

**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**



**Facultad de Ciencias Económicas Contables y Financieras**

**Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras**

**TESIS**

**“LOS SISTEMAS ERP Y LA GESTIÓN INTEGRAL DE LAS EMPRESAS  
COMERCIALES EN LA PROVINCIA DE HUAURA”**

**Para optar el Título Profesional de Contador Público**

**Presentado por el Bachiller:**

**Juan Carlos Mori López**

**Asesor:**

**Mg. CPCC Raúl Manuel Cano Curioso**

**HUACHO - PERÚ**

**2019**

**NOMBRE DEL AUTOR**

**Juan Carlos Mori López**

**Asesor:**

**Mg. CPCC Raúl Manuel Cano Curioso**



---

**Mg. CPCC. RAUL MANUEL CANO CURIOSO**

**ASESOR**

**Tesis**

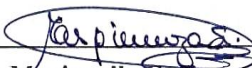
**Los Sistemas ERP y la gestión integral de las empresas comerciales  
en la provincia de Huaura**

**JURADO EVALUADOR**



Mg.CPCC. Nidia Elena Romero Herbozo

**Presidente**



Mg.CPCC. Silvia Marianella Espinoza de Sánchez

**Secretario (a)**



Mg.CPCC. Fredy Javier Huachua Huaranca

**Vocal**

**DEDICATORIA:**

“A Dios, porque es el ser superior que alumbra mi camino siendo la máxima expresión de mi fue ha hecho posible lograr mi objetivo y a mis padres por el esfuerzo y sacrificio que han realizado para hacer realidad mi sueño de ser profesional”

## **AGRADECIMIENTO**

“A Dios por ser la luz que ilumina mi camino y a mis padres  
Por el apoyo brindado para llegar ser un buen profesional  
al servicio de la sociedad”

**INDICE GENERAL**

	Página
CARATULA	i
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE	vii
RESUMEN	xii
INTRODUCCION	xiv
<b>Capítulo I:</b>	
<b>Planteamiento del problema</b>	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación de Problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivo de la Investigación	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Delimitación del estudio	5
1.6. Viabilidad del Estudio	5

**Capítulo II:****Marco teórico**

2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.2. Bases teóricas	7
2.2.1. Los sistemas ERP	7
2.2.2. Gestión Integral	9
2.3. Definiciones conceptuales	13
2.4. Formulación de hipótesis	14
2.4.1. Hipótesis general	14
2.4.2. Hipótesis específicas	14

**Capítulo III:****Metodología**

3.1. Diseño metodológico	16
3.1.1. Tipo de investigación	16
3.1.2. Nivel de investigación	16
3.1.3. Diseño	16
3.1.4. Enfoque	16
3.2. Población y Muestra	16
3.2.1. Población	16
3.2.2. Muestra	17
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	18
3.4. Técnicas de recolección de datos	19
3.4.1. Técnicas empleadas	19
3.4.2. Descripción de los instrumentos	19



3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	19
---	----

#### **Capítulo IV:**

##### **Resultados**

Presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones	20
--	----

#### **Capítulo V:**

##### **Discusión, conclusiones y recomendaciones**

5.1. Discusiones	32
5.2. Conclusiones	38
5.3. Recomendaciones	38

#### **Capítulo VI:**

##### **Fuentes de información**

6.1. Fuentes Bibliografía	40
6.2. Fuentes Hemerográficas	41
6.3. Fuentes Documentales	41
6.4. Fuentes Electrónicas	42

#### **ANEXO**

<b>01:</b> Instrumentos para la toma de datos	43
---	----

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Población	17
Tabla 2. Uso intensivo de los sistemas ERP	20
Tabla 3. Un sistema ERP es difícil de usar	21
Tabla 4. Un ERP mejorar los procesos de gestión en la empresa	22
Tabla 5. Uso del planeamiento estratégico como soporte para la gestión integral	23
Tabla 6. Enfoque a procesos	24
Tabla 7. Acciones coordinadas	25
Tabla 8. Utilización de información para la toma de decisiones	26
Tabla 9. Los ERP y la gestión integral	27
Tabla 10. La optimización y calidad de los procesos influyen en la gestión integral	28
Tabla 11. La adaptación de los usuarios en la interfaz de la nueva rutina	29
Tabla 12. El fortalecimiento y mantenimiento de un mercado competitivo	30
Tabla 13. El cambio de cultura, el éxito en la satisfacción del cliente y el bienestar de la empresa	31
Tabla 14. Contrastación de hipótesis general	32
Tabla 15. Contrastación de hipótesis específica 1	33
Tabla 16. Contrastación de hipótesis específica 2	34
Tabla 17. Contrastación de hipótesis específica 3	36
Tabla 18. Contrastación de hipótesis específica 4	37

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Módulos básicos delos ERP	7
Figura 2. Uso intensivo de los sistemas ERP	20
Figura 3. Un sistema ERP es difícil de usar	21
Figura 4. Un ERP mejorar los procesos de gestión en la empresa	22
Figura 5. Uso del planeamiento estratégico como soporte para la gestión integral	23
Figura 6. Enfoque a procesos	24
Figura 7. Acciones coordinadas	25
Figura 8. Utilización de información para la toma de decisiones	26
Figura 9. Los ERP y la gestión integral	27
Figura 10. La optimización y calidad de los procesos influyen en la gestión integral	28
Figura 11. La adaptación de los usuarios en la interfaz de la nueva rutina	29
Figura 12. El fortalecimiento y mantenimiento de un mercado competitivo	30
Figura 13. El cambio de cultura, el éxito en la satisfacción del cliente y el bienestar de la empresa	31
Figura 14. Contrastación de hipótesis general	32
Figura 15. Contrastación de hipótesis específica 1	34
Figura 16. Contrastación de hipótesis específica 2	35
Figura 17. Contrastación de hipótesis específica 3	36
Figura 18. Contrastación de hipótesis específica 4	37

## RESUMEN

**Objetivo:** Demostrar que los sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas comerciales en la provincia de Huaura.

**Métodos:** La población de estudio fueron 557 personas de empresas comerciales. El tamaño de la muestra es de 162 personas encuestadas que gestiona y/o asesora contablemente las empresas comerciales en la Provincia de Huaura.

**Resultados:** Los resultados muestran que:

- el 87.65%, señala que la empresa comercial no hacen uso intensivo de los sistemas ERP;
- el 45.68% están totalmente de acuerdo que un sistema ERP es difícil de usar;
- un 48.15% está de acuerdo al considerar que de utilizar un ERP mejoraría los procesos de gestión;
- el 72.84% señala que la empresa comercial si utiliza el planeamiento estratégico para dar soporte para la gestión integral;
- el 65.43% señala que sus actividades desarrolladas en la empresa no tienen un enfoque a procesos,
- el 58.64% señala que las acciones realizadas si obedecen a las acciones coordinadas con lo planificado;
- el 69.14% señalan que para una adecuada toma de decisiones, la administración si utiliza la información como base.

**Conclusiones:** Se demuestra que existe una influencia entre los sistemas ERP y la gestión integral.

**Palabras claves:** ERP, gestión integral.

## ABSTRACT

**Objective:** To demonstrate that ERP systems influence the integral management of commercial enterprises in the province of Huaura.

**Methods:** The study population was 557 people from commercial companies. The sample size is 162 people surveyed that manages and / or counsels commercial companies in the Province of Huaura.

**Results:** The results show that:

- 87.65%, points out that the commercial company does not make intensive use of ERP systems;
- 45.68% strongly agree that an ERP system is difficult to use;
- 48.15% agree to consider that using an ERP would improve the management processes;
- 72.84% state that the commercial company uses strategic planning to support comprehensive management;
- 65.43% state that their activities developed in the company do not have a process focus,
- 58.64% state that the actions carried out if they obey the actions coordinated with the planned;
- 69.14% indicate that for proper decision making, the administration does use the information as a basis.

**Conclusions:** It is shown that there is an influence between ERP systems and integral management.

**Keywords:** ERP, integral management.

## INTRODUCCION

Hoy en día la tecnología representa una herramienta indispensable en los cambios de paradigmas empresariales. Las nuevas tecnologías ayudaran a salir al mercado en razón a la fuerte competencia y la gran dinámica en los mercados. La mayoría de las empresas comerciales no cuentan con hardware y software actualizados, presentando muchas deficiencias en su definición están en diferentes plataformas que no se encuentran integrados, lo que trae como consecuencia demoras al consolidar datos, y dudas a la generación de información y la consecuente desconfianza a la toma de decisiones.

Esta investigación tratará de afianzar la decisión de implementar el sistema ERP, involucrando a los responsables de las empresas comerciales en innovaciones y cambiando la forma tradicional de gestionar, pues aquellas empresas que pueden adoptar y adaptarse al sistema ERP tendrán ventajas muy competitivas superiores a los que no utilizan este sistema.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del problema**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La necesidad de subsistir en un mercado muy competitivo y sobre todo tener supremacía ha conducido a las empresas a tratar de buscar nuevas ventajas competitivas que les ayude a lograrlo, una de ellas es el conveniente uso de la información para conocimiento en la toma de decisiones. Además, el crecimiento de empresas implica optimizar procesos y el planeamiento de sus procedimientos para poder enfrentar a la competencia y demandas de un mercado exigentes.

Hoy en día la tecnología representa una herramienta muy necesaria en los cambios de los paradigmas empresariales. Asimismo, todos los negocios se encuentran involucrados en cambios permanentes por lo mismo aquellos negocios que no se alineen con las nuevas tecnologías podrían salir del mercado en razón a la fuerte competencia.

La mayoría de las empresas comerciales no cuentan con hardware y software actualizados, presentando muchas deficiencias en su definición están en diferentes plataformas que no se encuentran integrados, lo que trae como consecuencia demoras al consolidar datos, y dudas a la generación de información y la consecuente desconfianza a la toma de decisiones. Asimismo, los negocios presentan un crecimiento importante en sus volúmenes de compras y venta, consecuentemente mayores volúmenes de información; por lo tanto, existe una mayor necesidad de fortalecer las actividades que adicionan valor.

El principal problema que enfrentan las empresas comerciales están referidos al manejo de los inventarios, y como sabemos los inventarios en las empresas comerciales son considerados como 50% de activos valiosos que posee. Si no se tiene certeza de la cantidad de inventarios

que se tiene esto podría afectar a la hora de atender el pedido de los clientes demorando en el tiempo de entrega.

También no se cuenta con un sistema de información en tiempo real y referente a los procesos y áreas en el momento en que estas se están llevando a cabo, debido a ello para las empresas es importante tener comunicación con todas sus áreas o departamentos, en consecuencia sus fuentes y almacenamiento de información no disponen de medios que puedan generar, actualizar, compartir, actualizar, información para la toma de decisiones y alcanzar los objetivos, por ello es importante la integración de sistemas con la tecnología de la información con los objetivos del negocio.

Es por ello que los responsables de las empresas comerciales ven la necesidad de un sistema informático integrado que facilite la gestión de esta, todo ello se puede lograr mediante la aplicación de un Sistema de Planificación Empresarial llamado en esta investigación como ERP, que interconecte las diferentes partes de la organización. El sistema ERP es un software paramétrico utilizado para automatizar las actividades operacionales de la empresa, obteniendo diversas informaciones, relacionadas con las actividades de producción, de distribución y de comercialización.

Un sistema ERP es una herramienta muy útil para poder asumir los desafíos que representa dirigir una empresa comercial en un mercado cambiante y exigente donde aquellas que no den una adecuada respuesta a las necesidades de los clientes, no ofrezcan las soluciones más óptimas y sobre todo no estén preparadas para los cambios.

Si tomamos la importante decisión de instalar un ERP involucra a los responsables de las empresas comerciales innovar cambiando la forma tradicional de gestionar, pues aquellas empresas que pueden adoptar y adaptarse al sistema ERP tendrán ventajas muy competitivas superiores a los que no utilizan este sistema.



## **1.2. Formulación de Problema**

### **1.2.1. Problema General.**

¿De qué manera los Sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas comerciales en la provincia de Huaura?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿En qué medida los Sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas comerciales en la provincia de Huaura respecto a la optimización y calidad de los procesos?
- ¿De qué forma los Sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas comerciales en la provincia de Huaura respecto a la adaptación de los usuarios con la interfaz de la nueva rutina a seguir?
- ¿En qué grado los Sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas comerciales en la provincia de Huaura respecto al fortalecimiento y mantenimiento del mercado competitivo?
- ¿De qué manera los Sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas comerciales en la provincia de Huaura respecto al cambio de cultura, éxito en la satisfacción del cliente y en el bienestar de la empresa?

## **1.3. Objetivo de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Demostrar que los sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas comerciales en la provincia de Huaura.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Establecer la medida de como los sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto a la optimización y calidad de los procesos.
- Establecer la forma de como los sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresa comerciales de la provincia de Huaura respecto a la adaptación de los usuarios con la interfaz de la nueva rutina a seguir.
- Establecer el grado en los sistemas ERP influye en la gestión integral de las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto al fortalecimiento y mantenimiento del mercado competitivo.
- Establecer la manera de como los sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto al cambio de cultura, éxito en la satisfacción del cliente y el bienestar de la empresa.

### **1.4. Justificación de la investigación**

Considerando que la gestión de las organizaciones tienen como horizonte inmediato de verlos en su integración o ver a la empresa en forma holística, requieren de un especial apoyo para potenciar un mejor manejo de las empresas y específicamente comerciales a través de sistemas de información integrados como lo son los ERP. Estas son las razones, que justifican la importancia de prestar especial atención de las variables tratadas como contexto de desarrollo integral, pues si no hay integración con software la gestión es muy débil.

La realización de la presente investigación nos permitió conocer a profundidad la problemática de la gestión integral en un ambiente comercial e informático, el cual posibilitará reajustar y plantear políticas de acciones concretas.

## **1.5. Delimitación del estudio**

### **a. Delimitación Espacial.**

La investigación se desarrolló en los ambientes de las empresas comerciales de la Provincia de Huaura.

### **b. Delimitación Temporal.**

La investigación considera la información recolectada a través de diversas fuentes para el año 2018.

### **c. Delimitación Social.**

La investigación involucrara a todo el personal que labora en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, entre sus trabajadores de nivel administrativo y nivel directivo.

## **1.6. Viabilidad del Estudio**

Práctica

Propone estrategias que contribuyen a dar competitividad a las empresas comerciales.

Permite conocer los factores que generan una problemática en las empresas comerciales.

Genera información para los empresarios que tomen conocimiento y propongan estrategias tendientes a mejorar su sector.

Económica

Tiene especial importancia, ya que permitirá tener mejores conocimientos y plantear estrategias que le den una ventaja competitiva y económica.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

(Aldoradin, Huaringa y Miranda, 2014), en su estudio de tesis, trató de establecer la influencia del sistema SAP, Systems, Applications, Products in Data Processing, en el sistema contable de la empresa Binswanger; determinándose que después de aplicar el sistema, esta impactó positivamente en el sistema contable de la empresa.

(Rivera y Paico, 2015), en su estudio de tesis, tuvo como propósito analizar la realidad y su problemática de la gestión contable en la ferretería “Rioja”SCRL. La implementación del sistema ERP Navasoft, permitió la generación de todo tipo de información, importante al reducir costos y tiempos, y sobre todo permite la confianza del propietario al estar más seguro en tomar decisiones sobre las inversiones.

(Benvenuto, 2006), en su estudio de tesis trató de establecer las motivaciones para la decisión de implementar un sistema ERP obedeciendo a múltiples necesidades de la empresa, estableciendo el nivel de integración con otras tecnologías, así como los beneficios esperados versus beneficios tangibles y su impacto en la estructura organizacional. De los resultados de esta investigación, se concluye que el ERP es medianamente utilizado al no integrarse plenamente a procesos contables ni a otras tecnologías compatibles.

(Cuba Legua, 2006), en su estudio de tesis presenta un diseño de implementación del módulo Sales & Distribution del ERP SAP R/3 para empresa comercializadora. Con la propuesta presentada se mejora la información para la toma de decisiones, el cumplimiento en la entrega a los clientes internos y externos, mejora la utilización del recurso humano y se aprovecha en toda su magnitud el sistema informático.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Los sistemas ERP

El término ERP, fue acuñado por Gartner Group, surgió a principios de los años 90. “Hasta mediados de los años 90 apenas se disponía de referencias sobre sistemas ERP en la literatura científica o profesional y sólo en el ámbito de los sistemas de información o de la gestión se podía encontrar algo más” (Booth, 2000, p.12).

Joaquín López (2009) explica que las últimas innovaciones en el contexto de las aplicaciones de tipo empresariales de la tecnología de la información, están los sistemas ERP, que trata de racionalizar los procesos así como su integración, tratándolos integralmente a los flujos de información con los procesos operativos de la empresa con el propósito de lograr sinergias entre todos los recursos que conforman a la empresa.

Muñiz (2004) afirma que los sistemas de planificación de los recursos ERP, permiten gestionar la información que, estructuralmente permite satisfacer las necesidades de la gestión empresarial.

Entonces los sistemas ERP trata de un sistema de información gerencial totalmente integrada, que opera los aspectos productivos y en la etapa de distribución ya sea de bienes o servicios, que permiten realizar tres actividades principales: controlar, evaluar y gestionar todos los ámbitos del negocio más fácilmente.



Figura 1. Módulos básicos de los ERP. Fuente: elaboración propia

### **Estructura de un sistema de ERP**

Gómez & Suarez (2015) afirma que los ERP están formados por módulos que están interrelacionado y una sola base de datos y con capacidad de adaptación: el módulo financiera/contabilidad, módulo de compras, módulo de ventas, módulo de recursos humanos entre otros estos varían de acuerdo al tipo de empresa en relación a sus actividades.

La base modular señalada, implica que por efectos de orden el primer módulo que se implementa es el financiero y seguidamente se van completando con los módulos en función a la estructura de la empresa.

### **Desarrollo de un sistema ERP**

Esteves & Pastor (1999) afirma que un sistema ERP tienen un ciclo de vida que son:

- **Decisión y adopción:** esta fase las empresa comerciales analizan la necesidad de contar con un sistema integrado de información estableciendo las ventajas y desventajas, la inversión a desarrollar, y el impacto organizacional, tomándose la decisión de adopción de una determinada alternativa.
- **Adquisición:** el principio básico de una implementación de los sistemas ERP, es que debe adaptarse a las necesidades y características de la empresa comercial, por lo tanto el ERP a ser adquirido debe ser el que mejor se adapte. Asimismo, se debe considerar una empresa consultora externa que acompañará en su implementación, debiéndose tomar en cuenta otros indicadores como precio, capacitación de personal y servicios de mantenimiento.
- **Implementación:** es la fase en la que se desarrolla la parametrización del sistema ERP adquirido. Es la más crítica del proceso porque depende de la experiencia de la empresa consultora para la instalación de sus parámetros y darle fortaleza y cuerpo al sistema ERP. Esta actividad de instalación determina el tiempo que demorará la implementación.
- **Uso y mantenimiento:** esta fase representa el uso del producto debiendo tener claro los aspectos funcionales y de adecuación a los procesos organizacionales. El uso permanente

del sistema ERP implica tener una programación de mantenimiento tanto preventivo como correctivo.

- Evolución: el sistema ERP, tiene la capacidad de ir creciendo con el crecimiento de la empresa comercial, eso muestra la flexibilidad para disponer de nuevos beneficios.
- Abandono: los sistemas ERP evolucionan permanentemente y surgen nuevos proveedores con mayores beneficios y aplicaciones, quedando obsoletos y empujando a las empresas a realizar cambio de sistemas.

### **2.2.2 Gestión Integral**

Gestionar según el diccionario: “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. Lo que nos lleva a señalar que cuando hablamos de gestionar corresponde a realizar empresarialmente lo posible para poner en marcha y hacer funcionar algo.

Luego cuando hablamos de gestión integral, realizar todo lo empresarialmente posible con una visión global para poner en marcha y hacer funcionar coordinadamente entre si una empresa.

La gestión como se establecía en la década pasada con una serie de sistemas como el financiero, de la producción, de mercado, entre otros, pero cada uno funcionando de manera independiente.

La gestión integral de hoy en día, es concebida como una forma de mover dinámicamente la empresa, en forma holística, como un todo debidamente organizado y relacionado, e incluso integrado a la sociedad, desde la gerencia hasta los vigilantes pasando por cada integrante de la empresas deben compartir su filosofía, sus objetivos, compartir sus metas y sus estrategias. Entonces la empresa es un ente donde se respira una visión global compartida y aceptada por cada uno de sus elementos que la componen, donde se logren resultados y sus clientes, sus trabajadores, sus proveedores, sus accionistas queden satisfechos del rendimiento y de su crecimiento.

Para Wilber es un filósofo de hoy en día y metatheorist que presenta un enfoque integral, que trasciende y que incluye todas las teorías y la visión del mundo de las que emergen.

Los sistemas naturales y abiertos representan perspectivas y las diferentes teorías guían la gestión de las empresas. La teoría integral es relevante para el trabajo social, ya que incluye el medio ambiente, la sociedad, la cultura, y encarna una perspectiva verdaderamente global. Como una metateoría, el modelo integral es relevante para todas las profesiones, dado que el estudio de las organizaciones ya es un esfuerzo transdisciplinario, Teoría Integral vincula los estudios organizacionales de regreso a sus respectivas profesiones y al mismo tiempo la integración de las propias profesiones. Conceptos como Holon, es un todo que es parte de otras totalidades. Cada nivel trasciende e incluye las etapas más tempranas del desarrollo. Mientras tanto, cada holón tiene un aspecto social e individual y lo social evolucionan conjuntamente, trayendo nuevos niveles de ambos. Esta interacción continúa en cada etapa de desarrollo.

Es importante hacer la distinción que los empleados son miembros de la organización, pero no son trascendidos e incluido como partes de la organización. La teoría integral explica que los holones sociales pueden tener un modo oficial de comunicación, tales como la cultura corporativa que a menudo se establece por el líder. Al mismo tiempo, varios sub-cultivos a menudo existen dentro de la organización. Hay personas que son miembros de holones sociales a todos los niveles de la organización, y estos niveles se relacionan entre sí con varios otros. En otras palabras, los empleados tienen relaciones con varios compañeros de trabajo, jefes y subordinados, mientras que las organizaciones de las que son miembros están relacionados entre sí, con otras organizaciones y comunidades, etc. La comprensión de estas interrelaciones vertical y horizontal requiere un mapa como teoría integral que todos ellos tienen en cuenta y por lo tanto proporciona una imagen tridimensional mapa de un territorio en tres dimensiones.

Mientras que las personas se desarrollan dentro de este contexto general, los holones sociales de las que son miembros cambian también. De esta manera, la organización se somete



a un proceso paralelo de desarrollo de sus miembros. Sin embargo, mientras que una persona se compone de todos sus seres desde las etapas más tempranas del desarrollo que cada nueva etapa ha trascendido e incluido, una organización cambian dependiendo de su composición.

Por lo tanto, la teoría integral explica que la gestión integral implica entender exactamente donde está la gente y emparejarlos con un trabajo congruente con sus habilidades. Esto nos proporciona un nivel superior de integración basado en la función integradora y holística y este pensamiento reconocería que cualquier organización se infunde con la interacción en numerosos niveles. Así, la teoría Integral es ideal para guiar una organización, en particular una organización dedicada a facilitar el desarrollo humano. Teoría Integral proporciona el gestor con el marco conceptual para reconocer la relación entre las partes de la organización y ver la organización como un todo que tiene un lugar dentro de la comunidad y el medio ambiente en general.

Si la teoría se aplica y se aprendió, los empleados más competentes surgirían y convertirse en líderes. El conocimiento y la práctica del marco teórico facilitarían el crecimiento del líder, la mejora de las habilidades humanas necesarias para la gestión de las organizaciones en una sociedad global. Estas habilidades le ayudarán al gerente de distinguir patrones amplios y circunstancias importantes en las que se halla la organización, lo que permite la oportunidad para la planificación estratégica y el movimiento hacia una visión compartida del futuro.

El liderazgo en una organización puede establecer el tono de una cultura de la empresa y servir de ejemplo. Si el liderazgo siempre conduce desde un nivel integral, postconvencional de desarrollo y es un ejemplo para sus miembros, entonces van a atraer a los empleados similares a su organización. La cultura corporativa a menudo crece en torno al liderazgo de una manera que refleja. Esto influye en el clima organizacional y el grado de responsabilidad social de la organización toma para el entorno en el que se está operando.

Cuando hablamos de Gestión integral, se ha sugerido que las agencias de servicios humanos deben centrar los esfuerzos para desarrollar sus propias técnicas de la práctica y aumentar el rendimiento en términos de prestación de servicios, administración y gestión, y que este énfasis se convertirá en un instrumento de autonomía para la organización. Por otra parte, el enfoque de colaboración centrado en la comunidad a la prestación de servicios requiere la correspondencia entre la forma de servicios se inician dentro de la comunidad y la forma en que se presentan al personal. Una organización comercial guiada por un marco integral de la clínica a niveles administrativos está en la mejor posición para llevar a cabo estas tareas. Esto es congruente con la idea de que los administradores también son agentes de cambio, un área ahora considerados en mayor medida debido al mayor valor que se coloca en la eficiencia y eficacia.

Al mismo tiempo, una teoría que es compatible con las prácticas de gestión de la diversidad incluido dentro de las organizaciones es hoy crítico, entonces se identifica las conexiones entre los resultados como, el bienestar general, el compromiso con la empresa comercial y la satisfacción en el trabajo, y la inclusión y la gestión de la diversidad.

La importancia de las funciones administrativas ha llevado a la sugerencia de que la educación en trabajo social debería hacer más para asegurar que los estudiantes les proporcionen los conocimientos y habilidades para servir como administradores de servicios humanos.

Las agencias de servicios humanos en la actualidad se encuentran en entornos excepcionalmente turbulentas creadas por el cambio de ritmo rápido en la sociedad moderna, por lo que es difícil de prever y planificar los eventos que pueden amenazar la actual forma de operar.

A través de entrevistas con los ejecutivos, es sabido que la planificación, la gestión y el liderazgo se destacan como tácticas de administración estratégica que probablemente serían

más útiles para una agencia de responder a las fuerzas del entorno. También es importante tener en cuenta que el liderazgo, la colaboración y el desarrollo del personal se han encontrado para apoyar la práctica la potenciación de las organizaciones, lo que sugiere formas en que los comportamientos administrativos contribuyen a un clima agencia de apoyo de la práctica de la capacitación. Teoría Integral teje todas estas piezas juntas, abrazando ambos modelos de transformación y modelos de traslación de gestión dentro del contexto del entorno en el que se incrusta la organización.

### **2.3. Definiciones conceptuales**

- Gestión integral: es una forma de mover dinámicamente la empresa, en forma holística, como un todo debidamente organizado y relacionado, e integrado a la sociedad, desde la gerencia hasta los vigilantes pasando por cada integrante de la empresas deben compartir su filosofía, sus objetivos, compartir sus metas y sus estrategias.
- Gestionar: según el diccionario: “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.
- Implementar: Poner en funcionamiento, aplicar los métodos y medidas necesarias para llevar algo a cabo.
- Información: organización de datos, que representan un mensaje sobre un determinado tema, con el propósito de conocerlo y tomar una decisión.
- Sistema: conjunto de elementos debidamente organizados e interrelacionados y que buscan un objetivo común.
- Sistemas de Información: es el conjunto formal de procesos, que acopia, procesa y genera información precisa, oportuna y significativa para las actividades operativas, de dirección

y de control, apoyando a la toma de decisiones de la empresa, acorde con su estrategia de negocio.

- **Sistemas ERP:** trata de un sistema de información gerencial totalmente integrada, que opera los aspectos productivos y en la etapa de distribución ya sea de bienes o servicios, que permiten realizar tres actividades principales: controlar, evaluar y gestionar todos los ámbitos del negocio más fácilmente.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general.**

Los sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas comerciales en la provincia de Huaura.

### **2.4.2. Hipótesis específicas.**

- Los sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto a la optimización y calidad de los procesos.
- Los sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto a la adaptación de los usuarios en la interfaz de la nueva rutina a seguir.
- Los sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto al fortalecimiento y mantenimiento del mercado competitivo.
- Los sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto al cambio de cultura, éxito en la satisfacción del cliente y bienestar de la empresa.

## Capítulo III

### Metodología

#### 3.1. Diseño metodológico

##### 3.1.1. Tipo de investigación.

La investigación realizada es de tipo aplicada; las conclusiones a las que llegamos pueden ser aplicadas inmediatamente.

##### 3.1.2. Nivel de investigación.

La investigación, en términos metodológicos, tiene un nivel descriptivo y explicativo el mismo que se complementó con estadísticas, análisis, síntesis, la deducción productos de las encuestas y observación.

La investigación se identificó a los Sistemas ERP, así como la gestión integral de las empresas comerciales en la provincia de Huaura, para después analizar y discutir los resultados observados.

##### 3.1.3. Diseño.

La presente investigación responde a un diseño no experimental y transversal.

##### 3.1.4. Enfoque.

La presente investigación responde a un enfoque cuantitativo dado que va de lo general a lo particular.

#### 3.2. Población y Muestra

##### 3.2.1. Población.

Para la investigación la población estuvo conformada por el personal que gestiona y/o asesora contablemente las empresas comerciales en la Provincia de Huaura. Identificamos una población 557 empresas comerciales, estableciéndolos en la siguiente tabla:

Tabla 1.

*Población*

	Huacho	Huaura	Santa María	Végüeta	Carquín	TOTALES
Agropecuarios	7	16				23
Agroquímicos	20	15	2			37
Agro veterinarias	19		1			20
Alimentos balanceados	6	4				10
Artefactos Electrodomésticos	16	4				20
Automóviles/motos	9	1				10
Discoteca	7	4	5			16
Distribuidoras	39	4	8			51
Farmacias/boticas	38	5	5	1	2	51
Ferreterías	59	5	10	2		76
Funerarias	8					8
Gas	22	1	4	3		30
Grifos	6		6	3		15
Joyerías	9					9
Lubricantes	8	6	13			27
Madereras	5		2			7
Maquinarias agrícolas			2			2
Material de construcción	18	4	10			32
Mayólicas y sanitarios	12	3	2			17
Medicinas	17					17
Minimarket	11	2	1	1		15
Muebles	22	1				23
Zapaterías	39	1		1		41
<b>Totales</b>	<b>397</b>	<b>76</b>	<b>71</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>557</b>

**Nota.** Fuente: Municipalidad Provincial de Huaura

**3.2.2. Muestra.**

Para el caso en estudio, determinamos la muestra utilizando el muestreo proporcional:

$$n = \frac{Z^2_{\alpha/2} P Q N}{\varepsilon^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

Con un nivel de confianza de 95% o un  $\alpha = 0.05$  y con  $Z = 1.96$ ; con una probabilidad de ocurrencia (p) del 50% y de no ocurrencia (q) de 50%, distribuido proporcionalmente, y una población de 557, se tiene un tamaño de muestra de igual a 228 empresas comerciales de la provincia de Huaura.

Con el tamaño mínimo de muestra se procedió a ajustar el tamaño de muestra:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \left(\frac{n}{N}\right)}$$

El tamaño de la muestra ajustada es de 162 personas encuestadas que gestiona o asesora contablemente las empresas comerciales en la Provincia de Huaura.

### 3.3. Operacionalización de variables e indicadores

#### **Variable Independiente**

Sistemas ERP: trata de un sistema de información gerencial totalmente integrada, que opera los aspectos productivos y en la etapa de distribución ya sea de bienes o servicios, que permiten realizar tres actividades principales: controlar, evaluar y gestionar todos los ámbitos del negocio más fácilmente.

Indicadores:

- Sistemas
- Información
- Control

#### **Variable dependiente.**

Gestión integral: es una forma de mover dinámicamente la empresa, en forma holística, como un todo debidamente organizado y relacionado, e integrado a la sociedad, desde la gerencia hasta los vigilantes pasando por cada integrante de la empresas deben compartir su filosofía, sus objetivos, compartir sus metas y sus estrategias. Indicadores:

- Actividades
- Acciones
- Lineamientos

### 3.4. Técnicas de recolección de datos

#### **3.4.1. Técnicas empleadas.**

Las técnicas empleadas en la investigación son: la entrevista, la encuesta, y el análisis documental.

#### **3.4.2. Descripción de los instrumentos.**

Los instrumentos aplicados en las técnicas fueron: guía de entrevista, y el cuestionario que se muestra en el anexo 1.

#### **3.5. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se aplicaron 162 encuestas que permitieron: recolectar datos, analizarlos y presentar información utilizando la estadística descriptiva. Basados en el análisis y el tratamiento de los datos, se realizó la inferencia sobre el comportamiento de la población, en concordancia con lo establecido en las hipótesis formuladas.

En lo que se refiere al análisis estadístico inferencial y la contrastación de la hipótesis se utilizó una distribución no paramétrica como la prueba de la chi-cuadrada.



## Capítulo IV

### Resultados

Presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones

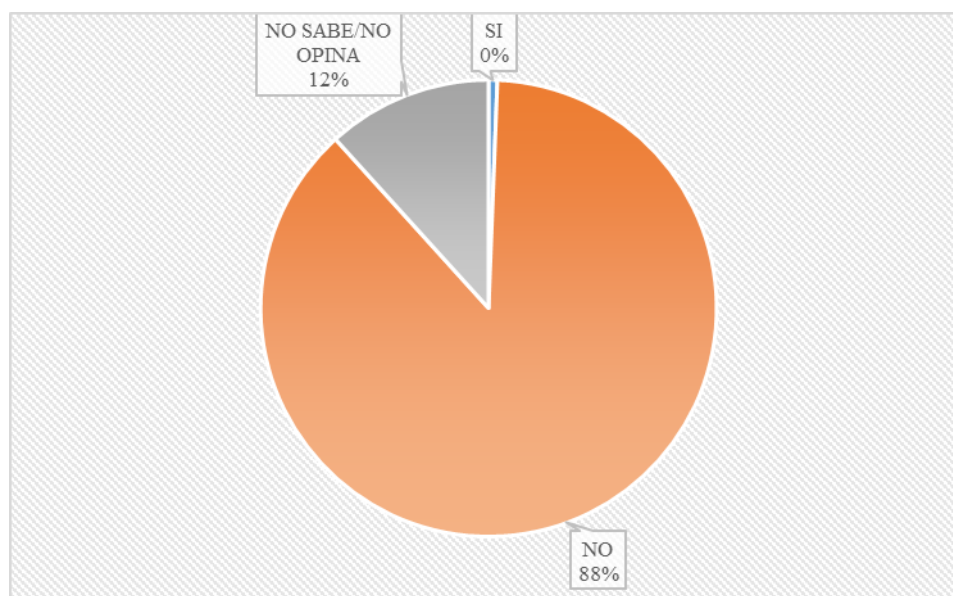
1. ¿La empresa comercial maneja su información haciendo uso intensivo de los sistemas ERP?

Tabla 2.

*Uso intensivo de los sistemas ERP*

	Fr.Observada	FR.ACUMULAD		Fr.Relativa	FR.RELATIVA	Fr.Relativa (%)	FR.REL.(%)
		A					
SI	1	1		0.0062	0.0062	0.62	0.62
NO	142	143		0.8765	0.8827	87.65	88.27
NO SABE/NO OPINA	19	162		0.1173	1.0000	11.73	100.00
TOTAL	162			1.0000		100.00	

**Nota.** Fuente: elaboración propia



*Figura 2.* Uso intensivo de los sistemas ERP. Fuente: elaboración propia

Resultado: Podemos apreciar que el 87.65%, señala que la empresa comercial no maneja su información haciendo uso intensivo de los sistemas ERP, el 11.73% no sabe/no opina y el 0.62% señala que si lo hace.

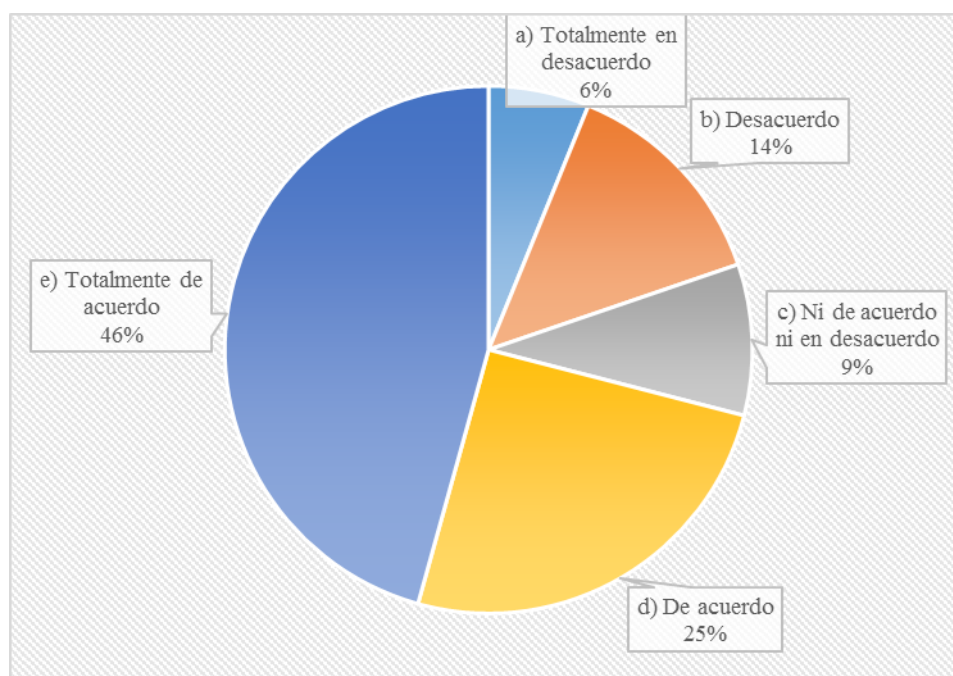
2. ¿Considera que un sistema ERP es difícil de usar?

Tabla 3.

*Un sistema ERP es difícil de usar*

	Fr.Observada	FR.ACUMULADA	Fr.Relativa	FR.RELATIVA	Fr.Relativa (%)	FR.REL.(%)
a) Totalmente en desacuerdo	10	10	0.0617	0.0617	6.17	6.17
b) Desacuerdo	22	32	0.1358	0.1975	13.58	19.75
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	47	0.0926	0.2901	9.26	29.01
d) De acuerdo	41	88	0.2531	0.5432	25.31	54.32
e) Totalmente de acuerdo	74	162	0.4568	1.0000	45.68	100.00
TOTAL	162		1.0000		100.00	

**Nota.** Fuente: elaboración propia



*Figura 3.* Un sistema ERP es difícil de usar. Fuente: elaboración propia

Resultado: Podemos apreciar que las personas encuestadas el 45.68% están totalmente de acuerdo que un sistema ERP es difícil de usar, el 25.31% están de acuerdo, el 13.58% están en desacuerdo, el 9.26% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 6.17% están totalmente en desacuerdo.

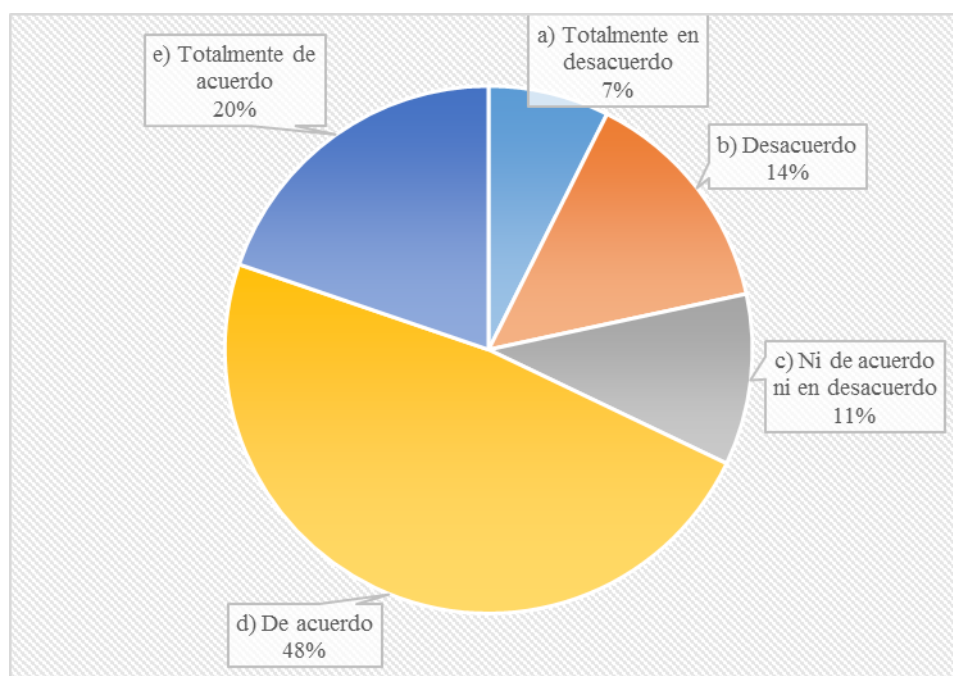
3. ¿Considera que de utilizar un ERP mejoraría los procesos de gestión en la empresa?

Tabla 4.

*Un ERP mejorar los procesos de gestión en la empresa*

	Fr.Observada	FR.ACUMULADA	Fr.Relativa	FR.RELATIVA	Fr.Relativa (%)	FR.REL.(%)
a) Totalmente en desacuerdo	12	12	0.0741	0.0741	7.41	7.41
b) Desacuerdo	23	35	0.1420	0.2160	14.20	21.60
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	52	0.1049	0.3210	10.49	32.10
d) De acuerdo	78	130	0.4815	0.8025	48.15	80.25
e) Totalmente de acuerdo	32	162	0.1975	1.0000	19.75	100.00
TOTAL	162		1.0000		100.00	

**Nota.** Fuente: elaboración propia



*Figura 4.* Un ERP mejorar los procesos de gestión en la empresa. Fuente: elaboración propia

Resultado: Podemos apreciar que un 48.15% está de acuerdo al considerar que de utilizar un ERP mejoraría los procesos de gestión en la empresa, un 19.75% están totalmente de acuerdo, el 14.20% está en desacuerdo, el 10.49% no de acuerdo ni en desacuerdo, y el 7.41% están totalmente en desacuerdo.

4. ¿La empresa comercial utiliza el planeamiento estratégico como soporte para la gestión integral?

Tabla 5.

*Uso del planeamiento estratégico como soporte para la gestión integral*

	Fr.Observada	FR.ACUMULADA	Fr.Relativa	FR.RELATIVA	Fr.Relativa (%)	FR.REL.(%)
SI	118	118	0.7284	0.7284	72.84	72.84
NO	37	155	0.2284	0.9568	22.84	95.68
NO SABE/NO OPINA	7	162	0.0432	1.0000	4.32	100.00
TOTAL	162		1.0000		100.00	

**Nota.** Fuente: elaboración propia

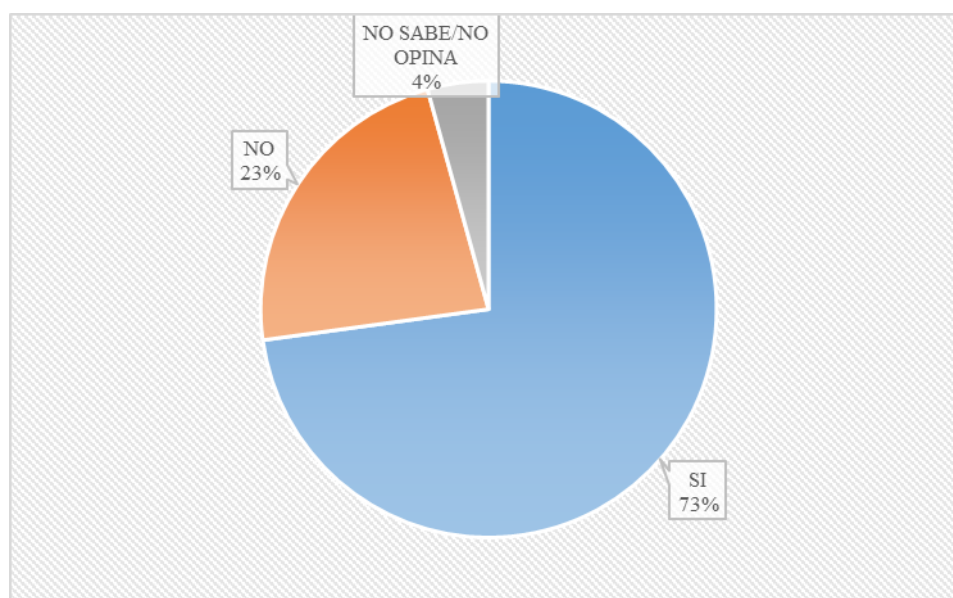


Figura 5. Uso del planeamiento estratégico como soporte para la gestión integral. Fuente: elaboración propia

Resultado: Podemos apreciar que el 72.84% señala que si la empresa comercial utiliza el planeamiento estratégico como soporte para la gestión integral, el 22.84% no lo hace y el 4.32% no sabe no opina.

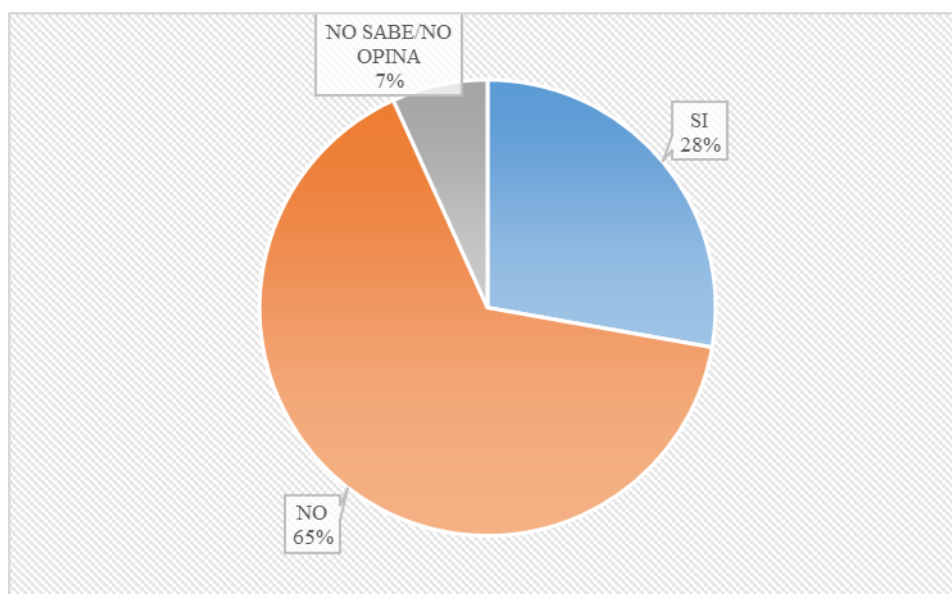
5. ¿Las actividades desarrolladas en la empresa tienen un enfoque a procesos?

Tabla 6.

*Enfoque a procesos*

	Fr.Observada	FR.ACUMULADA	Fr.Relativa	FR.RELATIVA	Fr.Relativa (%)	FR.REL.(%)
SI	45	45	0.2778	0.2778	27.78	27.78
NO	106	151	0.6543	0.9321	65.43	93.21
NO SABE/NO OPINA	11	162	0.0679	1.0000	6.79	100.00
TOTAL	162		1.0000		100.00	

**Nota.** Fuente: elaboración propia



*Figura 6.* Enfoque a procesos. Fuente: elaboración propia

Resultado: Podemos apreciar que el 65.43% señala que sus actividades desarrolladas en la empresa no tienen un enfoque a procesos, el 27.78% si lo tienen, y el 6.79% no sabe/no opina.

6. ¿Las acciones realizadas obedecen a las acciones coordinadas, es decir debidamente planificadas y vistas integralmente por la administración?

Tabla 7.

*Acciones coordinadas*

	Fr.Observada	FR.ACUMULADA	Fr.Relativa	FR.RELATIVA	Fr.Relativa (%)	FR.REL.(%)
SI	95	95	0.5864	0.5864	58.64	58.64
NO	61	156	0.3765	0.9630	37.65	96.30
NO SABE/NO OPINA	6	162	0.0370	1.0000	3.70	100.00
TOTAL	162		1.0000		100.00	

**Nota.** Fuente: elaboración propia

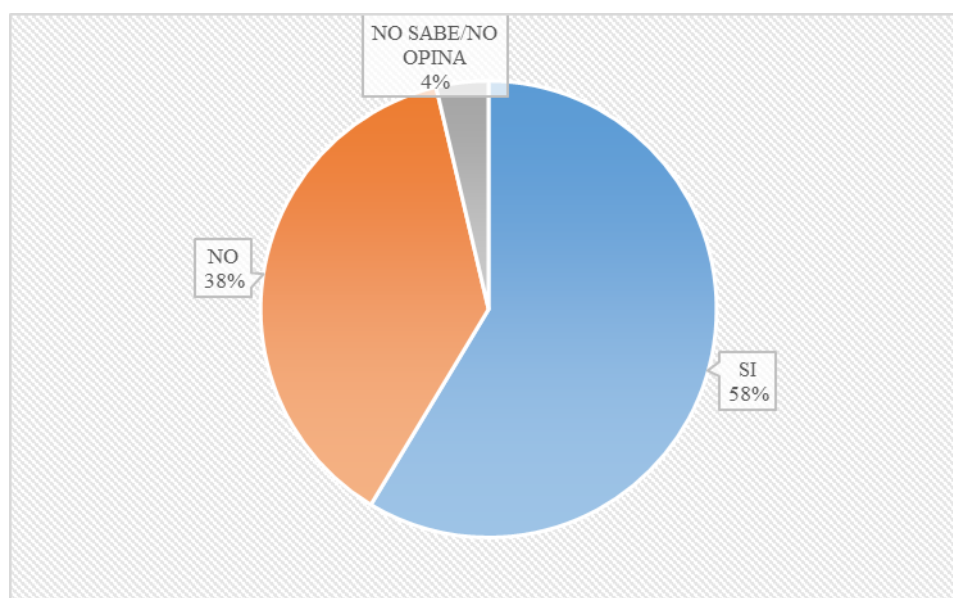


Figura 7. Acciones coordinadas. Fuente: elaboración propia

Resultado: Podemos apreciar que el 58.64% señala que las acciones realizadas si obedecen a las acciones coordinadas, es decir debidamente planificadas y vistas integralmente por la administración, el 37.65% señala que no lo son, y el 3.70% no sabe/no opina.

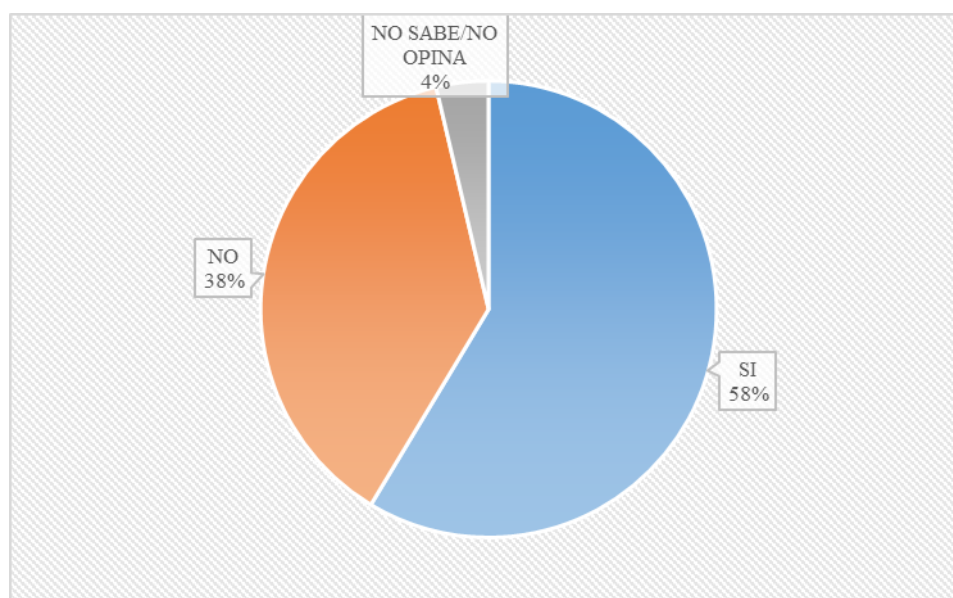
7. ¿Para una adecuada toma de decisiones, la administración utiliza la información como base?

Tabla 8.

*Utilización de información para la toma de decisiones*

	Fr.Observada	FR.ACUMULADA	Fr.Relativa	FR.RELATIVA	Fr.Relativa (%)	FR.REL.(%)
SI	112	112	0.6914	0.6914	69.14	69.14
NO	47	159	0.2901	0.9815	29.01	98.15
NO SABE/NO OPINA	3	162	0.0185	1.0000	1.85	100.00
TOTAL	162		1.0000		100.00	

**Nota.** Fuente: elaboración propia



*Figura 8.* Utilización de información para la toma de decisiones. Fuente: elaboración propia

Resultado: Podemos apreciar que el 69.14% señalan que para una adecuada toma de decisiones, la administración si utiliza la información como base, el 20.01% no lo hace y el 1.85% no sabe/no opina.

Preguntas específicas:

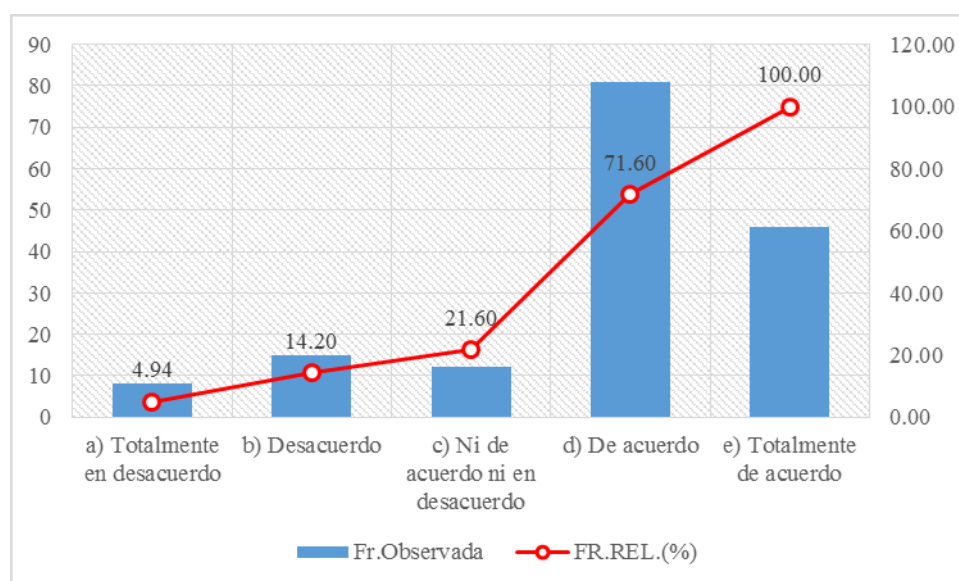
8. ¿Considera usted que los sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresa?

Tabla 9.

*Los ERP y la gestión integral*

	Fr.Observada	FR.ACUMULADA	Fr.Relativa	FR.RELATIVA	Fr.Relativa (%)	FR.REL.(%)
a) Totalmente en desacuerdo	8	8	0.0494	0.0494	4.94	4.94
b) Desacuerdo	15	23	0.0926	0.1420	9.26	14.20
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	35	0.0741	0.2160	7.41	21.60
d) De acuerdo	81	116	0.5000	0.7160	50.00	71.60
e) Totalmente de acuerdo	46	162	0.2840	1.0000	28.40	100.00
TOTAL	162		1.0000		100.00	

**Nota.** Fuente: elaboración propia



*Figura 9.* Los ERP y la gestión integral. Fuente: elaboración propia

Resultado: Podemos apreciar que el 50% está de acuerdo al considerar que los sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresas, el 28.40% están totalmente de acuerdo, el 9.26% están en desacuerdo, el 7.41% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 4.94% están totalmente en desacuerdo.



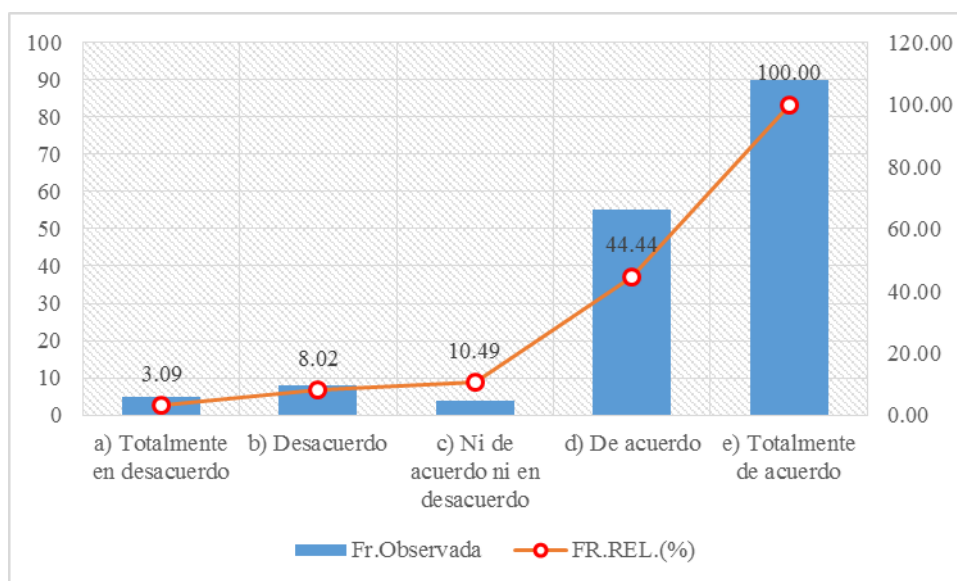
9. ¿Considera usted que la optimización y calidad de los procesos influyen en la gestión integral de la empresa?

Tabla 10.

*La optimización y calidad de los procesos influyen en la gestión integral*

	Fr.Observada	FR.ACUMULADA	Fr.Relativa	FR.RELATIVA	Fr.Relativa (%)	FR.REL.(%)
a) Totalmente en desacuerdo	5	5	0.0309	0.0309	3.09	3.09
b) Desacuerdo	8	13	0.0494	0.0802	4.94	8.02
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	17	0.0247	0.1049	2.47	10.49
d) De acuerdo	55	72	0.3395	0.4444	33.95	44.44
e) Totalmente de acuerdo	90	162	0.5556	1.0000	55.56	100.00
TOTAL	162		1.0000		100.00	

**Nota.** Fuente: elaboración propia



*Figura 10.* La optimización y calidad de los procesos influyen en la gestión integral. Fuente: elaboración propia

Resultado: Podemos apreciar que el 55.56% señalan estar totalmente de acuerdo al considerar que la optimización y calidad de los procesos influyen en la gestión integral de la empresa, el 33.95% están de acuerdo, el 4.94% están de acuerdo, el 3.09% están totalmente de acuerdo, y el 2.47% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

10. ¿Considera usted que la adaptación de los usuarios en la interfaz de la nueva rutina a seguir influye en la gestión integral de la empresa?

Tabla 11.

*La adaptación de los usuarios en la interfaz de la nueva rutina*

	Fr.Observada	FR.ACUMULADA	Fr.Relativa	FR.RELATIVA	Fr.Relativa (%)	FR.REL.(%)
a) Totalmente en desacuerdo	9	9	0.0556	0.0556	5.56	5.56
b) Desacuerdo	12	21	0.0741	0.1296	7.41	12.96
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	24	0.0185	0.1481	1.85	14.81
d) De acuerdo	92	116	0.5679	0.7160	56.79	71.60
e) Totalmente de acuerdo	46	162	0.2840	1.0000	28.40	100.00
TOTAL	162		1.0000		100.00	

**Nota.** Fuente: elaboración propia

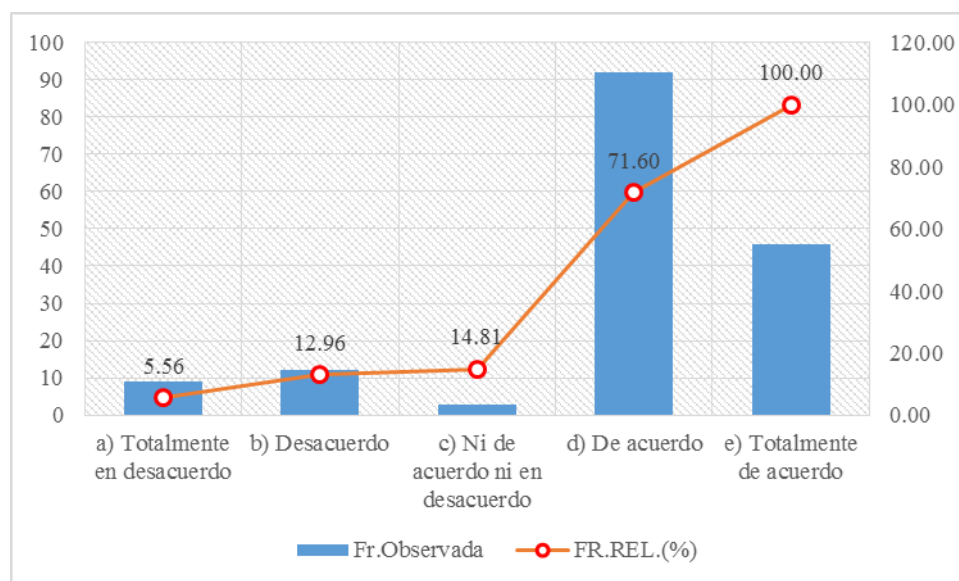


Figura 11. La adaptación de los usuarios en la interfaz de la nueva rutina. Fuente: elaboración propia

Resultado: Podemos apreciar que el 56.79% señalan estar de acuerdo al considerar que la adaptación de los usuarios en la interfaz de la nueva rutina a seguir influye en la gestión integral de la empresa, el 24.40 están totalmente de acuerdo, el 7.41% están en desacuerdo, el 5.50% están totalmente en desacuerdo y el 1.85% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

11. ¿Considera usted que el fortalecimiento y mantenimiento de un mercado competitivo influye en la gestión integral de la empresa?

Tabla 12.

*El fortalecimiento y mantenimiento de un mercado competitivo*

	Fr.Observada	FR.ACUMULADA	Fr.Relativa	FR.RELATIVA	Fr.Relativa (%)	FR.REL.(%)
a) Totalmente en desacuerdo	18	18	0.1111	0.1111	11.11	11.11
b) Desacuerdo	22	40	0.1358	0.2469	13.58	24.69
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	55	0.0926	0.3395	9.26	33.95
d) De acuerdo	74	129	0.4568	0.7963	45.68	79.63
e) Totalmente de acuerdo	33	162	0.2037	1.0000	20.37	100.00
TOTAL	162		1.0000		100.00	

**Nota.** Fuente: elaboración propia

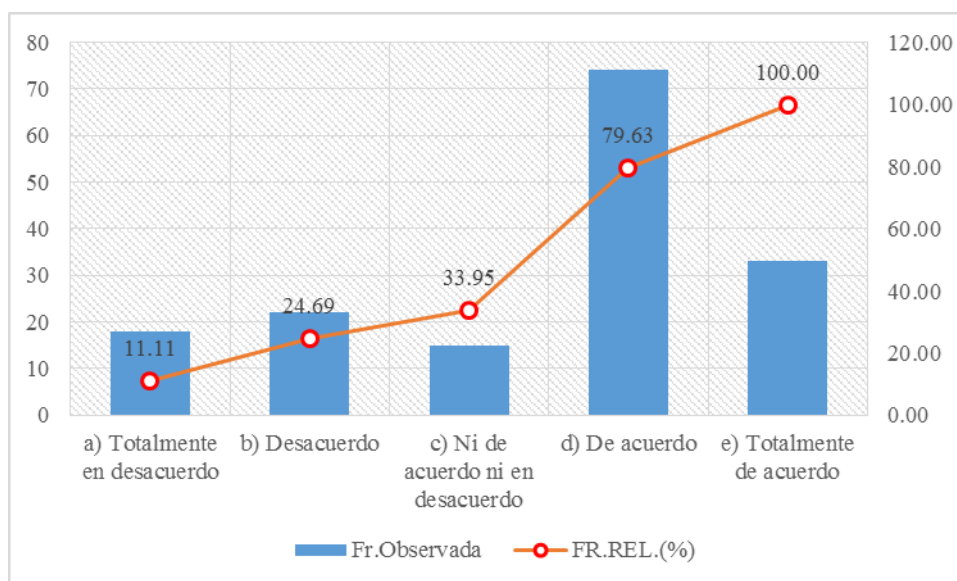


Figura 12. El fortalecimiento y mantenimiento de un mercado competitivo. Fuente: elaboración propia

Resultado: Podemos apreciar que el 45.68% están de acuerdo al considerar que el fortalecimiento y mantenimiento de un mercado competitivo influye en la gestión integral de la empresa, el 20.37% están totalmente de acuerdo, el 13.58% están en desacuerdo, el 11.11% están totalmente en desacuerdo y el 9.26% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

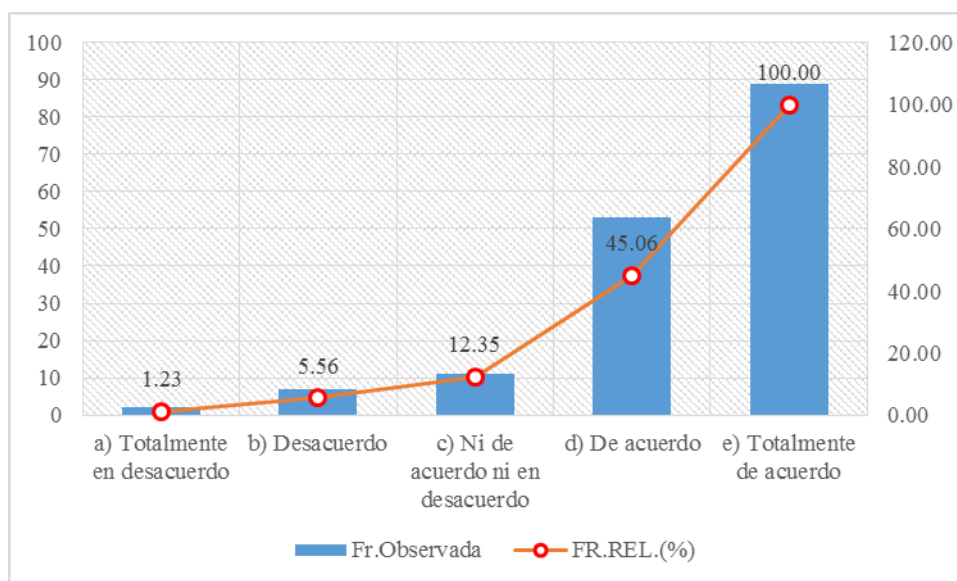
12) ¿Considera usted que el cambio de cultura, el éxito en la satisfacción del cliente y el bienestar de la empresa influye en la gestión integral de la empresa?

Tabla 13.

*El cambio de cultura, el éxito en la satisfacción del cliente y el bienestar de la empresa*

	Fr.Observada	FR.ACUMULADA	Fr.Relativa	FR.RELATIVA	Fr.Relativa (%)	FR.REL.(%)
a) Totalmente en desacuerdo	2	2	0.0123	0.0123	1.23	1.23
b) Desacuerdo	7	9	0.0432	0.0556	4.32	5.56
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	20	0.0679	0.1235	6.79	12.35
d) De acuerdo	53	73	0.3272	0.4506	32.72	45.06
e) Totalmente de acuerdo	89	162	0.5494	1.0000	54.94	100.00
TOTAL	162		1.0000		100.00	

**Nota.** Fuente: elaboración propia



*Figura 13.* El cambio de cultura, el éxito en la satisfacción del cliente y el bienestar de la empresa. Fuente: elaboración propia

Resultado: Podemos apreciar que el 54.94% señalan estar totalmente de acuerdo al considerar que el cambio de cultura, el éxito en la satisfacción del cliente y el bienestar de la empresa influye en la gestión integral de la empresa, el 32.72% están de acuerdo, el 6.79% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4.32% están en desacuerdo y el 1.23% totalmente en desacuerdo.

## Capítulo V

### Discusión, conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Discusiones

##### Contrastación de hipótesis general

H0: Los sistemas ERP no influyen en la gestión integral de las empresas comerciales en la provincia de Huaura.

Ha: Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales en la provincia de Huaura.

Tabla 14.

##### Contrastación de hipótesis general

	Fr.Observada	Fr.Esperadas	Chi Cuadrada
a) Totalmente en desacuerdo	8	32	18.00
b) Desacuerdo	15	32	9.03
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	34	14.24
d) De acuerdo	81	32	75.03
e) Totalmente de acuerdo	46	32	6.13
TOTAL	162	162	122.42

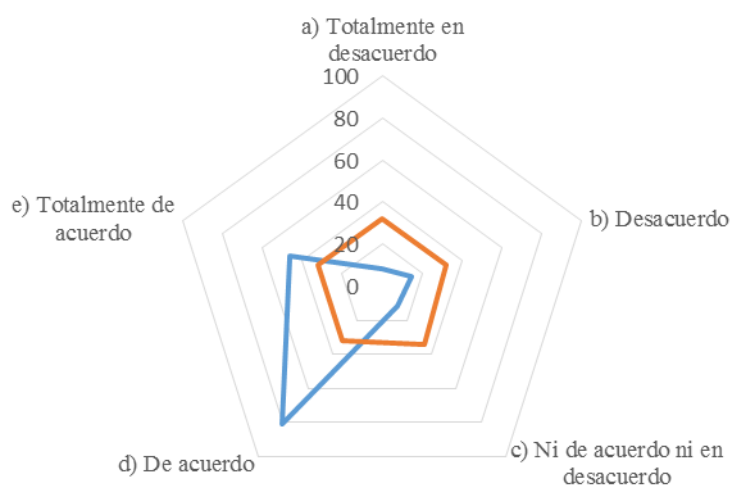


Figura 14. Contrastación de hipótesis general. Fuente: elaboración propia

Contraste: para un nivel de significación del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el valor teórico de una distribución chi-cuadrado con  $(5-1=)$  4 grados de libertad es 9.4877. El cálculo de la ChiCuadrada obtuvimos un valor de 122.42, entonces podremos concluir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas. Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), quedando confirmada nuestra hipótesis: Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales en la provincia de Huaura.

### **Contrastación de hipótesis específica 1**

$H_0$ : Los sistemas ERP no influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto a la optimización y calidad de los procesos.

$H_a$ : Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto a la optimización y calidad de los procesos.

Tabla 15.

#### *Contrastación de hipótesis específica 1*

	Fr.Observada	Fr.Esperadas	Chi Cuadrada
a) Totalmente en desacuerdo	5	32	22.78
b) Desacuerdo	8	32	18.00
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	34	26.47
d) De acuerdo	55	32	16.53
e) Totalmente de acuerdo	90	32	105.13
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>162</b>	<b>188.91</b>

Contraste: para un nivel de significación del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el valor teórico de una distribución chi-cuadrado con  $(5-1=)$  4 grados de libertad es 9.4877. El cálculo de la ChiCuadrada obtuvimos un valor de 188.91, entonces podremos concluir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas. Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), quedando

confirmada nuestra hipótesis: Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto a la optimización y calidad de los procesos.

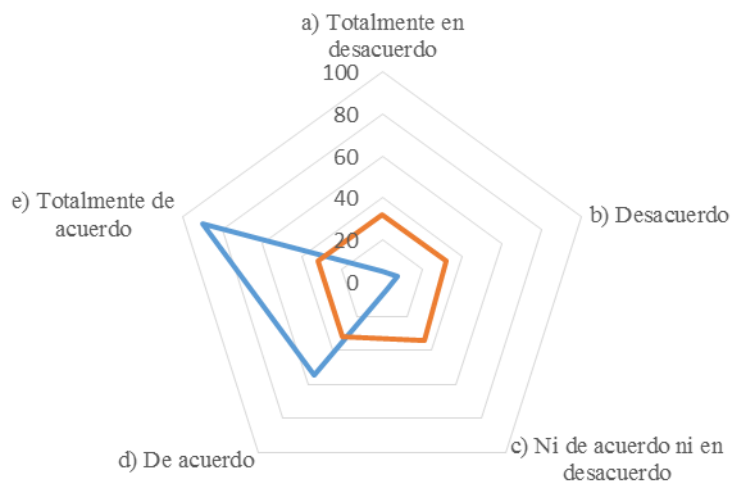


Figura 15. Contrastación de hipótesis específica 1. Fuente: elaboración propia

### Contrastación de hipótesis específica 2

H0: Los sistemas ERP no influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto a la adaptación de los usuarios en la interfaz de la nueva rutina a seguir.

Ha: Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto a la adaptación de los usuarios en la interfaz de la nueva rutina a seguir.

Tabla 16.

#### Contrastación de hipótesis específica 2

	Fr.Observada	Fr.Esperadas	Chi Cuadrada
a) Totalmente en desacuerdo	9	32	16.53
b) Desacuerdo	12	32	12.50
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	34	28.26
d) De acuerdo	92	32	112.50
e) Totalmente de acuerdo	46	32	6.13
TOTAL	162	162	175.92

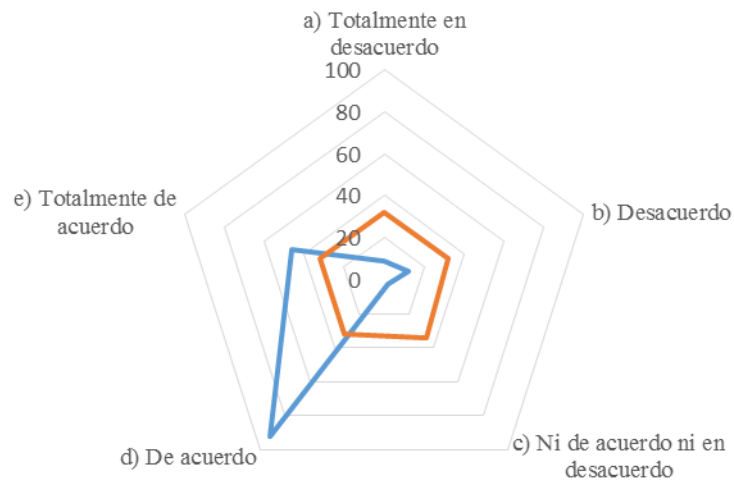


Figura 16. Contrastación de hipótesis específica 2. Fuente: elaboración propia

Contraste: para un nivel de significación del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el valor teórico de una distribución chi-cuadrado con  $(5-1=)$  4 grados de libertad es 9.4877. El cálculo de la ChiCuadrada obtuvimos un valor de 188.91, entonces podremos concluir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas. Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), quedando confirmada nuestra hipótesis: Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto a la adaptación de los usuarios en la interfaz de la nueva rutina a seguir.

### Contrastación de hipótesis específica 3

$H_0$ : Los sistemas ERP no influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto al fortalecimiento y mantenimiento del mercado competitivo.

$H_a$ : Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto al fortalecimiento y mantenimiento del mercado competitivo.



Tabla 17.

*Contrastación de hipótesis específica 3*

	Fr.Observada	Fr.Esperadas	Chi Cuadrada
a) Totalmente en desacuerdo	18	32	6.13
b) Desacuerdo	22	32	3.13
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	34	10.62
d) De acuerdo	74	32	55.13
e) Totalmente de acuerdo	33	32	0.03
TOTAL	162	162	75.02

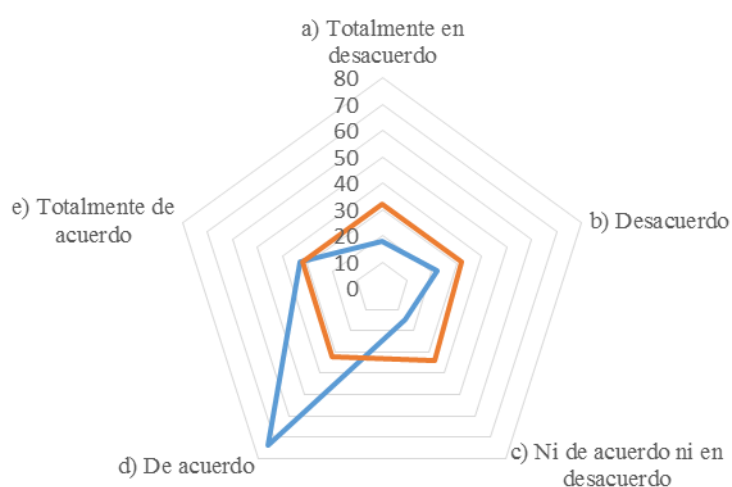


Figura 17. Contrastación de hipótesis específica 3. Fuente: elaboración propia

Contraste: para un nivel de significación del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el valor teórico de una distribución chi-cuadrado con  $(5-1=)$  4 grados de libertad es 9.4877. El cálculo de la ChiCuadrada obtuvimos un valor de 175.92, entonces podremos concluir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas. Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), quedando confirmada nuestra hipótesis: Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto al fortalecimiento y mantenimiento del mercado competitivo.

**Contrastación de hipótesis específica 4**

H0: Los sistemas ERP no influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto al cambio de cultura, éxito en la satisfacción del cliente y bienestar de la empresa.

Ha: Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto al cambio de cultura, éxito en la satisfacción del cliente y bienestar de la empresa.

Tabla 18.

*Contrastación de hipótesis específica 4*

	Fr.Observada	Fr.Esperadas	Chi Cuadrada
a) Totalmente en desacuerdo	2	32	28.13
b) Desacuerdo	7	32	19.53
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	34	15.56
d) De acuerdo	53	32	13.78
e) Totalmente de acuerdo	89	32	101.53
TOTAL	162	162	178.53

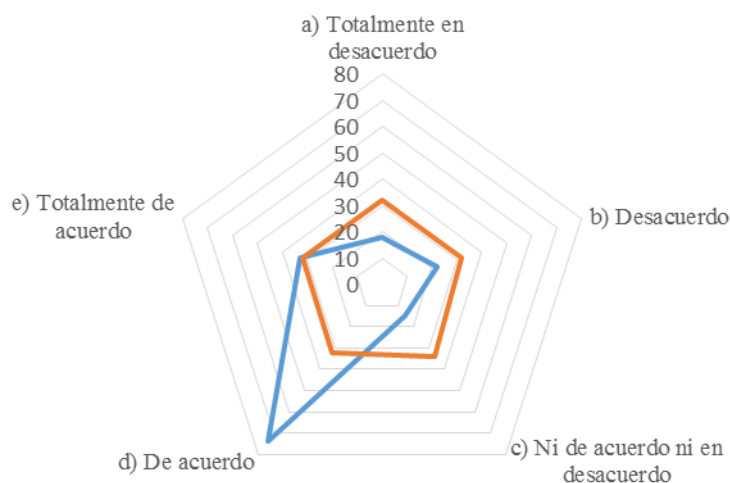


Figura 18. Contrastación de hipótesis específica 4. Fuente: elaboración propia

Contraste: para un nivel de significación del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el valor teórico de una distribución chi-cuadrado con  $(5-1=)$  4 grados de libertad es 9.4877. El cálculo de la ChiCuadrada obtuvimos un valor de 75.02, entonces podremos concluir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas. Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alternativa (Ha), quedando

confirmada nuestra hipótesis: Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto al cambio de cultura, éxito en la satisfacción del cliente y bienestar de la empresa.

## **5.2. Conclusiones**

1°. Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales en la provincia de Huaura.

2°. Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto a la optimización y calidad de los procesos.

3°. Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto a la adaptación de los usuarios en la interfaz de la nueva rutina a seguir.

4°. Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto al fortalecimiento y mantenimiento del mercado competitivo.

5°. Los sistemas ERP si influyen en la gestión integral de las empresas comerciales respecto al cambio de cultura, éxito en la satisfacción del cliente y bienestar de la empresa.

## **5.3. Recomendaciones**

1°. La empresa comercial que aplique un sistema ERP, tiene potencialmente la optimización y aumento de mejores procesos, fortaleciendo y manteniendo el mercado competitivo.

2°. Los sistemas ERP, son herramientas que traería la agilidad y la fiabilidad de los datos, sin embargo es el factor humano muchas veces la causa principal del fracaso de la implementación, debido a que el sistema debe ser reabastecido constantemente con actualizaciones de la información y estar en el aprendizaje todos los días, entonces, es necesario aprender sus actualización y realizar capacitación permanente a los usuarios del sistema.

3°. Los sistemas ERP, no es sólo la implementación del software, sino también la adaptación de los usuarios con la interfaz, con la nueva rutina a seguir, por lo que es siempre necesario orientar adecuadamente en los manejos de los módulos en los ERP seleccionados.

4°. Se recomienda mirar con menos escepticismo a los sistemas ERP porque darán a las empresas comerciales su fortalecimiento y los ubicarán en una posición más importante en este mercado muy competitivo como es el comercial.

5°. Existe una fuerte relación entre el costo / beneficio que conocemos, pero con el cambio de la cultura y la implementación de un sistema ERP en las empresas comerciales, esto garantiza un buen porcentaje del éxito, logrando la “satisfacción del cliente” y el bienestar de la empresa.

## Capítulo VI

### Fuentes de Información

#### 6.1. Fuentes Bibliografía

Cantó Navés, C. (2007). Integración y desarrollo de los recursos humanos. Medellín: Revista de Medellín.

Catacora Carpio, F. (2009). Sistemas y Procedimientos Contables. Editorial RED Contable, Venezuela.

Gomez, A & Suarez, C. (2015). Sistemas de información: herramientas prácticas para la gestión empresarial. Madrid: RA - MA .

Guajardo, G. (2002). Contabilidad financiera. Editorial Mc Graw Hill. México

Hernández Sampieri, R. (1991). Metodología de la Investigación, México D.F.: Editorial Mc. Graw / Hill Interamericana de México.

Jose Joaquin Lopez, A. M. (2009). Informática aplicada a la gestión de empresas. Madrid, España: ESIC-ditorial.

Motiwalla, L & Thompson, J. (2009). Sistemas empresariales para la gestión. New York: Prentice Hall.

Muñiz, L. (2004). ERP Guía practica para la selección e implantación. España: Ediciones Gestión 2000.

Redondo, A. (1993). Curso Práctico de Contabilidad General. Décima Edición. Editorial Centro Contable Venezolano. Venezuela.

Ruiz, J. (1999). Metodología de la Investigación Cualitativa. Bilbao: Universidad de Deusto.

Weston, F. y Brigham, E. (1994). Fundamentos de Administración Financiera. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill.

## **6.2. Fuentes Hemerográficas**

Booth Peter: "Forum on Enterprise Resource Planning Systems", Australian Accounting Review, vol.10, n° 2, July 2000.

Esteves, J & Pastor, J. (1999). Una agenda de investigación basada en el ciclo de vida del ERP, Taller internacional sobre recursos de gestión empresarial y sistemas de planificación. Venecia: IGL Global.

## **6.3. Fuentes Documentales**

Aldoradin G, M., Huaranga M, M., Miranda M, P. (2014). Eficiencia, eficacia y control del sistema SAP en el sistema contable de la empresa Binswanger. Tesis inédita para optar el título de Contador Público, en la Escuela Profesional de Ciencias Contables, Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao.

Benvenuto Vera, Á. (2006). Implementación de sistemas ERP, su impacto en la gestión de la empresa e integración con otros Tic. Tesis presentada en el Departamento de Contabilidad y Auditoría, Facultad De Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de Concepción.

Cuba Legua, C.G. (2006). Diseño de la implementación del módulo sales & distribution del sistema ERP SAP sap r/3 en una empresa comercializadora: estudio de caso. Tesis inédita en la Facultad de Ciencias e Ingeniería, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Lorenzana, H (2014). Propuesta Metodológica para la gestión de mejoras en los sistemas de información en la etapa de post implementación de una herramienta ERP: estudio de caso Universidad Nacional de Colombia.

Rivera Paico, Paaty G. (2015). Implementación del sistema computarizado ERP Navasoft para mejorar la gestión contable en la ferretería Negocios Rioja SCRL Chiclayo. Tesis inédita

presentada en la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, Facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

#### **6.4. Fuentes Electrónicas**

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/899/1/TL\\_SanchezGuerreroElizabeth\\_YzasigaSantosLourdes.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/899/1/TL_SanchezGuerreroElizabeth_YzasigaSantosLourdes.pdf)

## Anexo 01

### Instrumento para la toma de datos

Este documento pretende recibir su opinión para desarrollar nuestro trabajo de investigación netamente académico y sacar conclusiones que pueden ser utilizados en el devenir de su actividad comercial de las empresas establecidas como población. Solicitamos responder con la profunda sinceridad que el caso amerita. Muchas gracias.

1. ¿La empresa comercial maneja su información haciendo uso intensivo de los sistemas ERP?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe/no opina

2. ¿Considera que un sistema ERP es difícil de usar?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que de utilizar un ERP mejoraría los procesos de gestión en la empresa?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo



4. ¿La empresa comercial utiliza el planeamiento estratégico como soporte para la gestión integral?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe/no opina

5. ¿Las actividades desarrolladas en la empresa tienen un enfoque a procesos?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe/no opina

6. ¿Las acciones realizadas obedecen a las acciones coordinadas, es decir debidamente planificadas y vistas integralmente por la administración?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe/no opina

7. ¿Para una adecuada toma de decisiones, la administración utiliza la información como base?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe/no opina

Preguntas específicas:

8. ¿Considera usted que los sistemas ERP influyen en la gestión integral de las empresa?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

9. Considera usted que la optimización y calidad de los procesos influyen en la gestión integral de la empresa?

a) Totalmente en desacuerdo

b) Desacuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

10. Considera usted que la adaptación de los usuarios en la interfaz de la nueva rutina a seguir influye en la gestión integral de la empresa?

a) Totalmente en desacuerdo

b) Desacuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

11. ¿Considera usted que el fortalecimiento y mantenimiento de un mercado competitivo influye en la gestión integral de la empresa?

a) Totalmente en desacuerdo

b) Desacuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

12) ¿Considera usted que el cambio de cultura, el éxito en la satisfacción del cliente y el bienestar de la empresa influye en la gestión integral de la empresa?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo