y finanzas, supondrá un desastre operacional para las mismas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿De qué manera la calidad del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019?
2. ¿De qué manera la calidad de información del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019?
3. ¿De qué manera el impacto individual del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019?

4. ¿De qué manera el impacto organizacional del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019?

1.3 Justificación teórica

La presente investigación se realizó bajo en fundamento teórico de incrementar el conocimiento existente en relación al Sistema ERP y cómo influye sobre los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, de tal manera de aportar información valida y confiable, que genere un impacto en el paradigma existente del uso del ERP en PYMES, buscando de esta manera evidenciar la influencia positiva de su correcta utilización, siendo los resultados del estudio una ayuda a la literatura existente y buscando reforzar el modelo positivo del uso de software ERP que permiten obtener información de manera fluida en la organización.

1.4 Justificación práctica

Esta investigación se realizó por la necesidad de evaluar y medir de qué manera el uso de un sistema ERP influye en los procesos de negocios en empresas distribuidoras, pudiendo obtener así la percepción de los responsables involucrados de como el uso de la herramienta ayuda a solucionar problemas en su organización, llegando así a conclusiones lógicas a las cuales se les propondrá posibles soluciones, pudiendo así ser de utilidad para la futura toma de decisiones de las organizaciones implicadas, así como organizaciones interesadas en la implementación de un software ERP, que presenten dificultades en su implementación o no estén recibiendo los resultados esperados.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar si el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Establecer si la calidad del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019
2. Determinar si la calidad de información del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019
3. Determinar si el impacto individual del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019
4. Determinar si el impacto organizacional del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco filosófico o epistemológico de la investigación

Los sistemas de planificación de recursos empresariales no nacieron con la computadora o el internet, ya que su historia empieza en los años 40. Algunos investigadores dicen que fue durante la Segunda Guerra Mundial y otros que al final de ésta. El ejército de los Estados Unidos fueron los primeros en utilizar programas específicos que le permita gestionar las tareas complicadas de producción y logística en su esfuerzo durante la guerra (García, 2018).

De acuerdo a Oltra (2012) desde la aparición de las primeras computadoras, se empezó a utilizar sistemas de información en las empresas, como una herramienta que buscaba optimizar y mejorar la gestión. Entre finales de los 60 y principios de los 70 aparecen los primeros sistemas MRP (Planificación de Necesidades de Materiales, en inglés), los cuales surgen como evolución de los ICS, mediante la utilización de las BOM (Lista de materiales, en inglés) y los más sofisticados software IMC (Gestión y Control de Inventarios. Es por eso, que los MRP se consideran los antecesores más directos de los ERP. Además, en esta década se fundaron la mayoría de los proveedores de ERP, como SAP (1972), Oracle y J.D. Edwards (1977) o Baan (1978).

En la década de los 90, nace el ERP tal y como es conocido en la actualidad. Se le atribuye a la consultora Gartner haber tomado el termino ERP (Sistema de Planificación de Recursos Empresariales, en inglés) para definir los nuevos programas de planificación empresarial. A partir de los años 2000 se popularizaron los ERP y se desarrollan una gran variedad de ellos, hasta llegar a los ERP actuales, ya que hoy en día se comercializa ERP o CRM en modelo SaaS (Software como servicio) que brinda una gran variedad de servicios para los diversos negocios. Asimismo, se debe mencionar las soluciones ERP de código abierto (Oltra, 2012).

2.2 Antecedentes del problema

Luego de la investigación bibliográfica realizada, se presentan los siguientes antecedentes de estudio:

2.1.1 En ese sentido se encontraron los siguientes antecedentes bibliográficos por la variable sistema ERP

a. Antecedentes Internacionales

Alshalfi (2018) llevó a cabo un estudio titulado ERP Systems and Its Impacts on the Business Operations. En él se trazó el objetivo de estudio explicar los desafíos de los sistemas ERP y sus beneficios, se apoyó de la utilización de fuente secundarias para lograr dicho objetivo. Para ello se realizó el análisis de información publicada en artículos, libros y revistas, haciendo uso de recursos secundarios ya publicados y disponibles tanto en versiones físicas como virtuales. Si bien las soluciones ERP se presentan de grandes formas y de diferentes distribuidores, tenemos a Oracle y Microsoft como los que controlan parte importante de este mercado global, el uso del ERP ha permitido que las organizaciones tomen decisiones y acciones rápidas. Concluyendo que con el uso de un ERP se vuelven competitivos al integrar soluciones en sus operaciones, disfrutando así de reducción de costos a lo largo de los años de su implementación y utilización, determinando que es vital para la organización mover sus sistemas a la nube mediante la adopción de soluciones ERP, sin embargo, estas deben de ser minuciosas en su selección, siempre optando por software de confianza y que brinden la máxima seguridad y confianza como lo son Oracle y Microsoft.

Acosta, Ospino, & Valencia. (2017) investigaron un trabajo titulado “Diseño de un Sistema de Planificación de Recursos empresariales (ERP) para una Microempresa”, cuyo objetivo fue realizar un estudio de viabilidad, incluyendo un modelo a través de parámetros aplicados a un sistema informático para la planificación de recursos empresariales. La metodología empleada se basó en fases que contaban con variables de entrada, es decir, la información, fue trasformada para convertirse en información de salida entregada por el sistema en proceso final. Los resultados mostraron el logro informático del sistema, sin embargo,

fueron implementados los módulos más importantes debido a motivos económicos sufridos por la organización, asimismo, se observó mejoramiento competitivo en la empresa y se sugirió adquirir de forma progresiva a los módulos no incluidos. Se concluye, que el modelo de sistemas de información compleja con información de micro, pequeñas y medianas empresas evidenció cambios positivos dentro de las microempresas.

Gallegos (2016) realizó una investigación en Quito-Ecuador con el título “Análisis del aporte de información “ERP”, en el mejoramiento de la gestión administrativa financiera de las empresas, entre las principales conclusiones:

- Se evidenció que los aspectos o puntos que dificultaban la gestión administrativa fueron. La falta de integración de la información, exceso errores en tareas manuales, tiempo de respuestas no ágiles, etc. Todo esto generó que la toma de decisiones por parte de la institución.
- Luego de la ejecución del sistema integrado ERP, se consiguió mejoras en los macroprocesos financieros de la institución, disminuyendo la carga de trabajo y el índice de re-procesos en las actividades de operativas (75%)

Acosta (2014) en su investigación titulada “El sistema ERP - SAP y su impacto en la Gestión empresarial”. El método fue analítico-sistémico. La muestra de estudio estuvo conformada por 58 empresas. La técnica de recolección fue la encuesta. Entre los principales resultados; se encontró que el 77.8% de los encuestados manifestaron la motivación para implementar un sistema a futuro en la empresa es alta, el 70.7% lo califica como alto en que el sistema a implementar debe brindar servicios de calidad no solo a nivel gerencial, sino que sea un apalancamiento para brindar estándares de servicios excelentes a los clientes internos y externos, el 91.4% al momento de tomar la decisión por implementar un ERP consideraron de alto impacto e inclusive determinante para saber si se cumple el sistema con el poder mejorar los procesos que tienen actualmente. La conclusión fue que el sistema ERP-SAP incide en el impacto de la gestión empresarial.

Buleje (2014) realizó el estudio “The Impact of Enterprise Resource Planning Systems on Small and Medium Enterprises”. En el contexto de las pymes, se utiliza un enfoque de función de producción para evaluar beneficios a corto y largo plazo. Además del enfoque de la función de producción, una variedad de métodos relacionados, como los basados en la valoración del mercado de valores y la Q de Tobin son examinados. Los datos fueron

recolectados utilizando los conocidos conjuntos de datos CRSP para pymes. El análisis de los datos sugiere que la implementación de ERP no tiene ningún efecto en el rendimiento de la empresa, medido por márgenes de beneficio, coeficiente Q de Tobin y productividad laboral. De hecho, las inversiones en ERP no producen mejoras notables en las medidas de rendimiento incluso cuatro años después implementación. Las debilidades en los datos sugieren que la conclusión puede verse como provisional. Los resultados de este estudio de investigación, agregaron valor a la base de conocimiento académico, ayudando a comprender los efectos que los ERP tienen en el rendimiento general de las pymes.

b. Antecedentes Nacionales

Gomez & Zamudio (2018) es su estudio “Influencia del uso del sistema informático ERP (planeamiento de recursos empresariales) en la motivación extrínseca de los trabajadores de la ferretería Daga & Jiménez S.A.C- Miraflores durante el año 2016”. Este estudio es de tipo descriptivo, y tiene como característica la obtención de datos de manera directa de la fuente. Para ello se realizó una encuesta a los 23 trabajadores de la empresa. Los resultados determinaron que en la ferretería Daga & Jiménez S.A.C existe una influencia del ERP.

Bustamante (2017) con su investigación “Sistema de Planificación de Recursos Empresariales BAAN y su influencia en los procesos de negocio en la empresa Distribuidora Vega S.A., 2017”, se obtuvo una población muestra de 73 colaboradores, distribuidos en surquillo (49) y en chorrillos (24), a través del método hipotético-deductivo, el uso del diseño no experimental con un nivel correlacional-causal de corte transaccional, se recolectó la información en un periodo de tiempo establecido, siendo el instrumento usado el cuestionario. Los datos obtenidos arrojaron mediante análisis de estadística descriptiva, y regresión logística ordinal, que existe evidencia de carácter significativo para asegurar que el sistema de aplicación de recursos empresariales BAAN si influye de manera positiva en los procesos de negocio.

Calisaya (2017), realizó investigación titulada “Implementación de software para sistema de planificación de los recursos empresariales ERP y su repercusión en la gestión de la MYPES de la provincia de San Román”, cuya finalidad fue determinar cómo influye la implementación del software ERP en las medianas y pequeñas empresas en la provincia en mención. Con respecto a la metodología, el estudio fue sintético, deductivo y analítico, de nivel básico y diseño explicativo, cuya muestra estuvo conformada por los representantes

de 50 MYPES, mientras que para dar respuesta a los objetivos se utilizó la prueba Chi cuadrado. Los resultados mostraron, que el 64% de empresarios consideraba que la empresa estaba constituida por varios giros en el sector comercial, además, el 48% a veces usaba software para el gestión interna y comercial, el 60% consideraba importante el uso del software en el área de ventas, sin embargo, el 60% percibía que los softwares con los que contaban no cumplían con los requerimientos necesarios. Se concluye que la ejecución de ERP influye significativamente en el gestionamiento de las MYPES ($p < 0.05$).

Ramírez y Leiva (2012) en su investigación “Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales y la eficiencia de los Procesos de Negocio de la empresa Servicentro Ortiz S.R.L., 2012”, realizando una investigación con orientación al carácter aplicativo, con técnicas de contrastación descriptiva, siendo de tipo no experimental y corte transaccional. Fue aplicado a 66 trabajadores definido como la muestra del proyecto, pertenecientes a diversas áreas de la empresa, teniendo como unidad de recolección de datos la encuesta con cuestionario. Se concluye de la investigación que los sistemas ERP si influyen de manera positiva al incremento de la eficiencia de los procesos de negocios, determinado las principales características que estas aportan como un alto grado de destreza, automatización y veracidad, siendo así que se definió el nivel de eficiencia de los procesos de negocio como alto.

2.1.2 De la variable Proceso de negocio

a. Antecedentes Internacionales

Ortiz (2016), en su investigación de título “Mejora de procesos de negocio aplicado a cadena crítica en empresa de seguridad”, cuya finalidad fue rediseñar el proceso de negocio, de modo que se mejoren las falencias encontradas y proponer planes de mejoras. Los resultados evidenciaron que no existía claridad en los equipos de trabajo, asimismo, en los documentos que formalizan cada proceso, además se observaron errores de digitación al ingreso de información en los 4 sistemas presentados, escasa comunicación entre las áreas, bajo nivel de servicio influyente en el cliente y en las ventas, errores de facturación e información enviada al SII, problemas tecnológicos en cuestión a inicios de sesión y bases de datos, además de saturación en el servicio. Se concluye, organizar las tareas de cada área de trabajo y redefinir los procesos para ingresar información relacionada a las nuevas ventas, de modo que se vea reflejado en la calidad de las ventas futuras.

Alonso (2015) realizó una investigación titulada “Un método de evaluación de Sistemas de Gestión de Procesos de Negocio”, cuyo propósito fue proponer un sistema basado en procesos de negocio (BPMS) con tecnologías recientes, comparando suites de gestión de código abierto tomados como prueba, de modo que resulte beneficioso para la comparación de productos BPM. Los resultados evidenciaron el enfoque evolutivo de la gestión de procesos de negocios debido a los beneficios que otorgan a la organización, como en la optimización de procesos y en lineamientos al negocio, enfocándose en estrategias que permitan la reducción de costos económicos y temporales. Asimismo, se evidenciaron conceptos en la gestión, aplicados a los sistemas de información para automatizar el gestionamiento dentro de la organización, para ello, se aplicaron marcos comparativos a nivel comercial y a nivel académico. Se concluye tomar como sugerencia ampliar la evaluación en suites BPM a manera de retroalimentación para que sea usado de manera futura.

Torres (2014) desarrolló la investigación titulada “*Implementación de Sistemas ERP en PYMES a nivel nacional como herramienta para el control de gestión y toma de decisiones en procesos de negocio*”. La investigación llevada fue aplicada, con un nivel descriptivo, explicativo y correlacional, a su vez con un enfoque cualitativo y cuantitativo, Se determinó que los avances tecnológicos han afectado a las empresas en la forma de llegada a los clientes finales, motivo por el cual las empresas deben estar en continua adaptación a las nuevas tecnologías para mantener su presencia y supervivencia en el mercado. Los sistemas ERP son claro ejemplo de cómo una empresa puede obtener ventajas competitivas y hacer frente a los cambios, puesto que esta se encarga del control de diversos procesos, siempre y cuando la empresa haya tenido una implementación de manera correcta considerando el tiempo y nivel de involucramiento del personal de la organización, motivo por el cual se concluye que el uso e implementación de una herramienta ERP es crucial y se recomienda para las empresa que están creciendo y que quieren seguir siendo competitivas en un mercado cada vez más exigente.

b. Antecedentes Nacionales

Torres (2019), realizó una investigación titulada “Gestión de procesos de Negocio (BPM) y el seguimiento del Registro de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019”. La metodología usada fue la simplicación administrativa, además del diagrama de notación

estándar BPMN, y el uso de software libre Bizagui, asimismo, el enfoque fue cuantitativo, hipotético deductivo, básico y correlacional, cuya muestra constó de 66 jueces especializados, en quienes se aplicaron cuestionarios de gestión de procesos de negocio y seguimiento de condena para la recolección de la información, mientras que para responder a los objetivos se usó la prueba Rho de Spearman. Los resultados mostraron que existía correlación significativa positiva ($p=0.000$; $Rho=0.465$) entre las variables en mención, es decir que el aplicar metodología BPM garantiza un mejor seguimiento en el registro de condena. Se concluye, con la evidencia de correlación significativa entre la gestión de proceso de negocio y el seguimiento de registros de condena.

Alvarado (2018), realizó una investigación titulada “Aplicación de la Gestión por procesos de Negocios (BPM) y su efecto en el proceso de producción en D’Meylin SAC.”, con respecto a la metodología, la investigación fue aplicada, observacional cuya población constó de 90 órdenes, equivalentes a la producción mensual, luego para responder a los objetivos se utilizó la prueba U Mann Whitney, con pre y post test. Los resultados evidenciaron que existió influencia positiva en el proceso de producción (cumplimiento de alfajores, cumplimiento de empanadas), aumentando la productividad ($p=0.000$), cumplimiento y calidad del proceso, mientras que el tiempo del proceso quedó disminuido gracias a los procesos de negocios (BPM). Se concluye, que aplicar el proceso de negocio genera mayor productividad en los procesos de producción de la pastelería.

López (2014) realizó un estudio en la ciudad de Cajamarca-Perú titulada “Mejoramiento del desempeño en los procesos de negocio de la empresa AKUNTA Corporación EIRL en el distrito de Cajamarca utilizando el sistema de planificación de recursos empresariales Open ERP”. Entre las principales conclusiones se llegó:

- Se comprobó la disminución de los tiempos acrecentando la eficiencia en relación a los procesos, alcanzando que se mejore el desempeño en el negocio.
- La ejecución e implantación del sistema de gestión de recursos empresariales OpenERP fue de gran acierto para la organización, desde lo económico.

2.3 Bases teóricas

El software Planificación de Recursos Empresariales (ERP), nació como una extensión del MRP (Planificador de las necesidades de material) y MRP II, en los años 90, donde mostraba varias funcionalidades en distintos ámbitos. (Guerrero, Marín, & Bonilla, 2018). Los ERP han sido evolucionando años tras año, de manera que hoy en día se le nombra ERP extendido con la incorporación de otros procesos que antiguamente no fueron considerados, como, por ejemplo, el comercio electrónico, la inteligencia de negocios, autogestión, etc., en algunos lugares, también se menciona un ERP en la nube a causa de la tendencia *cloud computing* que está incrementando más su importancia (Riascos & Arias, 2016).

Por esta razón existe la necesidad de ahondar en conocer el Sistema de planificación de recursos empresariales como variable independiente y su influencia en los procesos de negocio como variable dependiente, surge de la necesidad de conocer la implicancia de las variables en las diversas realidades de las distribuidoras de consumo masivo, que dan como consecuencia un mejor o no tan óptimo aprovechamiento de la herramienta, produciéndose una respuesta significativa en el entorno donde la aplicación de la herramienta dio origen a diversas posturas ante esta, sean positivas o negativas, llevando la investigación más allá del planteamiento en base a conocimiento empírico, se empleó el método científico para absolver las diversas preguntas con hechos probados que demostraron los puntos más importante a considerar al proponer una determinada implicancia.

Esta problemática, en el status epistemológico de la administración, despierta el interés filosófico, por la oportunidad de establecer las ideas sobre la ciencia, la técnica, y sobre cómo aplicarlas a un área que se encuentra en pleno crecimiento, con ilusión de que este trabajo de investigación presente beneficio a los demás cultores. Asimismo, se determina que la administración es una ciencia social, sus objetivos se deben centrar en buscar leyes y normas, en la que satisface la actividad administrativa (Bunge, 2012).

2.1.3 Sistema Enterprise Resource Planning (ERP)

Oltra (2012) señala que el ERP (La Enterprise Resource Planning) también conocido por su acrónimo ERP tiene como significado al castellano de planificación de recursos empresariales, visto también como sistema empresarial, sistema integrado de gestión o

sistema integral de empresa, el cual nos menciona a su vez que a lo largo de su existencia el ERP ha tomado diferentes conceptos dados por diversos autores, dándole definiciones propias para la terminología, a través de estos conceptos es que podemos observar cómo ha sido la evolución de esta herramienta, considerado actualmente como un sistema crucial y estratégico para gestionar una empresa, sin embargo siendo considerado en sus inicios como un simple software de registro de transacciones.

En las definiciones clásicas de un ERP, según Davenport citado por Oltra (2012) el cual asevera que un ERP es un método que integra datos financieros, así como contable, de recursos humanos, de abastecimiento y finanzas, definiendo las mejoras que se pueden realizar en la práctica para la realización de una adecuada elección de decisiones, generando que los costos se reduzcan y se mantenga un control eficiente por parte del directivo, presentado como un paquete de software que engloba estas características (Ver figura 1).

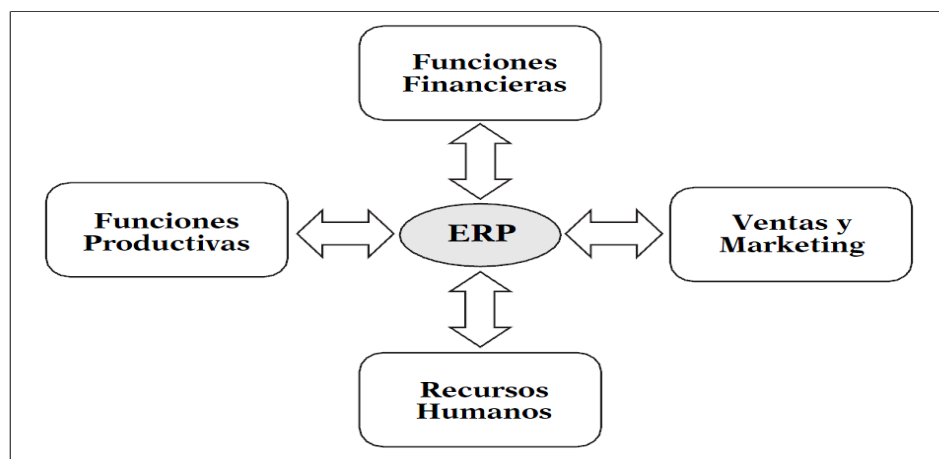


Figura 1. Representación de un ERP, tomada de la Asociación española de contabilidad y administración de Empresas (2015).

2.1.3.1 Estructura y características de los ERP

Considerado como una forma de resolución informática integral, conformada por módulos y unidades interdependientes, los cuales se dividen en módulos básicos, que son aquellos módulos de adquisición obligatoria por el usuario, y los módulos verticales que corresponden a los módulos opcionales, que son aquellos módulos que fueron desarrollados para dar soluciones a sectores económicos específicos (Benvenuto, 2006; Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas, 2015).

Aunque los sistemas ERP son desarrollados por diversas empresas y todos presentan ciertas características que los diferencian unos de otros, todos estos tienen al final ciertas características comunes, las cuales podemos categorizar de la siguiente manera.

La implantación de los sistemas ERP desde los años 70 se evidenció un gran adelanto en la gestión empresarial debido al aprovechamiento de las posibilidades obtenidas por las características esenciales, además esto se vio favorecido por los avances tecnológicos, como es la red del internet y el progreso de la integración mediante el uso de aplicaciones de proveedores y clientes (Business to Business, B2B y Business to Customers, B2C) (Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas, 2015).

Aunque los sistemas ERP son desarrollados por diversas empresas y todos presentan ciertas características que los diferencian unos de otros, todos estos tienen al final ciertas características comunes, las cuales podemos categorizar de la siguiente manera.

- **Tecnología Cliente/Servidor**, Se almacenan todos los datos de información generados por las diferentes áreas de las empresas, no obstante, en la actualidad, la tecnología cliente/servidor, está siendo reemplazada entre los abastecedores, quienes se dedican a desenvolver los denominados clientes web (Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas, 2015)
- **Estandarización**, Se pueden diseñar genéricamente y ser implantados en diversas organizaciones (Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas, 2015)
- **Capacidad de adaptación**, Cuentan con un elevado nivel de abstracción, lo cual facilita la adecuación a los diferentes métodos de gestión que realice una sola empresa o un determinado consorcio empresarial, empresas de diversos sectores e incluso de distintas nacionalidades (Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas, 2015)
- **Adaptabilidad**, el sistema ERP debe ser capaz de adaptarse a cualquier proceso de la empresa, independientemente del sector y peculiaridades del modo de trabajo y procesos de negocio de esta (Benvenuto, 2006). No obstante, el problema principal que

muestra en la implantación de un ERP, es el desorden generado la funcionalidad ERP y los requisitos de las empresas, con lo cual sería un inconveniente para seleccionar el paquete de software (Oltra, 2012)

- **Modularidad**, Se estructura de acuerdo a módulos que suelen estar relacionados con las importantes áreas funcionales de una organización, por ejemplo, el área financiera, logística, Recursos Humanos, etc.) (Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas, 2015).
- **Orientación a los procesos de negocio**, En contraste al MRP, que tenía como propósito evaluar al producto y las diferentes labores de una empresa, los ERP se focalizan en el análisis de los distintos procesos de negocio de la empresa misma (Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas, 2015).
- **Flexibilidad**, En una inserción de un ERP, se puede modificar los procesos de negocio que se encuentran determinados en una empresa, realizando una reestructuración que facilite y perfeccione los procesos indicados, de esta manera quedan identificadas cuales son las funciones que se realizan dentro de las diversas áreas de la empresa (Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas, 2015).

2.1.3.2 Ventajas operacionales de un ERP

Entre las principales ventajas que se alcanzan tras la puesta en marcha de un sistema ERP, podemos observar las siguientes:

- **Integración**
Es la ventaja más importante de los sistemas de ERP, por el uso de conceptos y códigos universales para toda la empresa, incluso, en el manejo de una base de datos común para toda la organización y un alto posibilidad de presentar toda la información que se requiere por los usuarios (Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas, 2015).
- **Automatización**
Al igual que la simplificación de procesos, la automatización es el resultado de la aplicación de la reingeniería de procesos, lo cual lleva como resultado al ahorro de

tiempo en las operaciones como el incremento de la productividad y aumento de la competitividad general en el mercado (Benvenuto, 2006). Adicionalmente, con una buena integración que aportan los canales de información, que permiten realizar un proceso automático de los flujos de información, lo cual se evidencia en una mejoría a la hora de realizar los procesos de negocio (Suarez, 2016).

- **Centralización de la información**

El control, registro, proceso y monitoreo de las tareas que se lleven a cabo en la organización, indistintamente de la zona donde se ubique, esto a través del acceso a una base de información general para la organización, que se encuentra ordenada y centraliza, que genera como consecuencia realizar el proceso de toma de decisión de manera rápida (Benvenuto, 2006). Asimismo, los ERP tienen un conglomerado de salidas e informes establecidos y, además manifiesta la relación desde distintas aplicaciones y herramientas de acceso a datos de información como los generadores de informes, herramientas ofimáticas, herramientas de Business Intelligence, entre otras (Gómez & Suarez, 2011).

2.1.3.3 Implantación de un ERP

Al implantarse un ERP, las tareas realizadas de forma manual se convierten en procesos electrónicos automatizados para capturar, registrar y recuperar la información, estas tareas se realizarán de forma integrada bajo un mismo programa que obtendrá los datos de forma centralizada, lo cual genera que la productividad se incremente y se presente una reducción de costes para la empresa (Ranchal, 2016).

Actualmente existen dos clases de sistemas ERP: los sistemas propietarios y los OpenSource. Para utilizar los sistemas propietarios se necesita realizar en primer lugar la adquisición de una licencia, la cual usualmente se paga según la cantidad de puestos operativos y puede significar un 50% de la inserción total del sistema. Es por ello que las empresas pequeñas o medianas tengan grandes dificultades para costear este tipo de sistema. Algunos de estos sistemas son propiedad de las grandes empresas que se encargan de elaborar softwares, tales como Sage, SAP o Microsoft, cuentan con un producto desarrollado, sólido y con un gran soporte, mientras que los creados por empresas pequeñas, generalmente son más especializados en un sector específico. Por otro lado, las empresas que desarrollan los ERP OpenSource o de software libre, por lo general tienen un grupo de

compañeros que brindan servicios de implantación, configuración, parametrización y formación de usuarios en sus aplicaciones ERP. Su principal diferencia con las aplicaciones propietarias, es que en estas aplicaciones eres independiente del proveedor, con lo cual se garantiza siempre un excelente servicio, pues si la empresa que proporciona el software no brinda un trato adecuado, se tiene la opción de elegir otra empresa para otorgarle el soporte sin cambiar la aplicación (Ranchal, 2016).

2.1.3.4 Beneficios tangibles e intangibles de un ERP

Según Iacub (2015) describí 5 etapas de negocios:

- **Beneficios operacionales:** Se refiere aquellos que vienen de la mecanización de operaciones recurrentes, estableciendo un mejor tiempo en la aplicación de los procesos, aumentando el volumen de operaciones, asimismo, mejora los procesos de informes en la toma de decisión (Iacub, 2015), de la misma manera, el uso de la herramienta se estima que dejara visualizar beneficios en cuanto a la rebaja de costos, disminución del tiempo de ciclo, aumento en la productividad, una elevar la calidad de las operaciones, así como la mejora del servicio al cliente (Tsai & Tsaur, 2009).
- **Beneficios de gestión:** Es cuando existe una mejora en la información, dado que suministra recursos que mejora en la toma de decisión. Con el apoyo de los sistemas de ERP, las empresas, pueden persistir en estructuras organizacionales que eran difícilmente posible (Iacub, 2015), al mismo tiempo esta dimensión hace referencia a la gestión de la organización, donde nos menciona que se verá el impacto en la gestión de los activos que posee la empresa, así como una mayor habilidad para realizar una correcta toma de decisiones y una mejor planificación, así como el incremento del rendimiento estratégico de la organización (Tsai & Tsaur, 2009).
- **Beneficios en apoyo estratégico:** Son aquellas que están correlacionado con la facultad que otorga el sistema para lograr ventajas competitivas con respecto a otras organizaciones del mismo sector (Iacub, 2015), además mide el crecimiento del negocio, que tendrá una mejor posibilidad de generar alianzas empresariales, mejorará el desarrollo de innovación empresarial, un liderazgo en los costos, la diferenciación de los productos organizacionales, y la proliferación de enlaces externos. Infraestructura

del software viene a ser nuestra cuarta dimensión, midiendo que este sea flexible a los cambios tanto actuales, como futuros, tiene que generar una disminución de los costos de TI y aumentar la facultad de infraestructura del manejo de la información (Tsai & Tsaur, 2009).

- **Beneficios en Infraestructura de IT:** Hace referencia a los que se producen, por la aptitud de reutilizar y distribuir recursos de tecnología informática, además los sistemas ERP, proveen un clima y una sola plataforma tecnológica unificada para el sistema de información global. En el ERP, la información de todas las actividades claves de la empresa se integra en un solo depósito (Iacub, 2015), midiendo así, que este sea flexible a los cambios tanto actuales, como futuros, tiene que generar que los costos de TI se reduzcan y aumentar la competencia de infraestructura del manejo de la información (Tsai & Tsaur, 2009).
- **Beneficios organizacionales:** Originan un perfeccionamiento en el desarrollo de los recursos humanos, los sistemas ERP también puede complementar a impulsar una organización con procesos que sean más eficientes y con actividades de negocio que se encuentren orientados al cliente. Y al momento de incorporar procesos discretos como ventas, producción, finanzas y logística de la empresa como un todo, logrando atender adecuadamente a los requerimientos de los clientes (Iacub, 2015), asimismo, busca influir de manera positiva en los modelos de trabajo, que el aprendizaje organizacional de los colaboradores hacia la herramienta sea fluido, también busca el empoderamiento de los trabajadores brindándoles información a través del sistema que les permita tomar decisiones autónomas de manera correcta y eficaz (Tsai & Tsaur, 2009).

Seguidamente, se presenta la siguiente tabla, la cual nos señala los indicadores de las dimensiones operativo, gestión, apoyo estratégico, infraestructura y organizacional.

Tabla 1. *Dimensiones del Sistema ERP*

Dimensiones	Indicadores
Calidad del sistema	Exactitud de datos
	Contenido de datos
	Actualización de datos
	Exactitud del sistema
	Tiempo de respuesta

	Confiabilidad
	Oportunidad
Calidad de información	Usabilidad
	Comprensión
	Relevancia
	Desempeño individual
	Productividad individual
Impacto individual	Calidad de decisión individual
	Identificación de problemas
	Interpretación exacta
	Finanzas
Impacto Organizacional	Cliente
	Procesos de negocio internos
	Crecimiento y aprendizaje

Fuente: Adaptado de Tsai, Tsaur, Chou, Liu y Tsu (2009)

2.1.4 **Procesos de negocio**

Martínez y Cegarra (2014), conceptualizan a un proceso es un grupo de tareas que se encuentran interrelacionadas, con la principal característica de consumir materiales junto a actividades que generan un valor agregado tendrán como objetivo la generación de resultados, también se puede entender como el conjunto de las acciones que se interrelacionan para transformar la entrada de materia en resultados. A su vez Junta de Castilla y León (2006) mencionan que un proceso es una secuencia ordenada de actividades, que también incluye los trámites administrativos, interrelacionadas de tal manera que están dispuestas a prestar un servicio, que genera un valor esencial para los clientes (interno y externo).

2.1.4.1 **Clasificación de los procesos de negocio**

Son aquellos que tienen el principal objetivo de atender directamente la misión del negocio, a su vez de satisfacer concretamente las necesidades del cliente.

a. Procesos Estratégicos

También llamados procesos de Management, son los procesos enfocados a la dirección, planificación, dirección, organización y control de recursos de la empresa, son aquellos que darán el lineamiento y direccionarán los demás procesos, por lo cual son los encargados de definir cómo es que los demás se han de realizar para que estén correctamente orientados al

cumplimiento de la misión y visión de la empresa Mallar (2010). De la misma manera, son llamados procesos gerenciales, directivos o procesos de dirección, puesto que la gerencia es relevante en el proceso de la organización para planificar estrategias, establecer alianzas, mejora continua y revisar por la dirección, etc. (Pardo, 2017).

b. Procesos Operativos

Son aquellos que constituyen la actividad primaria de la cadena de producción, son los que impactaran directamente sobre la percepción de satisfacción del cliente, así como sobre el aspecto de la misión de la empresa. Mallar, M. (2010). Por lo que es esencial realizar el bien y/o servicio, en vista que el cliente valore la calidad, asimismo, llamada también proceso clave, puesto que el fin de este proceso es operar sobre la demanda del cliente, añadido el valor agregado que la empresa produzca, con lo cual satisface las necesidades y deseos de los clientes (Martinez & Cegarra, 2014).

c. Procesos de soporte

Son los servicios internos que son realizados de manera necesaria para el cumplimiento del proceso de negocio, también llamados secundarios, son procesos que no están relacionados de manera directa con la misión de la empresa, pero que de igual manera resultan indispensable para que los procesos operativos se realicen de una manera adecuada y con un resultado correcto (Mallar, 2010). Llamado por algunos procesos de apoyo debido a la gran importancia que contribuye en los procesos operativos y en los procesos estratégicos, pero en menor volumen. Está interrelacionada con el aporte de los insumos y recursos (Pardo, 2017), en conclusión, son los que operan en suministrar a la empresa como en maquinaria y materia prima, para así generar el valor agregado que los clientes deseen (Martinez & Cegarra, 2014).

Para visualizar bien la clasificación de los procesos se muestra la figura 2.



Figura 2. Mapeo de procesos. Elaboración propia

Marcos conceptuales o glosario

- **Calidad:** El nivel que presentan un grupo de características inherentes que satisface determinadas exigencias (Sanabria, Romero, & Flórez, 2013).
- **ERP:** Sistema unificado de software para la gestión de una empresa, estructurada por un conglomerado de módulos funcionales susceptible de ser percibidos a las exigencias de cada consumidor (Gómez & Suarez, 2011).
- **Impacto:** Impresión o efectos de alta intensidad generado en alguien o en algo por una determinada acción o acontecimiento (Liberta, 2007).
- **Mapa de procesos:** Es un gráfico de valor que simboliza las actividades de una empresa de manera interrelacionada (ESAN, 2016).
- **Organización:** Hace referencia al hecho o efecto de organizar u organizarse, es decir, capacidad, arreglo, orden; como parte del proceso administrativo es la etapa en la que se establece la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional (Benjmín & Fincowsky, 2009).
- **Proceso de Negocio:** Grupo de tareas necesarias para elaborar un determinado bien o servicio (O'Brien & Marakas, 2006).

- **Proceso:** Es una lista de acciones ejecutadas correctamente, en un ambiente técnico y organizacional. Dichas tareas, vistas en forma agrupada, alcanzan un objetivo empresarial. Cada proceso de negocio es diferente en cada organización, sin embargo, puede relacionarse con las tareas de negocio de otras empresas (Weske, 2007)
- **Sistema de información:** Un método de información que capta información solicitada y pone a disposición de los actores de la empresa que la soliciten, ya sea para el control estratégico o la toma de decisiones (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011).
- **Software:** Grupos de sistemas de computación, procedimientos, estatutos, documentación y datos relacionados que son parte de las operaciones de un sistema de computación (O'Brien & Marakas, 2006).

Hipótesis general

El sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

Hipótesis específicas

1. La calidad del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019
2. La calidad de información del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019
3. El impacto individual del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019
4. El impacto organizacional del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

Identificación de variables

Variable independiente:

- Sistema ERP

Variable Dependiente:

- Procesos de negocio

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo: cuantitativo pues a partir de la idea planteada, se derivaron objetivos y las preguntas que pretende responder el trabajo de investigación, se indagó sobre la literatura y se elaboró el marco teórico. Luego, se determinaron las hipótesis y se precisaron las variables. Las variables se cuantificaron y se analizaron mediante pruebas estadísticas, lo que contribuyó a la respuesta de hipótesis y objetivos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Diseño: El diseño seleccionado para la investigación en estudio fue no experimental, transversal y correlacional.

Es no experimental: ya que el estudio se realizó sin realizar alguna intervención en las variables, (Hernández, et al, 2014). Es decir, la variable Sistema de planificación de recursos empresariales y la variable proceso de negocio no fueron manipulada deliberadamente a efectos de la presente investigación.

Es transversal: debido que la recopilación de la información se realizó en un determinado momento (Hernández, et al, 2014).

Es correlacional: Porque que se indagó relaciones o asociaciones entre dos o más variables dentro de una población determinada (Hernández, et al, 2014).

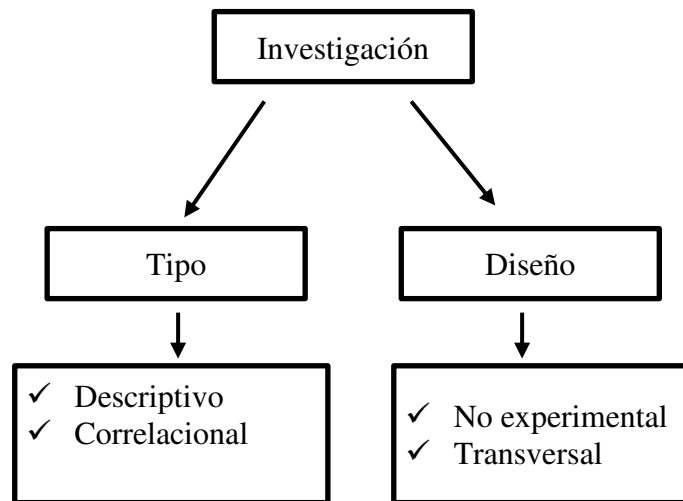


Figura 3. Tipo y diseño de la investigación

Fuente: Adaptado de Hernández (2014)

3.2 Unidad de análisis

Colaborador de la distribuidora de bienes de abundante consumo que comercializan exclusivamente la marca de Molitalia, Lima Metropolitana, 2019.

3.3 Población de estudio

Según al acceso de datos se contó con 147 colaboradores que operan actualmente en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima, Molitalia S.A.

3.4 Tamaño de muestra

147 trabajadores de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima, Molitalia S.A.

3.5 Selección de muestra

- Criterios de inclusión

- Gerente
- Supervisores o jefes de área
- Supervisores o jefes de área de los dos sexos (varones y mujeres).
- Administrativo

- **Criterios de exclusión**

- Supervisor o jefe que muestran intención de colaborar con el estudio
- Vendedores.

3.6 Técnicas de recolección de datos

La técnica para recopilar datos que se empleó en las variables de estudio como el sistema ERP y el proceso de negocio será la encuesta; en otras palabras, se recurrirá a fuentes primarias, para encuestar de primera mano a los supervisores o jefes directos que estén relacionado con el proceso de planificación de recursos empresariales de las empresas distribuidoras de consumo masivo.

Instrumento de recolección de datos:

Los instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario.

Se caracterizó por contar con una serie de proposiciones que fueron respondidas por los supervisores o jefes directos que estén relacionado al sistema de planificación de recursos empresarial en las empresas de distribución de consumo masivo.

A continuación, se presenta el detalle cada cuestionario y en el Anexo 2, se agregan los cuestionarios:

a.- Cuestionario del sistema de planificación de recursos empresariales

Antes de empezar con las preguntas propiamente del cuestionario se solicitó algunos datos generales del usuario interno como: edad, sexo, puesto laboral, tiempo laboral. El cuestionario estará compuesto por un total de 19 preguntas, medidas en escala Likert. Este a su vez estará compuesto por 4 dimensiones: calidad del sistema (5 ítems), Calidad de información (5 ítems), impacto individual (5 ítems) e impacto organizacional (4 ítems) A cada ítem se le asignará un puntaje según la respuesta, donde 5 si responde “Siempre”, 4 si responde “Casi Siempre”, 3 si responde “Algunas veces”, 2 si responde “Muy pocas veces” y 1 si responde “Nunca”. El rango de puntaje obtenido de acuerdo a la sumatoria mínima y máxima de los ítems del cuestionario se categorizará en 3 niveles considerando los percentiles:

Tabla 2. *Categorización de la variable Sistema de planificación de recursos empresariales*

Puntaje	Nivel de Sistema de planificación de recursos empresariales
19 – 56 puntos (<P ₅₀)	No optimo
57 – 76 puntos (P ₅₀ – P ₇₅)	Medio
77 - 95 puntos (>P ₇₅)	Optimo

Fuente: Elaboración propia

Si el puntaje total del cuestionario A da como resultado un valor entre 19 a 56 puntos, entonces el sistema de planificación de recursos empresariales evaluado es no el adecuado; si el puntaje total del cuestionario se encuentra entre 57 - 76 puntos, entonces el sistema de planificación de recursos empresariales evaluado será de nivel medio y por último, si el puntaje total del cuestionario se encuentra entre 77 – 95 puntos, entonces el sistema de planificación de recursos empresariales evaluado tendrá un nivel óptimo.

b.- Cuestionario del proceso de negocio

El cuestionario a utilizar para la variable proceso de negocio está compuesto de 15 preguntas, que se miden de acuerdo a la escala Likert (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo muy bajo). El cual también contará por 3 dimensiones: proceso estratégico (5 ítems), proceso operacional (5 ítems) y proceso de soporte (5 ítems) A cada ítem se le asignará un puntaje según la respuesta. La jerarquía del puntaje obtenido en función a la sumatoria mínima y máxima de los ítems del cuestionario se categorizará en 3 niveles tomando en cuenta los percentiles:

Buena (mayor P75 o puntajes >60)

Regular (P50 a P75 o puntaje 45-60)

Mala (menor P50 o puntaje <45)

Tabla 3. *Categorización de la variable proceso de negocio*

Puntaje	Nivel de proceso de negocio
15– 44 puntos (<P ₅₀)	Buena
45-60 puntos (P ₅₀ – P ₇₅)	Regular
61-75 puntos (>P ₇₅)	Mala

Fuente: Elaboración propia

Si el puntaje total del cuestionario B da como resultado un valor entre 15 a 44 puntos, entonces el proceso de negocio evaluado será malo; si el puntaje total del cuestionario se encuentra entre 45 - 60 puntos, entonces el proceso de negocio evaluado será de nivel medio y, por último, si el puntaje total del cuestionario se encuentra entre 60 – 75 puntos, el proceso de negocio evaluado tendrá un nivel alto.

3.7 Análisis e interpretación de la información

Se diseñó una base de datos utilizando el programa estadístico SPSS 25 versión en español, el cual se sometió a un control de registros para seguir con el adecuado análisis estadístico.

- Análisis descriptivo

Fueron expuestas a través de frecuencias absolutas (n) y relativas (%), promedio y desviación estándar.

- Análisis inferencial

Se utilizó la prueba de correlación de Spearman, la cual tomó en consideración un nivel de significancia igual al 5% y un valor $p < 0.05$ como significativo.

- Presentación de resultados

Los resultados fueron exhibidos por medio de tablas de frecuencia y contingencia, asimismo estuvieron relacionados con gráficos de barras y circulares de acuerdo a la exigencia de la variable. Para realizar lo detallado se utilizó el programa Microsoft Excel 2013.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

Son muchos de los beneficios de la implementación de un ERP en una empresa, que van desde la automatización de las operaciones repetitivas (beneficios operacionales), mejora en la información para la toma de decisiones (beneficios de gestión), ventajas competitivas con respecto hacia las empresas del mismo sector (beneficios en apoyo estratégico), capacidad de reutilizar y compartir recursos tecnológicos informativos (beneficios en infraestructura de IT) y hasta integrar procesos como las ventas, la producción, finanzas y la logística de una empresa (beneficios organizacionales) (Iacub, 2015).

Sin embargo, muchas veces la plana directiva de una organización se toma su tiempo para implementar un sistema ERP, por observar justamente los beneficios inmediatos; hay que señalar que no basta con solo implementar estos sistemas para mejorar la eficiencia de los procesos, sino es acompañado de una cultura organizacional, estilo de gerencia que se sustenta en conocimientos, experiencias y habilidades.

A continuación, se realizará un contraste de los resultados obtenidos en esta investigación con los aportados en la literatura, cuya finalidad es determinar si el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana.

Entre los resultados obtenidos, se observó que casi la mitad de colaboradores (47.6%) percibió un nivel regular del sistema de planificación de recursos (ERP), una tercera parte (29.9%) señaló que este sistema era óptimo, no obstante, para la cuarta parte de colaboradores este sistema no presentaba condiciones adecuadas u optimas (22.4%).

Opiniones que estarían determinadas por la calidad de información, el impacto organizacional e individual del sistema de planificación de recursos. En menor grado se correspondería con la calidad del sistema.

Un comportamiento similar presenta los resultados de la evaluación de los procesos de negocios de la empresa. Por un lado, de manera general, 2 de cada 3 colaboradores (65.3%) percibió que los procesos en la organización se gestionaban de manera regular. Casi una cuarta parte de ellos (23.1%), señaló que la gestión de los procesos era mala o no adecuada, y solo un 11.6% que esta realizaba de forma adecuada o buena. Esta percepción básicamente se correspondería por la gestión de los procesos operativos, luego por los procesos estratégicos, y en menor medida por los procesos de apoyo. Este último componente, es el que presenta peor gestión en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo.

Por otro lado, se demostró que el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana ($\rho=0.463$; $p<0.001$). Resultados similares obtenidos por Bustamante (2017), quien investigó la influencia de los sistemas de planificación de recursos en los procesos de negocio de una empresa distribuidora, concluyendo que el sistema planificación de recursos influye significativamente en los procesos de negocios ($\text{Chi Cuadrado}=42.865$; $p=0.000$), además, Ramírez y Leiva (2012) encontró en su investigación los sistemas ERP influían significativamente en la eficiencia de los procesos de negocios. Otros autores, como López (2014), que estudiaba los procesos de negocio de la empresa Akunta Corporation ubicada en la ciudad de Cajamarca, determinó que la implantación del sistema de gestión de recursos empresariales OpenERP fue un gran acierto para la empresa, desde un punto de vista económico.

Estudios realizados en Quito, Ecuador, por Gallegos (2016), observó que luego de la implementación del sistema integrado ERP mejoró los procesos financieros de la institución, así como la carga laboral de los funcionarios, los reprocesos de las actividades operativas, y el tiempo de ejecución de estas. Concluyendo que el sistema ERP-SAP incide en el impacto de la gestión empresarial. En Chile, Torres (2014), que estudió la implementación de ERP en una PYME concluyó que el uso e implementación de una herramienta ERP es crucial y se recomienda para las empresas que están creciendo y que quieren seguir siendo competitivas en un mercado cada vez más exigente.

Estos estudios evidencian, lo ventajoso de implementar un sistema ERP, optimizando los diferentes procesos que desarrolla una empresa, sin importar el tamaño de la empresa y el rubro comercial a cuál se dedica. Una herramienta con muchas ventajas competitivas, logrando una mayor eficiencia de los procesos de una empresa.

Al evaluar, los componentes que forman parte de los objetivos específicos, se determinaron que la calidad del sistema ERP influye de manera positiva en los procesos de negocio de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana ($\rho=0.451$; $p<0.001$). Asimismo, se determinó que la calidad de información influía de manera positiva en los procesos de negocio ($\rho=0.483$; $p<0.001$). Igualmente, se comprobó que el impacto individual ($\rho=0.348$; $p<0.001$) y organizacional ($\rho=0.420$; $p<0.001$) también estaban influyendo significativamente de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana. En el caso del componente calidad del sistema, la percepción positiva estuvo determinada por los datos exactos que se obtenían del sistema, por tener el contenido de datos requerido por la organización y porque el sistema mantiene actualizado los datos.

En el caso del componente calidad de la información, sus aspectos positivos estaban relacionados con la facilidad de uso, lo comprensible del sistema y lo relevante para la organización. Respecto al componente impacto individual, su apreciación estuvo determinada por el aporte al desempeño, a la productividad y la decisión individual. Y por último, el componente impacto organizacional, tuvo aspectos relevantes como el aporte al crecimiento y aprendizaje en la organización, y el beneficio a las finanzas (costos) de la organización.

Estos resultados, concuerdan con los reportado por Ramírez y Leiva (2012), quien encontró que la confiabilidad (Chi Cuadrado=8.623; $p=0.039$), la funcionalidad (Chi Cuadrado=22.381; $p=0.002$) y el grado de facilidad (Chi Cuadrado=48.714; $p=0.02$), estaban relacionados significativamente con la eficiencia de procesos de negocio. Otros autores como Bustamante (2018), quien estudio la influencia del sistema de planificación de recursos empresariales en los procesos de negocio y sus componentes, demostró que el sistema ERP influía significativamente en los componentes dimensión de gestión de servicio

($p < 0.000$), dimensión control de gestión de la empresa ($p < 0.000$) y la dimensión gestión organizacional ($p < 0.000$).

Estos hallazgos, nos revelan finalmente lo importante y significativo que es la implementación de un sistema ERP en las organizaciones, y que está determinado por los múltiples beneficios que brinda a una empresa, sin interesar el rubro comercial o su dimensión, sin discriminar si es una organización nacional o extranjera. En todas aquellas unidades económicas el resultado siempre ha sido positivo. Lo que significa, que la implementación de un ERP es garantía de éxito, reflejado en la eficiencia y la productividad de los procesos de las distintas áreas que compone una organización, optimizando y mejorando los procesos de gestión, la seguridad de datos, la escalabilidad y trazabilidad de los procesos, y la automatización de tareas, lo que se manifiesta en una reducción de costos y una mayor competitividad organizacional.

4.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Hi: El sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

Ho: El sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) no influye de manera positiva en los procesos de negocio de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

Regla teórica para la toma de decisión

Cuando el p - valor < 0.05 se acepta la hipótesis del investigador (Hi), caso contrario se acepta la hipótesis nula (Ho).

Estadísticos de la prueba de hipótesis

Para comparar la hipótesis se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman.

Tabla 4. *Prueba de correlación entre el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y los procesos de negocio.*

Coeficiente de correlación		Procesos de negocio
	r de Spearman	0.463
ERP	p valor	<0.001
	N	147

Toma de decisión: En la tabla 4, debido a que el p-valor $<0.001 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la del investigador (H_i). Es decir, el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019. Asimismo, la correlación observada fue directa débil ($Rho=0.463$).

Prueba de hipótesis específica 1

H_i : La calidad del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

H_0 : La calidad del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) no influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

Regla teórica para la toma de decisión

Cuando el p- valor < 0.05 se acepta la hipótesis de investigador (H_i), caso contrario se acepta la hipótesis nula (H_0).

Estadísticos de la prueba de hipótesis

Para comparar la hipótesis se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman.

Tabla 5. *Prueba de correlación entre la calidad del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y los procesos de negocio.*

Coeficiente de correlación		Procesos de negocio
	r de Spearman	0.451
Calidad del sistema	p valor	<0.001
	N	147

Toma de decisión: En la tabla 5, debido a que el $p\text{-valor} < 0.001 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la del investigador (H_1). Es decir, la calidad del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019. Asimismo, la correlación observada fue directa débil ($Rho=0.451$).

Prueba de hipótesis específica 2

H_1 : La calidad de información del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

H_0 : La calidad de información del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) no influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

Regla teórica para la toma de decisión

Cuando el $p\text{-valor} < 0.05$ se acepta la hipótesis de investigador (H_1), caso contrario se acepta la hipótesis nula (H_0).

Estadísticos de la prueba de hipótesis

Para comparar la hipótesis se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman.

Tabla 6. *Prueba de correlación entre la calidad de la información del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y los procesos de negocio.*

Coeficiente de correlación		Procesos de negocio
Calidad de información	r de Spearman	0.483
	p valor	<0.001
	N	147

Toma de decisión: En la tabla 6, debido a que el $p\text{-valor} < 0.001 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la del investigador (H_1). Es decir, la calidad de información del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos

de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019. Asimismo, la correlación observada fue directa débil ($Rho=0.483$).

Prueba de hipótesis específica 3

Hi: El impacto individual del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

Ho: El impacto individual del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) no influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

Regla teórica para la toma de decisión

Cuando el p- valor < 0.05 se acepta la hipótesis de investigador (Hi), caso contrario se acepta la hipótesis nula (Ho).

Estadísticos de la prueba de hipótesis

Para comparar la hipótesis se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman.

Tabla 7. Prueba de correlación entre impacto individual del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y los procesos de negocio.

Coeficiente de correlación		Procesos de negocio
	r de Spearman	0.348
Impacto individual	p valor	<0.001
	N	147

Toma de decisión: En la tabla 7, debido a que el p-valor $< 0.001 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la del investigador (Hi). Es decir, el impacto individual del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019. Asimismo, la correlación observada fue directa débil ($Rho=0.348$).

Prueba de hipótesis específica 4

Hi: El impacto organizacional del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

Ho: El impacto organizacional del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) no influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

Regla teórica para la toma de decisión

Cuando el p- valor < 0.05 se acepta la hipótesis de investigador (Hi), caso contrario se acepta la hipótesis nula (Ho).

Estadísticos de la prueba de hipótesis

Para comparar la hipótesis se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman.

Tabla 8. *Prueba de correlación entre impacto organizacional del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y los procesos de negocio.*

	Coeficiente de correlación	Procesos de negocio
	r de Spearman	0.42
Impacto organizacional	p valor	<0.001
	N	147

Toma de decisión: En la tabla 8, debido a que el p-valor $< 0.001 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la del investigador (Hi). Es decir, El impacto organizacional del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019. Asimismo, la correlación observada fue directa débil (Rho=0. 42).

4.3 Presentación de resultados

Seguidamente, se exponen los resultados descriptivos, luego de realizar el trabajo donde participaron 147 colaboradores de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana:

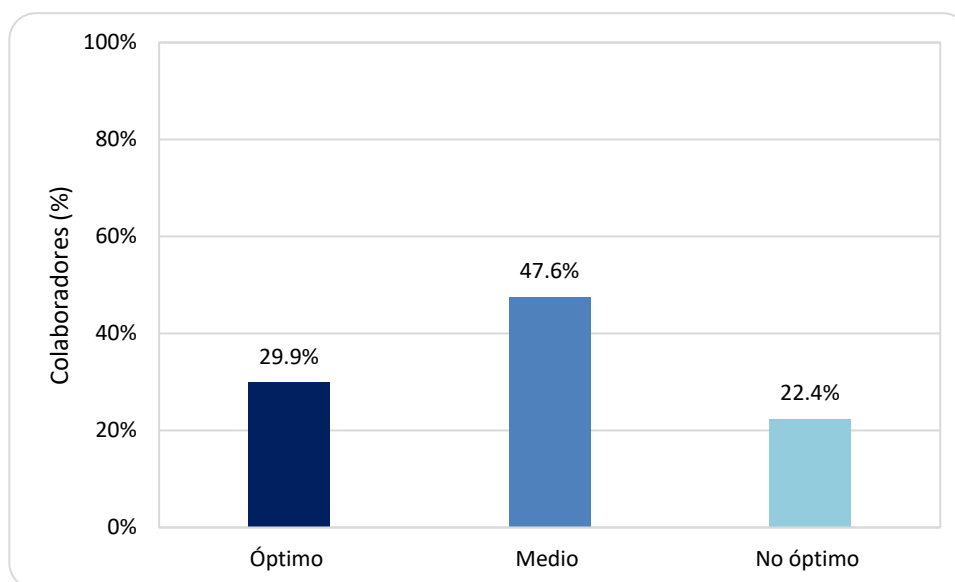


Figura 4. Sistema de planificación de recursos empresariales en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.

En la figura 4, se observa que el 29.9% de colaboradores de la distribuidora de productos de consumo masivo percibieron un óptimo sistema de planificación de recursos empresariales, el 47.6% observaron un medio ERP y el 22.4% evidenció un no óptimo sistema de planificación de recursos empresariales.

Tabla 9. Dimensiones del Sistema de planificación de recursos empresariales en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019

Dimensiones	Óptimo		Medio		No óptimo		Total
	N	%	N	%	N	%	
Calidad del sistema	38	25.9%	68	46.3%	41	27.9%	147
Calidad de información	59	40.1%	63	42.9%	25	17.0%	147
Impacto individual	41	27.9%	69	46.9%	37	25.2%	147
Impacto organizacional	42	28.6%	73	49.7%	32	21.8%	147

En la tabla 9, se observa que los colaboradores de la distribuidora de productos de consumo masivo evidenciaron un nivel medio en todas las dimensiones del sistema de planificación de recursos empresariales en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo:

Calidad del sistema (46.3%), calidad de información (42.9%), impacto individual (46.9%) e impacto organizacional (49.7%).

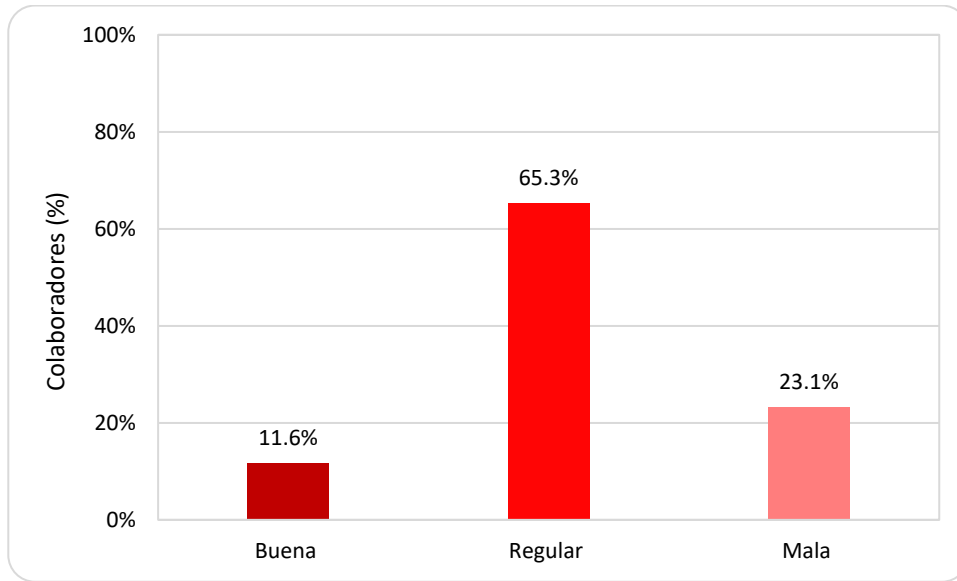


Figura 5. Procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019

En la figura 5, se observa que el 11.6% de los colaboradores de la distribuidora de productos de consumo masivo percibieron un buen nivel de procesos de negocio, el 65.3% observaron un nivel regular y el 23.1% percibieron un mal nivel de procesos de negocio.

Tabla 10. Dimensiones de los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019

Dimensiones	Bueno		Regular		Malo		Total
	N	%	N	%	N	%	
Procesos estratégicos	25	17.0%	87	59.2%	35	23.8%	147
Procesos operativos	14	9.5%	105	71.4%	28	19.0%	147
Procesos de apoyo	25	17.0%	79	53.7%	43	29.3%	147

La tabla 10, permite observar que los empleados evidenciaron un nivel regular en todas las dimensiones de los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo: Procesos estratégico (59.2%), procesos operativos (71.4%) y procesos de apoyo (53.7%).

Tabla 11. *Planificación de recursos empresariales y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.*

ERP	Procesos de negocio						p	Rho
	Bueno		Regular		Malo			
	N	%	N	%	N	%		
Óptimo	11	64.7%	30	31.2%	3	8.8%	<0.001	0.463
Medio	5	29.4%	54	56.3%	11	32.4%		
No óptimo	1	5.9%	12	12.5%	20	58.8%		
Total	17	100%	96	100%	34	100%		

Prueba de Correlación Rho de Spearman

La tabla 11, permite observar que existe correlación directa significativa débil ($p < 0.001$; $Rho = 0.463$) entre el sistema de planificación de recursos empresariales y los procesos de negocio. Además, el 64.7% de colaboradores que percibieron un buen nivel de procesos de negocio también observaron un óptimo sistema de planificación de recursos empresariales, mientras que el 58.8% de colaboradores que indicaron un mal nivel de procesos de negocio, evidenciaron un no óptimo ERP (Ver figura 6).

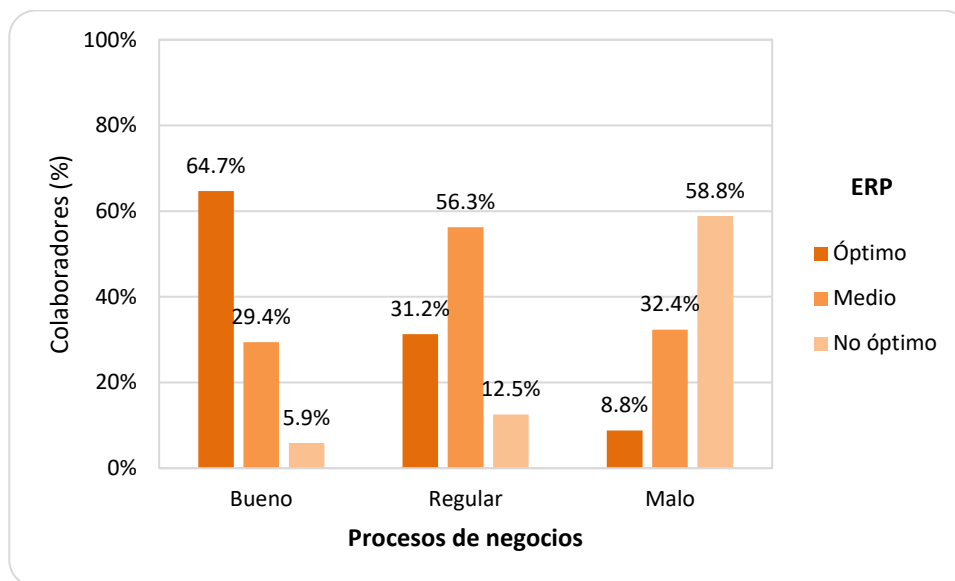


Figura 6. *Planificación de recursos empresariales y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019*

Tabla 12. *Calidad del sistema y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.*

Calidad del sistema	Procesos de negocio						p	Rho
	Bueno		Regular		Malo			
	N	%	N	%	N	%		
Óptimo	9	52.9%	26	27.1%	3	8.9%	<0.001	0.451
Medio	7	41.2%	53	55.2%	8	23.5%		
No óptimo	1	5.9%	17	17.7%	23	67.6%		
Total	17	100%	96	100%	34	100%		

Prueba de Correlación Rho de Spearman

La tabla 12, permite evidenciar que se encuentra una correlación directa significativa débil ($p < 0.001$; $Rho = 0.451$) entre la calidad del sistema y los procesos de negocio. Además, el 52.9% de colaboradores que percibieron un buen nivel de procesos de negocio también observaron una óptima calidad del sistema, mientras que el 67.6% de colaboradores que indicaron un mal nivel de procesos de negocio, evidenciaron una no óptima calidad del sistema (Ver figura 7).

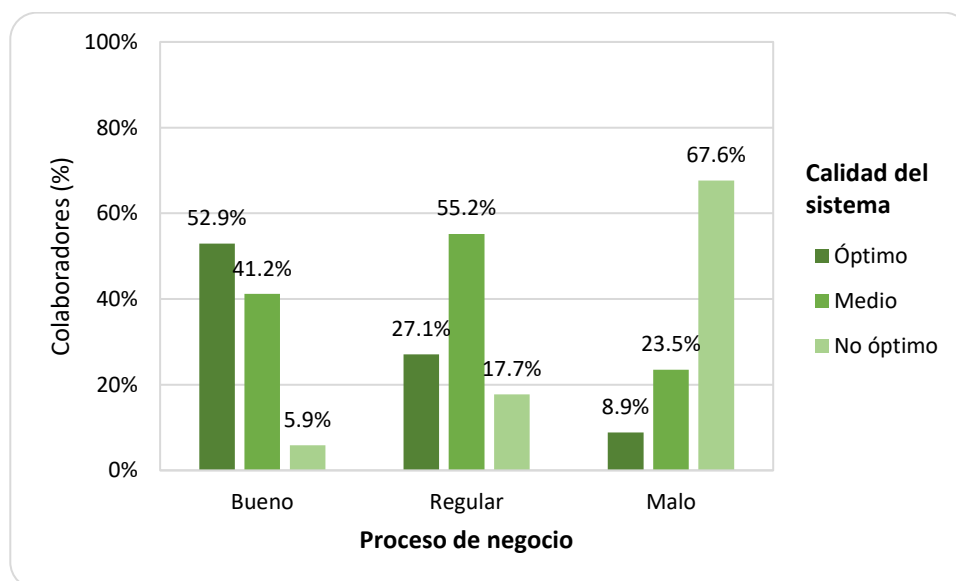


Figura 7. *Calidad del sistema y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019*

Tabla 13. *Calidad de información y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.*

Calidad de información	Procesos de negocio						p	Rho
	Bueno		Regular		Malo			
	N	%	N	%	N	%		
Óptimo	15	88.2%	39	40.6%	5	14.7%	<0.001	0.483
Medio	1	5.9%	50	52.1%	12	35.3%		
No óptimo	1	5.9%	7	7.3%	17	50.0%		
Total	17	100%	96	100%	34	100%		

Prueba de Correlación Rho de Spearman

La tabla 13, permite evidenciar que se encuentra una correlación directa significativa débil ($p < 0.001$; $Rho = 0.483$) entre la calidad de información y los procesos de negocio. Además, el 88.2% de colaboradores que percibieron un buen nivel de procesos de negocio también observaron una óptima calidad de la información, mientras que el 50% de colaboradores que indicaron un mal nivel de procesos de negocio, evidenciaron una no óptima calidad de la información (Ver figura 8).

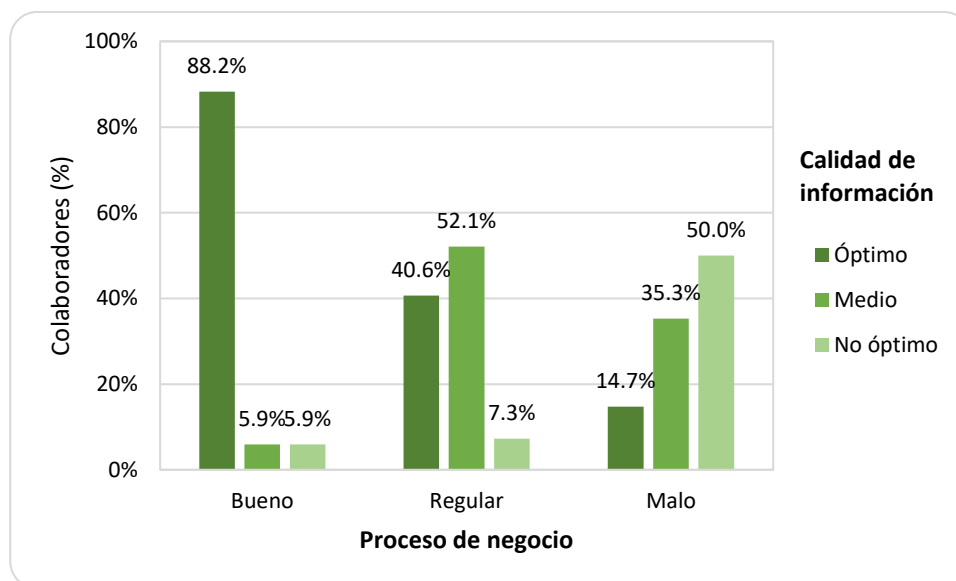


Figura 8. *Calidad de información y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019*

Tabla 14. *Impacto individual y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.*

Impacto individual	Procesos de negocio						p	Rho
	Bueno		Regular		Malo			
	N	%	N	%	N	%		
Óptimo	11	64.7%	25	26.0%	5	14.7%	<0.001	0.348
Medio	3	17.6%	55	57.3%	11	32.4%		
No óptimo	3	17.7%	16	16.7%	18	52.9%		
Total	17	100%	96	100%	34	100%		

Prueba de Correlación Rho de Spearman

La tabla 14, permite evidenciar que se encuentra una correlación directa significativa débil ($p < 0.001$; $Rho = 0.348$) entre el impacto individual y los procesos de negocio. Además, el 64.7% de colaboradores que percibieron un buen nivel de procesos de negocio también observaron un óptimo impacto individual, mientras que el 52.9% de colaboradores que indicaron un mal nivel de procesos de negocio, evidenciaron un no óptimo impacto individual (Ver figura 9).

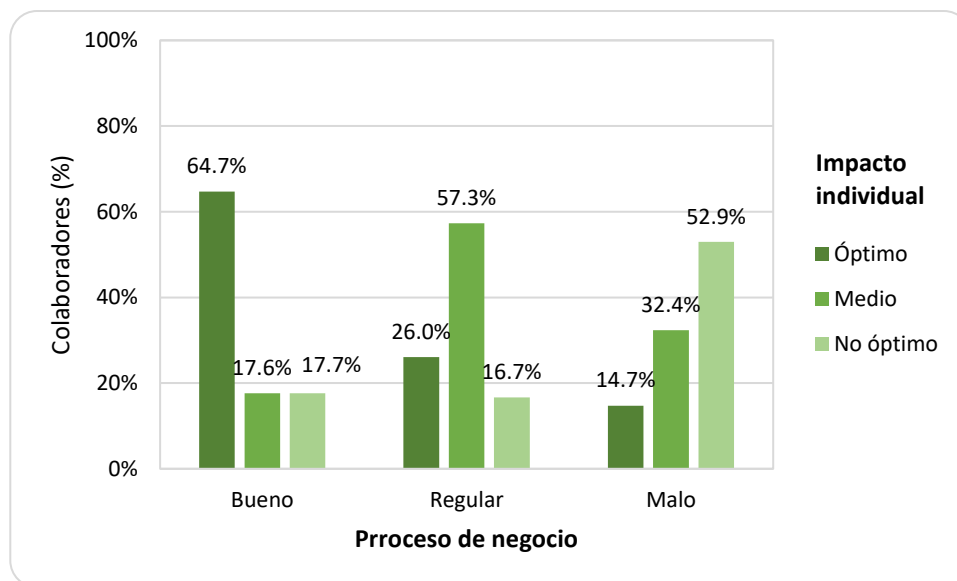


Figura 9. Impacto individual y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.

Tabla 15. *Impacto organizacional y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.*

Impacto organizacional	Procesos de negocio						p	Rho
	Bueno		Regular		Malo			
	N	%	N	%	N	%		
Óptimo	11	64.7%	28	29.1%	3	8.8%	<0.001	0.420
Medio	5	29.4%	54	56.3%	14	41.2%		
No óptimo	1	5.9%	14	14.6%	17	50.0%		
Total	17	100%	96	100%	34	100%		

Prueba de Correlación Rho de Spearman

La tabla 15, permite evidenciar que se encuentra una correlación directa significativa débil ($p < 0.001$; $Rho = 0.420$) entre el impacto organizacional y los procesos de negocio. Además, el 64.7% de colaboradores que percibieron un buen nivel de procesos de negocio también observaron un óptimo impacto organizacional, mientras que el 50% de colaboradores que indicaron un mal nivel de procesos de negocio, evidenciaron un no óptimo impacto organizacional (Ver figura 10).

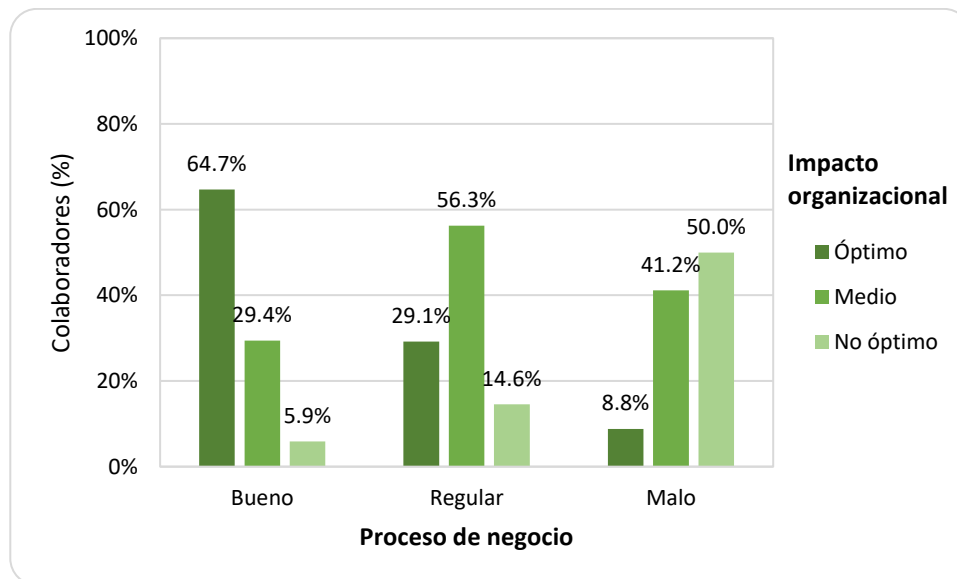


Figura 10. *Impacto organizacional y procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.*

CONCLUSIONES

- El sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye positiva y significativamente en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019. Es decir, una óptima planificación de recursos empresariales evidencia buenos procesos de negocio y viceversa. Asimismo, se observó que casi la mitad perciben de manera media la planificación de recurso empresariales y exactamente el 65.3% percibieron un regular nivel de procesos de negocio.
- La calidad del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye positiva y significativamente en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019. Es decir, una óptima calidad del sistema de planificación de recursos empresariales evidencia buenos procesos de negocio y viceversa.
- La calidad de información del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye positiva y significativamente en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019. Es decir, una óptima calidad de información del sistema de planificación de recursos empresariales evidencia buenos procesos de negocio y viceversa.
- El impacto individual del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye positiva y significativamente en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019. Es decir, un óptimo impacto individual del sistema de planificación de recursos empresariales evidencia buenos procesos de negocio y viceversa.
- El impacto organizacional del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye positiva y significativamente en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019. Es decir, un óptimo impacto organizacional del sistema de planificación de recursos empresariales evidencia buenos procesos de negocio y viceversa.

RECOMENDACIONES

- De acuerdo a los resultados globales, se encontró que existe la tercera parte de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima, Molitalia S.A que todavía no ejecutan de manera óptima la planificación de recursos, ocasionando como consecuencia que el proceso de negocio no se realice de manera adecuada. El motivo puede evidenciarse a que no se estaría ejecutando correctamente la calidad del sistema. Por consiguiente, para aplacar este escenario sería recomendable que los responsables desarrollen un programa de capacitación continua a sus colaboradores en el tema de calidad de información, no solo de esta etapa sino de todo el proceso, identificando los aspectos críticos y hacer los cambios o la retroalimentación apropiada.
- En cuanto a la calidad del sistema de planificación de recursos empresariales, muchas lo ejecutan frecuentemente, sin embargo, se encuentra una tercera parte que todavía no lo lleva a cabo favorablemente, para lo cual se sugiere seguir fortaleciendo el contenido y exactitud de los datos, al igual que el tiempo de respuesta, a través de la capacitación y el monitoreo de manera constante.
- En cuanto a la calidad de información, un gran número de las empresas distribuidoras lo ejecutan de manera constante, en cambio, se encuentra una quinta parte que todavía no lo desarrolla de manera óptima, por lo que sería aceptable seguir fortaleciendo el uso y la comprensión de la información, de manera de que se instaure una cultura que incentive el cambio y apoye en la calidad de información
- En cuanto al impacto individual, un gran número de empresas distribuidoras lo ejecutan de forma constante, empero, existe una cuarta parte que aún no lo pone en práctica de manera óptima, por lo que sería sugerible fortalecer el desempeño, la productividad, etc., de manera que impulse una cultura de cambio y apoye al mejoramiento de los trabajadores.
- En cuanto al impacto organizacional, un gran número de las empresas distribuidoras lo efectúan de forma periódica, por lo que es recomendable seguir fortaleciendo los

procesos internos de tal forma que impulse el crecimiento y aprendizaje de los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, S. (2014). *El sistema ERP-SAP y su impacto en la Gestión Empresarial*. Tesis de maestría , Universidad Técnica Particular de Loka, Ambato.
- Alshalfi, A. (2018). ERP Systems and Its Impacts on the Business Operations. *American Journal of Information Systems.*, 6(4), 1-4.
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas. (2015). *Sistemas de Información Integrados (ERP)* (1° ed ed.). Madrid: AECA.
- Benjmín, E., & Fincowsky, F. (2009). *Organización de empresas*. México: McGraw Hill.
- Benvenuto, A. (2006). Implementació de sistemas ERP, su impacto en la gestión de la empresa e integración con otras TIC. *CAPIV REVIEW*, 4, 33-47.
- Buleje, M. (2014). *The Impact of Enterprise Resource Planning Systems on Small and Medium Enterprises*. Tesis Doctoral: School of Computer and Information Sciences.
- Bunge, M. (2012). *Filosofía de la tecnología y otros ensayos*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.
- Bustamante, M. (2018). *Sistema de planificación de recursos empresariales BAAN y su influencia en los procesos de negocio en la empresa Distribuidora Vega S.A., 2017*. Tesus de maestría , Universidad César Vallejo, Lima.
- Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno - Gobierno de Chile. (2016). *Conceptos generales sobre enfoque de procesos de negocios*. Documento Técnico N°88 Versión 0.2.
- Gallegos, C. (2016). *Análisis del aporte de la implementación de un sistema integrado de información "ERP", en el mejoramiento de la gestión admnistrativa financiera de las empresas*. Tesus de maestría , universidad Andina Simón Bolivar, Quito.
- García, O (13 de agosto de 2018). Breve historia del origen y evolución de los ERP. Soy empresarial. Recuperado de: <https://bit.ly/3ul9ud9>
- Gómez, A., & Suarez, C. (2011). *Sistemas de información. Herramientas prácticas para la gestión empresarial* (3° ed ed.). México D.F.: Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Gomez, E., & Zamudio, C. (2018). *Influencia del uso del sistema informático ERP (planeamiento de recursos empresariales) En la motivación extrínseca de los Trabajadores de la ferretería Daga & Jiménez S.A.C- Miraflores durante el año 2016*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.

- Guerrero, A., Marín, G., & Bonilla, D. (2018). Erp como alternativa de eficiencia en la gestión financiera de las empresas. *Rev Lasal Inv*, 15(2), 182-193.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6^o ed ed.). México D.F.: McGrillHill.
- Iacub, P. (2015). *Software ERP: el nuevo Gran Hermano de las organizaciones*. Buenos Aires: Autores de Argentina.
- Junta de Castilla y León. (2006). *Trabajando con los procesos: Guía para la gestión por procesos 2*. España: Junta de Castilla y León. Obtenido de <http://bit.ly/2LHwXkb>
- Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Tesis , Universitat Jaume I.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial*. México: Pearson Educación.
- Liberta, B. (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. *Acimed*.
- López, R. (2014). *Mejoramiento del desempeño en los procesos de negocio de la empresa AKUNTA Corpotatio EIRL en el distrito de Cajamarca utilizando el Sistema de Planificación de recursos empresariales OPENERP*. Tesis de pre grado , Universidad Nacional de Cajamarca , Cajamarca.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Rev Cien Visi Fut*, 13(1), 1-23.
- Martinez, A., & Cegarra, J. (2014). *Gestión por procesos de negocio. Organización horizontal*. Madrid: Ecobook Editorial del economista.
- O'Brien, J., & Marakas, G. (2006). *Sistemas de Información Gerencial*. México: McGraw Hill.
- Oltra, R. (2012). *Sistemas integrados de gestión empresarial. Evolución histórica y tendencias de futuro* (1^o ed ed.). Universitat Politècnica de València.
- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. España: AENOR Internacional.
- Ramirez, P., & Leiva, O. (2012). *Los sistemas de planificación de recursos empresariales y la eficiencia de los procesos de negocio de la empresa Sericentro Ortiz SRL, 2012*. Tesis de pre grado , Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo".
- Ranchal, E. (2016). Estudio e implantación de un sistema ERP en una empresa. *Escola d'Enginyeria (UAB)*, 1-10.
- Riascos, S., & Arias, V. (2016). Análisis del impacto organizacional en el proceso de implementación de los sistemas de información ERP-Caso de estudio. *Rev Entram*, 12(1), 284-302.

- Sanabria, P., Romero, V., & Flórez, C. (2013). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad del Rosario*, 165-213.
- Suarez, C. (2016). *Guía práctica Software de gestión empresarial*. EDISA. Obtenido de <https://www.edisa.com/wp-content/uploads/2017/01/guia-practica-software-de-gestion-empresarial.pdf>
- Torres, P. (2014). *Implementación de sistemas ERP en PYMES a nivel nacional como herramienta para el control de gestión y toma de decisiones en procesos de negocio*. Tesis de pre grado, Universidad Académica de Humanismo Cristiano, Santiago.
- Tsai, W., & Tsaur, T. C. (2009). Evaluating the Information Systems Success of ERP Implementation in Taiwan's Industries. *National Central University*(12).
- Weske, M. (2007). *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures*. *Verlag Berlin Heidelberg*.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Supuestos	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿De qué manera el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la calidad del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019? • ¿De qué manera la calidad de información del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de 	<p>Objetivo general Determinar si el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si la calidad del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019 • Determinar si la calidad de información del sistema de planificación de recursos empresariales 	<p>Hipótesis general El sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La calidad del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019 • La calidad de información del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de 	<p>Variable independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema ERP <p>Variable Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de negocio 	<p>Tipo y diseño de investigación No experimental, cuantitativo, transversal, correlacional</p> <p>Población de estudio: 147 colaboradores de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima, Molitalia S.A.,</p> <p>Tamaño de muestra: 147 colaboradores de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima, Molitalia S.A.</p> <p>Técnicas de recolección de datos La técnica de recolección fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.</p>

productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019?

- ¿De qué manera el impacto individual del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019?
- ¿De qué manera el impacto organizacional del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019?

(ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

- Determinar si el impacto individual del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019
- Determinar si el impacto organizacional del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019

- El impacto individual del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019
 - El impacto organizacional del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) influye de manera positiva en los procesos de negocio en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019
-

Anexo 2. Instrumento

SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP) Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DE NEGOCIO DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO DE LIMA METROPOLITANA, 2019.

Fecha: ____/____/____

ID: _____

Cuestionario de la Variable Sistema ERP

El cuestionario presente tiene como objetivo principal obtener información sobre Sistema ERP en empresas de distribución de productos de consumo masivo.

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre

Ítems	Codificación				
	1	2	3	4	5
Calidad del sistema					
1. El sistema ERP permite obtener datos exactos					
2. El sistema ERP tiene el contenido de datos requerido por la organización					
3. El sistema ERP mantiene actualizados los datos					
4. El sistema ERP presenta exactitud como sistema					
5. El sistema ERP tiene un adecuado tiempo de respuesta					
Calidad de información					
6. El sistema ERP es confiable					
7. El sistema ERP es oportuno					
8. El sistema ERP es de fácil utilización					
9. El sistema ERP es comprensible					
10. El sistema ERP es relevante para la organización					
Impacto individual					
11. El sistema ERP aporta al desempeño individual					
12. El sistema ERP aporta a la productividad individual					
13. El sistema ERP aporta a la calidad de decisión individual					
14. El sistema ERP facilita la identificación de problemas					

15. El sistema ERP permite obtener interpretaciones exactas					
Impacto organizacional					
16. El sistema ERP beneficia a las finanzas de la organización (costos)					
17. El sistema ERP aporta a una mejor percepción del cliente sobre la organización					
18. El sistema ERP beneficia a los procesos de negocio internos					
19. El sistema ERP aporta al crecimiento y aprendizaje en la organización					

Cuestionario de la variable Proceso de Negocios

El cuestionario presente tiene como objetivo principal obtener información sobre los procesos de negocio en empresas de distribución de productos de consumo masivo.

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

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

Ítems	Codificación				
	1	2	3	4	5
Procesos estratégicos					
1. ¿El sistema ERP influye de manera positiva en la planificación de estrategias de la organización?					
2. ¿El sistema ERP influye en la concertación presupuestal de la organización?					
3. ¿El sistema ERP influye favorablemente en la generación de alianzas con otras empresas?					
4. ¿El sistema ERP influye de manera positiva en la toma de políticas empresariales?					
5. ¿El sistema ERP influye favorablemente en la toma de políticas operativas?					
Procesos operativos					
6. ¿El sistema ERP influye de manera negativa en la gestión de inventarios?					
7. ¿El sistema ERP influye de manera positiva en la gestión de abastecimiento?					
8. ¿El sistema ERP influye favorablemente en la gestión de compras?					
9. ¿El sistema ERP influye favorablemente en la gestión logística?					
10. ¿El sistema ERP influye de manera negativa en la distribución?					
Procesos de apoyo					
11. ¿El sistema ERP influye favorablemente en el mantenimiento de la organización?					

12. ¿El sistema ERP influye favorablemente en la reputación empresarial?					
13. ¿El sistema ERP influye favorablemente en las políticas financieras?					
14. ¿El sistema ERP influye favorablemente en la gestión humana?					
15. ¿El sistema ERP influye favorablemente en la gestión de infraestructura de los locales de la organización?					

Anexo 3. Operacionalización del instrumento

Tipo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Niveles
Variable independiente	Sistema ERP	Calidad del sistema	Exactitud de datos Contenido de datos Actualización de datos Exactitud del sistema Tiempo de respuesta	1: Nunca 2: Muy pocas veces 3: Algunas veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
		Calidad de información	Confiabilidad Oportunidad Usabilidad Comprensión Relevancia	
		Impacto individual	Desempeño individual Productividad individual Calidad de decisión individual Identificación de problemas Interpretación exacta	
		Impacto Organizacional	Finanzas Cliente Procesos de negocio internos Crecimiento y aprendizaje	
Variable dependiente	Procesos de negocio	Procesos estratégicos	Planificación estratégica Gestión de comunicaciones Gestión de alianzas Políticas empresariales Políticas Operativas	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
		Procesos operativos	Gestión de inventario Gestión abastecimiento Gestión de compras Gestión logística	

Procesos de apoyo

Distribución
Mantenimiento
Reputación empresarial
Políticas financieras
Gestión humana
Gestión de infraestructura
