

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS  
E INFORMÁTICA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS**

**“USO DE UNA HERRAMIENTA DE PLANIFICACION DE RECURSOS  
EMPRESARIALES JD EDWARDS Y LA MEJORA EN LA GESTION DE  
ALMACEN. ARCOR PERU 2018”**

**TESIS**

**PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO DE SISTEMAS**

**AUTOR:**

**JORGE LUIS LAURENTE CARREÑO**

**ASESOR:**

**M(º). WILLIAM JOEL MARÍN RODRIGUEZ**

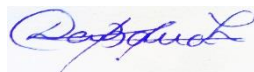
**Huacho, Perú**

**2021**

# MIEMBROS DE JURADO



.....  
Mg. Moisés Emilio Armas Inga  
PRESIDENTE



.....  
Mg. Ana Doris M. Barrera Loza  
SECRETARIO



.....  
Ing. PIERRE PAUL LONCAN SALAZAR  
Vocal



Mg. WILLIAM MARK RODRIGUEZ  
Asesor

## DEDICATORIA

El actual trabajo de análisis lo dedico sobre todo a Altísimo, ya que es mi motivo y fuerza para proceder en este desarrollo de conseguir una de mis más grandes metas.

Además a mis padres, por siempre darme amor, enseñarme la responsabilidad y la perseverancia, gracias a ustedes pude llegar hasta aquí y crecer profesional y personalmente en lo que soy. Ha sido un orgullo tenerlos como padres.

A mi esposa e hijos, en el recorrido encuentras personas que iluminan tu empuje, que con su apoyo alcanzas de mejor forma tus metas, a través de sus consejos, de su afecto, y resignación me ayudo a concluir esta curva.

A mis hermanos (as) por residir siempre presentes, acompañándome y por el soporte pudoroso, que me brindaron a lo generoso de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la fortaleza para terminar este proyecto de investigación, a mis padres por estar ahí apoyándome siendo mi inspiración en todo momento, a mi esposa e hijos por bríndame su amor y a mis hermanos por siempre haberme apoyado.

# ÍNDICE GENERAL

MIEMBROS DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
RESUMEN .....	xi
SUMMARY .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	3
1.1.1 Problema general. ....	4
1.1.2 Problemas específicos. ....	4
1.2 Objetivos de la investigación.....	5
1.2.1 Objetivo general. ....	5
1.2.2 Objetivos específicos.....	5
1.3 Justificación de la investigación .....	6
1.3.1 Justificación teórica: .....	6
1.3.2 Justificación metodológica: .....	6
1.3.3 Justificación práctica: .....	6
1.4 Delimitaciones de la investigación .....	7
1.4.1 Delimitación Espacial.....	7
1.4.2 Delimitación Temporal.....	7
1.4.3 Delimitación Social. ....	7
1.5 Viabilidad del estudio.....	7
1.5.1 Viabilidad Técnica.....	7
1.5.2 Viabilidad Operativa .....	7
1.5.3 Viabilidad Económica .....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales. ....	8

2.1.2	Antecedentes nacionales.....	10
2.2	Bases Teóricas .....	12
2.2.1	Herramienta de planificación de recursos empresariales .....	12
2.2.1.1	<i>Gestión de materiales.</i> .....	12
2.2.1.2	<i>Accesibilidad de la información.</i> .....	13
2.2.1.3	<i>Integridad de datos.</i> .....	14
2.2.2	Mejora en las funciones del almacén.....	15
2.2.2.1	<i>Ingreso de materiales.</i> .....	15
2.2.2.2	<i>Almacenamiento de materiales.</i> .....	18
2.2.2.3	<i>Despacho de materiales.</i> .....	18
2.3	Definiciones conceptuales .....	19
2.4	Formulación de la hipótesis.....	20
2.4.1	Hipótesis General. ....	20
2.4.2	Hipótesis Específicas.....	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		21
3.1	Nivel de la investigación .....	21
3.1.1	Tipo de investigación. ....	21
3.1.2	Enfoque.....	22
3.2	Población y Muestra .....	22
3.2.1	Población .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.2.2	Muestra .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.3	Operacionalización de Indicadores.....	23
3.4	Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos .....	24
3.4.1	Técnicas a emplear .....	24
3.4.2	Descripción de los instrumentos.....	24
3.5	Técnicas para el procesamiento de la información.....	25
3.5.1	Confiabilidad del Instrumento .....	25
3.5.2	Instrumento para la Variable 2: Mejora en las funciones de almacén.....	27
3.5.3	Validación del Instrumento .....	28
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....		29
4.1	Variable: Herramienta de Planificación para Recursos Empresariales .....	29
4.1.1	Resultado de la Hipótesis General.....	50
4.1.2	Análisis de las Hipótesis específicas y dimensiones .....	51

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	54
5.1 Discusión .....	54
5.1 Conclusiones.....	54
5.2 Recomendaciones.....	55
CAPITULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN .....	56
6.1 Fuentes Bibliográficas .....	56
ANEXOS .....	58

# ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Correlación variable 1 y variable 2 .....	21
Figura 2. Reducción de costo de gestión de almacén. ....	29
Figura 3. Mejora de los tiempos de gestión de almacén.....	30
Figura 4. Mejora de los servicios a los clientes internos de la empresa. ....	31
Figura 5. Mejora de los manejos de los recursos en área de almacén. ....	32
Figura 6. Mejora de los manejos de los recursos en área de almacén. ....	33
Figura 7. Mejores decisiones. ....	34
Figura 8. Reducción de quejas en las demandas. ....	35
Figura 9. Mejora de indicadores de gestión.....	36
Figura 10. Personal conocerá mejor sus funciones. ....	37
Figura 11. Comportamiento que se adapte a nuestras necesidades empresariales .....	38
Figura 12. Ahorros en diferentes áreas de la organización. ....	39
Figura 13. Importancia de tener una infraestructura TI.....	40
Figura 14. Mejorar los registros de las guías de Remisión.....	41
Figura 15. Eliminar o minimizar burocracia e intervenciones humanas. ....	42
Figura 16. Más fácil y eficiente los documentos de los materiales. ....	43
Figura 17. Identificación y trazabilidad de los materiales en almacén.....	44
Figura 18. Identificación y trazabilidad de los materiales en almacén.....	45
Figura 19. Stock de materiales reales y pendientes por confirmar.....	46
Figura 20. Control de la preparación de pedidos o “picking”, control de cargas, expediciones por rutas. ....	47
Figura 21. clasificar los tipos de transferencia que se realice en Almacén. ....	48



# ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	23
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos del instrumento de recolección de datos de la variable: Herramienta de planificación para recursos empresariales.....	25
Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad del instrumento de recolección de datos de la variable: Sistema de Inteligencia de Negocios.....	26
Tabla 4. Interpretación de los valores del Alfa de Cronbach para Instrumento de Recolección de Datos para la Variable 1.....	26
Tabla 5. Reducción de costo de gestión de almacén .....	29
Tabla 6. Mejora de los tiempos de la gestión en almacén .....	30
Tabla 7. Mejora de los servicios a los clientes internos de la empresa. ....	31
Tabla 8. Mejora de los manejos de los recursos en área de almacén. ....	32
Tabla 9. Desempeño administrativo en almacén.....	33
Tabla 10. Mejores decisiones. ....	34
Tabla 11 Reducción de quejas en las demandas.....	35
Tabla 12. Mejora de indicadores de gestión.....	36
Tabla 13. Personal conocerá mejor sus funciones.....	37
Tabla 14. Comportamiento que se adapte a nuestras necesidades empresariales. ....	38
Tabla 15. Ahorros en diferentes áreas de la organización.....	39
Tabla 16. Importancia de tener una infraestructura TI. ....	40
Tabla 17. Mejorar los registros de las guías de Remisión.....	41
Tabla 18. Eliminar o minimizar burocracia e intervenciones humanas. ....	42
Tabla 19. Más fácil y eficiente los documentos de los materiales. ....	43

Tabla 20. Identificación y trazabilidad de los materiales en almacén.....	44
Tabla 21. La optimación de la forma de trabajo del Almacén. ....	45
Tabla 22. Stock de materiales reales y pendientes por confirmar. ....	46
Tabla 23. Control de la preparación de pedidos o “picking”, control de cargas, expediciones por rutas. ....	47
Tabla 24. Es de mucha importancia para Ud. Contar con un sistema que ayude a clasificar los tipos de transferencia que se realice en Almacén.....	48

# RESUMEN

## USO DE UNA HERRAMIENTA DE PLANIFICACION DE RECURSOS EMPRESARIALES JD EDWARDS Y LA MEJORA EN LA GESTION DE ALMACEN. ARCOR PERU 2018

**Objetivo general:** determinar como el uso de la herramienta de planificación de recursos empresariales JD Edwards EnterpriseOne ayuda en la mejora en la gestión de almacén en la empresa ARCOR DE PERU 2018. **Materiales y métodos:** se tomó una muestra de 32 operarios del área de gestión de almacenamiento y se realizó una encuesta de 20 preguntas cerradas para ser evaluadas en la escala de likter. **Resultados:** De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación se puede decir que se determinó la medida en que el uso de una herramienta de planificación de recursos empresariales JD Edwards permitirá la mejora en la gestión de almacén. **Conclusiones:** A partir de los datos analizados, se determinó la medida en que el uso de una herramienta de planificación de recursos empresariales JD Edwards y la mejora en la gestión de almacén, es decir la herramienta de planificación de recursos empresariales JD Edwards permitirá mejorar la gestión de almacén logrado tener una mejor gestión con los clientes interno en los momentos de atención.

**Palabras Claves:** Herramienta para la planificación de recursos empresariales, mejora de la gestión de almacén.

# SUMMARY

## USE OF A JD EDWARDS BUSINESS RESOURCES PLANNING TOOL AND IMPROVEMENT IN WAREHOUSE MANAGEMENT. ARCOR PERU 2018

Course objective: to determine how the use of the enterprise resource planning tool JD Edwards EnterpriseOne helps in improving warehouse management in the company ARCOR DE PERU 2018. Materials and methods: a sample of 32 workers from the management area was taken storage and a survey of 20 closed questions was carried out to be evaluated on the likter scale. Results: According to the results obtained in the investigation, it can be said that the extent to which the use of a JD Edwards enterprise resource planning tool will allow improvement in warehouse management was determined. Conclusions: From the analyzed data, it was determined the extent to which the use of a JD Edwards enterprise resource planning tool and the improvement in warehouse management, that is, the JD Edwards enterprise resource planning tool will allow to improve the Warehouse management managed to have better management with internal customers at times of service.

**Keywords:** Tool for business resource planning, improvement of warehouse management

# INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas y las organizaciones en todo el mundo han venido realizando cambios para tomar ventaja de la Tecnología de Información para mejorar o cambiar completamente los procesos funcionales de cada empresa.

Las actividades de la corporación “Arcor de Perú.” a la cual hago referencia en el análisis de fortuna del presente obligación de análisis impactan sobre los procesos y actividades de las áreas de almacén y guripa de logro el percatar de la disponibilidad de los materiales y mercancías en el santiamén debido. en efecto, es indispensable que los procesos sean óptimos y las noviazgo entre sí incluso.

Muchas de las grandes empresas poseen sistemas de información JD Edwards EnterpriseOne que les permiten integrar la documentación a través de todas las áreas de su corporación de suerte que la información está interrelacionada. Estos sistemas como JD Edwards EnterpriseOne automatizan los procesos realizándolos en ilesos plazos, con capital de encargo entre áreas, cruzada de burocracia, óptimo manejo de los materiales.

Se centrará el trabajo de investigación en las áreas de almacén de “Arcor de Perú.”, ya que es muy importante en la cadena de suministro

La presente investigación cuenta con 6 capítulos distribuidos de la siguiente manera:

En el capítulo I se detalla la realidad problemática que se vive en la empresa “Arcor de Perú.”, la formulación del problema y objetivos generales y específicos.

En el capítulo II se ubica el marco teórico utilizado para la investigación, toda aquella información recolectada por otros investigadores a nivel nacional e internacional.

En el capítulo III se especifica la metodología utilizada, las herramientas y el procedimiento del mismo para hallar la relación entre las variables. Además, la formulación de la hipótesis.

En el capítulo IV se detalla el procedimiento de los resultados, donde se colocan los porcentajes por preguntas del cuestionario de cada variable, los grados de libertad y finalmente la aceptación o rechazo de las hipótesis.

# CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO

## DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad la empresa Arcor de Perú – Chancay tiene que competir no solo con empresas del departamento del país, a su vez se formula nuevos casos de competitividad con proyección en alzas mayores con otras empresas internacionales, ya que la globalización obliga a las empresas a obtener formas de incrementar su productividad y volverse más competitivas.

La empresa que se especializa en la elaboración de golosinas, chocolates, “Arcor de Perú.”, es una de las empresas en el Perú que se encuentra en constante cambio para el desarrollo de las ventajas competitivas que le permiten continuar en operación. Una de sus ventajas competitivas es tener un sistema de información que responda a las necesidades de la empresa.

Uno de los problemas que presentaba la empresa “Arcor de Perú.”, es que contaba con un sistema de información que ya en este tiempo no alcanzaría con las expectativas que se requiere, como es la demora de los ingresos y salidas de los materiales, insumos, producto terminado del área de almacén en el tiempo de respuesta para los pedidos ya que es muy importante para la producción programada de la empresa. La empresa haciendo un gran esfuerzo al inicio del 2018 logra implementar un nuevo sistema de versión 9.0 JD Edwards que nos ayudará a mejorar los procesos de negocios donde el usuario obtenga una experiencia individual, que además su nueva funcionalidad y características impulsen la productividad que genere más soporte en las operaciones globales

como un valor agregado a sus funciones principales, la producción será más rápida y que desde cualquier punto uno lo puede revisar.

### **1.1.1 Problema general.**

¿Existe relación entre el uso de la herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018?

### **1.1.2 Problemas específicos.**

- a) ¿Cómo la Gestión de materiales de la Herramienta de planificación para recursos empresariales se relaciona con la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018?
  
- b) ¿Cómo la Accesibilidad de la Información de la Herramienta de planificación para recursos empresariales se relaciona con la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018?
  
- c) ¿Cómo la Integridad de datos de la Herramienta de planificación para recursos empresariales se relaciona con la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018?



## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general.**

Determinar como el uso de la herramienta de planificación para recursos empresariales se relaciona con 21 la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018.

### **1.2.2 Objetivos específicos.**

- a) Determinar cómo la Gestión de materiales de la Herramienta de planificación para recursos empresariales se relaciona con la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018.
- b) Determinar como la Accesibilidad de la Información de la Herramienta de planificación para recursos empresariales se relaciona con la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018.
- c) Determinar como la Integridad de datos de la Herramienta de planificación para recursos empresariales se relaciona con la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018.

### **1.3 Justificación de la investigación**

La presente investigación, evalúa si la Herramienta de planificación para recursos empresariales puede mejorar la gestión de almacén para mejorar la productividad de la empresa ARCOR PERÚ

#### **1.3.1 Justificación teórica:**

Se hará uso de la teoría de la herramienta de planificación para recursos empresariales que muestra como el desarrollo de esta nueva tecnología mejorará la atención de los usuarios, que gradualmente reducirá los reclamos.

#### **1.3.2 Justificación metodológica:**

La obtención de datos será a partir de la elaboración de un cuestionario de preguntas que será aplicada a los usuarios de la de la oficina de servicios informáticos de la municipalidad provincial de Daniel Alcides Carrión.

#### **1.3.3 Justificación práctica:**

Esta información permite que los funcionarios administrativos de la empresa ARCOR PERÚ tomen decisiones oportunas para la mejora de la productividad de la empresa. Además, los colaboradores serán más eficientes y se traducirá en una mejor fluidez de área a área.

## **1.4 Delimitaciones de la investigación**

### **1.4.1 Delimitación Espacial**

El estudio de investigación se realizó en el área de Gestión de Almacén de la empresa ARCOR Perú - Chancay

### **1.4.2 Delimitación Temporal.**

La investigación se realizó en el periodo agosto – diciembre 2018

### **1.4.3 Delimitación Social.**

Los colaboradores del área de Gestión de Almacén de la empresa ARCOR Perú - Chancay

## **1.5 Viabilidad del estudio**

### **1.5.1 Viabilidad Técnica**

Se hará uso de las herramientas y teorías existentes en el desarrollo de Herramientas de Planificación para Recursos Empresariales y la Mejora de la gestión de almacén en la empresa ARCOR PERU, 2018.

### **1.5.2 Viabilidad Operativa**

Garantizar el respaldo de la información que se maneje en las oficinas de la gestión de almacén en la empresa ARCOR PERU, 2018

### **1.5.3 Viabilidad Económica**

El costo que involucre la evaluación del estudio y los beneficios que devengan de su aplicación será el buen respaldo de la información y asumido por el autor del estudio.

# CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

## 2.1 Antecedentes de la investigación

### 2.1.1 Antecedentes Internacionales.

González, M. & Avagliano, G. (2014) menciona en su tesis:

“Implementación de JD Edwards Enterpriseone, como software de gestión del mantenimiento en planta de áridos pozo San Bernardo de Melón S. A.” tiene como objetivo: la implementación de un software que permite llevar el control y la gestión del mantenimiento, especialmente el mantenimiento preventivo. Uso la metodología experimental, aplicada y descriptiva. Se concluye que: todo lo que hubo que realizar para que el desempeño de la herramienta fuera el mejor. Se abordarán temáticas objetivas y completas para demostrar el desafío que fue llevar todas las herramientas de trabajo a elementos virtuales y así gestionar una trazabilidad económica y demostrar que esto ayuda completamente las labores del planificador y el departamento de mantenimiento. A la vez se tratará temas de real importancia ya que, en algunos casos, limitaron el avance del software pero que con trabajo pudieron sacarse adelante. Finalmente se abordará el antes y el después de la implementación del software para que así se vean plenamente los cambios que se realizaron durante el tiempo dedicado a este trabajo de titulación. (pág. 5)

Velasco, M. (2014) en su tesis: “Implementación herramienta de análisis de accesos a ERP Oracle e-Business Suite” tiene como objetivo: ilustrar el trabajo de titulación basado en la implementación de un sistema formal de análisis de accesos al sistema financiero de empresas VTR. La metodología utilizada: Descriptiva. Concluyó que: Tal sistema, entregado por la compañía desarrolladora Oracle comprende la suite Oracle Enterprise Governance, Risk and Compliance, específicamente el módulo Application Access Controls Governor. Se explicará la metodología de implementación, sus distintas etapas y el detalle de componentes necesarios para la correcta ejecución del sistema en cuestión. A la vez se mostrarán resultados de datos reales de la compañía y los riesgos que se encuentran expuestos frente a fraudes, auditorías internas y externas, debido a una política de segregación de funciones poco robusta. (pág. 8)

Aguilar, P. & Cruz, C. (2015) en su revista sobre las condiciones que favorecen las relaciones proveedor-cliente en empresas automotrices en la región Bajío, en un contexto de productividad y cadena de suministro. Se establece cómo las armadoras condicionan el proceso productivo y suministro de proveedores de primer nivel. La investigación aborda un método cualitativo se sustenta en la técnica de entrevista semiestructurada en cinco empresas de una muestra de 38 proveedores automotrices. Las conclusiones indican, que las relaciones entre armadoras y proveedores tienen más que un sustento comercial de compra-

venta, son más complejas ya que incorporan innovación; procesos de producción; calidad; costos, entre otros. Como resultado es que hay una clara relación corporativa derivada del país de origen, lo cual se expresa en: desarrollo de productos, decisiones de nuevas inversiones y los términos de las negociaciones de proveeduría. (pág. 12)

### **2.1.2 Antecedentes nacionales.**

Baldeón, S. (2015) en su tesis: “Mejora de la gestión de almacenamiento realizado en los almacenes un centro de distribución de productos terminados de acero”, tiene el objetivo de diseñar una gestión de almacenamiento, mediante una muestra para el tratado de fallas mejora los resultados ya mencionados. Su metodología: es aplicada y transversal, experimental. Concluye que: la mejora de resultados debido al tratamiento de las fallas se experimentó debido a dos proposiciones. La primera fue de la redistribución de almacenes que incluían el diseño del almacén, los reordenamientos del lugar, la identificación de los sectores posicionales. La segunda proposición fue el de la implementación de los procesos de control. (pág. 8)

Barrientos, S. (2015) en su tesis: “Sistema de pagos integrado de liquidación de proveedores especializados para la mejora de los procesos de almacenamiento y distribución en un depósito de almacenero autorizado ubicado en el Callao” tiene como objetivo: proveer una solución integral que constituya una herramienta para la gestión y seguimiento de las órdenes de trabajo, que permita la planificación automatizada, la ejecución y la liquidación de las mismas. Durante el proceso de gestión de una orden de trabajo existe información considerable la cual debe estar relacionada y debidamente registrada para asegurar un óptimo sustento del proceso. La solución integral permite optimizar los recursos empleados en el proceso de pago a proveedores y maximizar su efectividad, siendo una aplicación flexible que permite la adaptabilidad para cada unidad de negocio. Tiene como metodología: de tipo correlacional, nivel aplicada. Concluyó que: Las principales mejoras se dieron en la seguridad, confiabilidad y rapidez del proceso. Además, las funcionalidades del sistema implementado permiten la generación de consultas personalizadas y reportes detallados para la facturación al cliente. (pág. 9)

## 2.2 Bases Teóricas

### 2.2.1 Herramienta de planificación de recursos empresariales

Para la administración de una compañía en cualquier rubro, desde pequeñas y medianas empresas es importante mantener una base de datos con aplicaciones integradas donde intervenga la horizontalidad/verticalidad: Se desarrolla soluciones para pymes. Aquí encontramos las siguientes soluciones:

- Administración de activos
- Gestión de proyectos
- Escalabilidad
- Modularidad
- Interconexión entre módulos
- Parametrización
- Accesibilidad
- Elaboración y organización

Como se puede ver en lo ya mencionado es importante que el suministro de documentación en la red de información sea intuitivo dando paso a la información de cualquier grado.

#### 2.2.1.1 *Gestión de materiales.*

Para poder realizar una gestión de materiales adecuada se viene realizando el uso de las papeletas manuales donde se realizan pedidos según la demanda actualizada, sin embargo, por ser manual puede no llegar en el tiempo adecuado y hacer una producción menor o mayor a la necesaria en un plazo de tiempo determinado. Esto podría causar mermas en la producción. La importancia de la gestión de materiales para la producción radica en la exactitud de los datos recibidos por el equipo de



ventas, donde según los datos se puede pronosticar ventas futuras a corto y mediano plazo.

### ***2.2.1.2 Accesibilidad de la información.***

La feroz y versátil competencia existente entre las empresas en la actualidad, ha llevado a que muchas empresas opten por adoptar soluciones de inteligencia de negocios (Business Intelligence) para obtener información relevante a partir de datos generados por sus sistemas operacionales y de negocio y así obtener ventajas competitivas que les permitan distinguirse de su competencia.

La inteligencia de negocios se presenta como un camino para responder los desafíos constantes del mercado actual.

Méndez del Río (2006) menciona que:

El éxito del Business Intelligence no depende solamente del diseño de la aplicación. Tampoco depende únicamente del resultado de las consultas y de la generación de informes. Depende de una cadena de aplicaciones y tecnologías que trabajan juntas desde la capa de los datos de aplicaciones y tecnologías para crear una versión comprobable y verificable de la realidad. Hay que asegurarse de que sea una solución “de principio a fin”. Una solución de este tipo es la que puede integrar completamente todos los componentes necesarios en una solución única. Haciendo de aglutinante entre el hardware, las aplicaciones y las bases de datos existentes en la empresa, uniéndolos en un conjunto que ofrece mucho más que la suma de las partes.

No todas las soluciones disponibles son “de principio a fin” y, por lo tanto, carecen de esta capacidad integradora. En realidad, proporcionan

sólo una parte de la cadena, o se apoyan en asociaciones u otras relaciones fuera de su control para proporcionar las capacidades necesarias. Cada una de las áreas de contacto entre componentes no integrados requiere de un tratamiento especial; en la mayor parte de los casos requiere, además, un desarrollo de interfaces. Estos puntos son considerados como los eslabones más débiles de la cadena. (p.29)

### **2.2.1.3 Integridad de datos.**

Tiburcio & Perea (2014) definen la Integridad de Datos como:

Conjunto de medidas de seguridad que son utilizadas para mantener los datos correctos. Ocurre cuando no existe a través de todo el sistema de procedimientos uniformes de validación para los datos. (p.11)

### **Reglas de Integridad de Datos**

Estas reglas representan la base para mejorar la calidad de la información que podemos obtener de la organización. Las reglas de Integridad de Datos gobiernan el contenido semántico albergado en el datawarehouse.

Existen distintas violaciones de reglas de dominio de datos entre las que se pueden mencionar:

- Valores de datos perdidos que es el más común en los proyectos de Inteligencia de Negocios.
- Valores por defecto que no se homologan en los distintos sistemas operacionales como: “0”, “999”, “FF”, blank
- Valores ficticios, como código postal, teléfonos, fechas de nacimiento, fecha de ingreso.

- Múltiples elementos de datos disperso en distintos campos de texto, por ejemplo: Direcciones domiciliarias de una persona en más de un campo de texto.
- Llaves primarias no definidas
- Elementos dependientes sin un elemento padre relacionado.

### **Integridad Referencial**

Las buenas prácticas en Inteligencia de Negocios nos afirman que, para asegurar la integridad referencial durante el proceso de carga y transformación de datos, se deberían usar restricciones que permitan la validación de integridad referencial para la validación en tiempo real.

## **2.2.2 Mejora en las funciones del almacén.**

### ***2.2.2.1 Ingreso de materiales.***

La avenencia del artículo proviene del suministro que puede ser clasificado, controlado e incluidos en el sistema de administración de almacén donde se delimite las propias instalaciones y la organización hasta ser enviados al consumidor final.

El desarrollo de avenencia se distribuye en 3 fases:

#### 1. Revisión presencial forastero

3 simples motivos que harán que la avenencia de la mercadería se haga de manera noble y efectiva:

Para empezar el procedimiento se iniciará con el traspaso de manos del transportista. Luego se comprueba que la mercadería se encuentre en buen estado y que el embalaje no esté vulnerado ya que cualquier anomalía o daño deberá ser reportado para que cualquier faltante o rotura sea responsabilidad del remitente.

Al no utilizarse la mercadería inmediatamente después de la recepción del material, deberá guardarse con el embalaje en un sector habilitado donde formen parte del inventario como stock.

## 2. Documentación de comprobación

Para tener la seguridad del control de la mercancía en el inventario como stock deberá dársele seguimiento de forma ordenada, creando un informe de la entrada, basado en el pedido de reabastecimiento de tal manera que se pueda enlazar con el pedido preexistente.

## 3. Revisión jurisdiccional de artículo

Cuando recibamos la reseña de umbralado y procedamos al chequeo, actuaremos de la posterior forma:

Desembalaremos el utillaje poniendo particular tutela en no deteriorar la mercadería con herramientas de interrupción y conservaremos la corteza hasta el concluido del desarrollo; suele sobrevenir que piezas niño van a la artesa de broza porque se ocultan entre el utillaje de sostén y nos damos cuenta de su equivocación cuando el calabozo ha sido ya desechado.

Separaremos los diferentes materiales para identificarlos y clasificarlos según su grosor, manera, cantidad o cualquier otro criterio que consideremos operante y una vez discrepante, comprobaremos, una por una, que toda la existencia recibida, coincide en referencia y cantidad, anotando en el documento de paso las diferencias que encontremos.

Identificaremos la mercadería con nuestra serie con el fin de poderla localizar en nuestro embrollo de manera que se localice de forma rápida y sencilla.

Una vez completado el chequeo completo de la existencia, procederemos a su localización, que mantener sea registrada en nuestro tinglado, de forma

manual o con radiofrecuencia si se dispone de este sistema. Es destacado no encontrar nadando hasta que toda la mercancía está revisada, así tendremos más fregado para localizar errores de filiación y subsanarlos en el santiamén visto que si identificamos mal alguna cifra y ya la hemos localizado, difícilmente podremos asegurarse si es un descuido nuestro al chequear o del suministrador al remitir el utillaje, a fuera de que volvamos a la sede de ubicación a asegurarse todas las antecedentes trasladadas cada vez que se nos flagrante el riesgo.

Devolveremos el informe de límite debidamente cumplimentado con los datos requeridos y con la fortuna discrepancias a nuestra agencia para que realice las modificaciones oportunas, modifique las cantidades que vamos a recepcionar y avise al negociante de los faltantes o para que las retire los sobrantes.

Una vez finalizado este desarrollo, las cantidades sobrantes quedarán en la zona de avenencia hasta que sean tratadas. Este tratamiento, radicará en que nos allanarán un informe de umbrado por las cantidades sobrantes para que podamos identificarlo y ubicarlo, o una reseña de devolución que adjuntaremos a la mercancía que no vamos a enganchar a la treta y que dejaremos en una división destinada a tal fin correctamente identificada, embalada y accesible para cuando el lonjista salvoconducto a retirarla.

Es el segundo de separar los desperdicios de pajarera para marcharse la zona de avenencia siempre en las mejores condiciones de eficacia.

Una recepción efectiva, nos proporciona higiene y velocidad y el provecho de pedidos y aporta franqueza a nuestro stock.

### ***2.2.2.2 Almacenamiento de mercadería.***

El almacenaje que incluye los procedimientos importantes para catalogar y proveer artículos desde su fabricación hasta el momento en que están en manos de su comprador. Es de vital importancia regular y liquidar según la oferta/demanda. Esto implica que se habiliten cantidades compradas en conjunto con las ventas.

Las decisiones sobre el almacenamiento, repercuten directamente con los almacenes que se usarán en función del servicio prestado para atender las exigencias del almacén.

La cantidad, la ubicación y la rotulación de los almacenes se realizará en función al volumen y dimensiones de la mercadería que otorgará un mejor manejo al cliente.

### ***2.2.2.3 Despacho de materiales.***

Según Arrieta, J. (2011) menciona que una de las funciones del almacén es el despacho de mercancías. Esta etapa tiene por objetivo enviar los productos demandados por el cliente de manera que salgan del almacén en dirección a su entrega en el tiempo acordado y en perfecto estado. El proceso de despacho de mercancías se divide en varias fases con distintas tareas asociadas para que se desarrolle con éxito. En nuestro artículo repasamos cuáles son y, además, abordamos cómo mejorar la eficiencia de estos procesos. Fases del despacho de mercancías: El despacho de mercancías supone el paso final que dan los productos en las instalaciones de almacenaje.

Veamos de qué subprocesos está compuesta: planificación de entregas a realizar, consolidación y ordenamiento de la mercadería, comprobación de la documentación y acondicionamiento, carga de la mercadería. (pág. 56)

### 2.3 Definiciones conceptuales

**CRM:** (Gestión de las relaciones con cliente). Es una aplicación que permite centralizar en una única Base de Datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes.

**HRM:** (Administración de Recursos Humanos). Es un sistema que permite mantener actualizada la información de los empleados de la Empresa.

**PICKING:** Es la actividad de preparación de pedidos.

**RFID:** Es la identificación por radiofrecuencia.

**ERP:** Sistema de planificación de recursos empresariales

**METODO ABC:** Consiste en líneas generales en clasificar en tres tipos (A, B, C) los productos en función del nivel de rotación del producto y el nivel de stock que se establece como consecuencia.

**D Edwards:** Es un ERP de primer nivel capaz de gestionar los procesos de cualquier empresa de forma global e integrada sin importar cuál sea la complejidad de su organización o de su negocio.

**SOA: (Arquitectura orientada a servicios)** es un marco de trabajo conceptual que establece una estructura de diseño para la integración de aplicaciones, que permite a las organizaciones unir los objetivos de negocio, en cuanto a flexibilidad de integración con sistemas legados y alineación directa a los procesos de negocio, con la infraestructura de TI.

**SERVICIOS WEB:** Son tecnologías que utilizan un conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones. Permiten también la intercomunicación entre sistemas de cualquier plataforma y se utilizan en una gran variedad de escenarios de integración, tanto dentro de las organizaciones como con socios comerciales.

## **2.4 Formulación de la hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General.**

Existe una relación significativa entre el uso de la herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018

### **2.4.2 Hipótesis Específicas.**

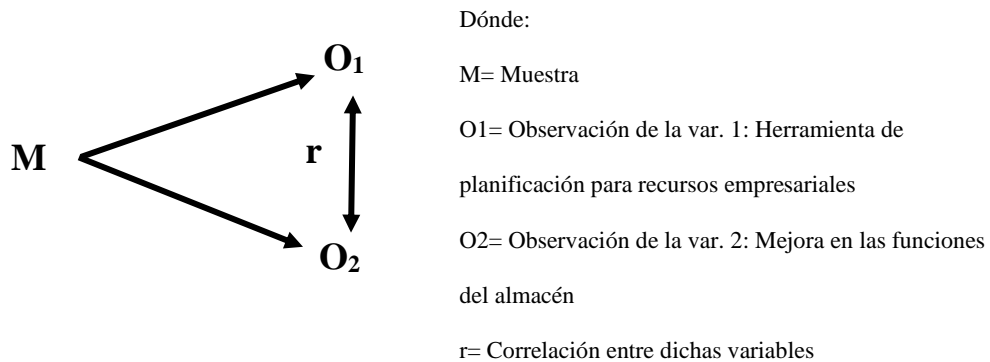
- a) Existe una relación significativa entre la Gestión de materiales de la Herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018
- b) Existe una relación significativa entre la Accesibilidad de la Información de la Herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018
- c) Existe una relación significativa entre la integridad de datos de la Herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018



# CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

## 3.1 Nivel de la investigación

La investigación tiene un nivel correlacional porque buscó medir la relación existente entre las variables de estudios.



*Figura 1. Correlación variable 1 y variable 2*

### 3.1.1 Tipo de investigación.

La presente es de tipo aplicada ya que se han utilizado teorías de fuentes confiables para la resolución de un contexto y problema real. Donde se satisface una necesidad alineada con las variables de estudio.

Además, el periodo y la secuencia del estudio fue transversal ya que a través del uso del cuestionario se pudo lograr obtener la información requerida.

### 3.1.2 Enfoque.

La investigación es cuantitativo, debido a que se utilizó una recolección de datos para conocer y medir el fenómeno en estudio, encontrar soluciones para la misma; la cual trae consigo la afirmación o negación de la hipótesis establecida en dicho estudio.

## 3.2 Población Muestra

### 3.2.1 Población

La población de colaboradores que laboran estables en la empresa ARCOR PER - Chancay. Es de 150 trabajadores, que es donde se va llevar a cabo el estudio.

### 3.2.2 Muestra

Se utilizó el muestreo probabilístico para determinar el tamaño de la muestra, haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

**Dónde:**

**N:** Tamaño de la población (150 usuarios).

**n:** Tamaño de la muestra.

**Z:** Nivel de confianza al 95% (1.96).

**p:** Probabilidad de Éxito (50%).

**q:** Probabilidad de Fracaso (50%).

**e:** Error maestral (5%)

La probabilidad de éxito de la investigación fue determinada teniendo en cuenta los antecedentes de la investigación: Gastañadui y Tamayo (2016) determinaron el valor de p (probabilidad de éxito) con valor de 0.5, mientras que Conde y Osorio (2015) determinó la

probabilidad de éxito con valor 0.5 y por último se menciona a Lozano (2011) que planteó la probabilidad de éxito en su investigación con valor de 0.5.

Por lo cual la investigación determinó la probabilidad de éxito en 0.5 teniendo en cuenta los antecedentes mencionados.

El tamaño de muestra resulta:

$$n = \frac{1.96^2 \times 150 \times 0.5^2}{0.05^2 \times (150 - 1) + 1.96^2 \times 0.5^2} = 32,203984$$

$$n = 32,203984 = 32$$

Por lo tanto, la muestra de la investigación estará conformada por 32 colaboradores del área de gestión de Almacén, ARCOR Perú - Chancay

### 3.3 Operacionalización de Indicadores

*Tabla 1. Operacionalización de Variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<b>VARIABLE 1</b>	<b>Herramienta de planificación para recursos empresariales</b>	D1: Gestión de materiales	I1.1: Manejo de Recursos I1.2: Toma de decisiones
		D2: Accesibilidad de la información	I2.1: Usabilidad I2.2: Flexibilidad
		D3: Integridad de datos	I3.1: Exactitud I2.2: Integración
<b>VARIABLE 2</b>	<b>Mejora en las funciones del almacén</b>	D1: Recepción de materiales	I1.1: Orden de Pedido I1.2: Orden de Compra I1.3: Devoluciones
		D2: Almacenamiento de materiales	I2.1: Producto Terminado I2.2: Materia prima I2.3: Material de empaque
		D3: Despacho de materiales	I3.1: Salida del Producto terminado I3.2: Despacho de materia prima I3.3: Despacho de materiales de empaque

### 3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos

#### 3.4.1 Técnicas a emplear

El nivel de conocimientos de los trabajadores se midió mediante la aplicación de un cuestionario que consta de preguntas cerradas mediante la técnica de auto registro. La evaluación del nivel de conocimientos se realizó en base a las respuestas correctas e incorrectas

#### 3.4.2 Descripción de los instrumentos.

Para la obtención de los datos necesarios para la investigación se utilizará los siguientes instrumentos:

- **Cuestionario:** El diseño está estructurado en dos cuestionarios, un cuestionario enfocado a la Herramienta de Planificación para Recursos Empresariales (Variable 1) de 10 preguntas cerradas con escala de medición de Likert con un escalamiento simétrico divididas por las dimensiones correspondientes a esta variable y otro cuestionario enfocado a la Mejora en las funciones del almacén (Variable 2) de 10 preguntas divididas en las dimensiones correspondientes y que contiene preguntas cerradas con escala de medición de Likert con un escalamiento simétrico que asigna un valor numérico a las distintas categorías de respuesta. El instrumento elegido: el cuestionario será aplicado a la muestra representativa hallada a través del uso del muestreo probabilístico.

El instrumento será validado aplicando el juicio de experto, en donde 5 expertos evaluarán los cuestionarios de cada variable valorando aspectos como: Claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología, pertinencia.

Complementariamente se realizará una prueba piloto, aplicando el instrumento a una población con características similares a la población en estudio, con el objetivo de comprobar la confiabilidad y validez del instrumento de recolección de datos de la investigación

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

Para el procesamiento de la información se utilizará las siguientes técnicas:

- Ordenamiento clasificación de la información recogida a través de los instrumentos de recolección de datos.
- Registro y procesamiento computarizado haciendo uso del software SPSS versión 24 para la realización del análisis estadístico de la información hallada en los instrumentos de recolección de datos.

#### **3.5.1 Confiabilidad del Instrumento**

Luego de realizada la validación del instrumento de recolección de datos para la variable 1: Herramienta de planificación para recursos empresariales, se aplicó la prueba piloto para comprobar la confiabilidad del instrumento a usuarios que no forman parte de la muestra pero que poseen las mismas características que los sujetos de la muestra. Por lo cual se aplicó la prueba piloto a cinco usuarios del área de Gestión de Almacenamiento de ARCOR PERÚ – Chancay.

El procesamiento de las respuestas obtenidas a través de la prueba piloto se realizó haciendo uso del software IBM SPSS Statistics versión 24, que produjo los resultados reflejados en la tabla 2.

*Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos del instrumento de recolección de datos de la variable: Herramienta de planificación para recursos empresariales.*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0

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

*Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad del instrumento de recolección de datos de la variable: Sistema de Inteligencia de Negocios.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	5

El valor del coeficiente de confiabilidad: Alfa de cronbach, que indica el nivel de confiabilidad del instrumento de recolección de datos para la variable 1:

Herramienta de planificación para recursos empresariales, fue de 0,932

Teniendo en que la interpretación del alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) para el nivel de confiabilidad de un instrumento tiene los siguientes rangos descritos en la Tabla

6:

*Tabla 4. Interpretación de los valores del Alfa de Cronbach para Instrumento de Recolección de Datos para la Variable 1.*

Valoración	Rango
Confiabilidad perfecta	$\alpha = 1$
Confiabilidad muy alta	$0.90 \leq \alpha \leq 0.99$
Confiabilidad alta	$0.70 \leq \alpha \leq 0.89$
Confiabilidad aceptable	$0.60 \leq \alpha \leq 0.69$
Confiabilidad moderada	$0.40 \leq \alpha \leq 0.59$
Confiabilidad baja	$0.30 \leq \alpha \leq 0.39$
Confiabilidad muy baja	$0.10 \leq \alpha \leq 0.29$
Confiabilidad despreciable	$0.01 \leq \alpha \leq 0.09$
Confiabilidad nula	$\alpha = 0$

Según esta valoración, el resultado del alfa de cronbach obtenido de 0,932 indicó que el instrumento de recolección de datos para la variable 1: Herramienta de planificación para recursos empresariales tiene confiabilidad muy alta validando su uso para la recolección de datos.

### **3.5.2 Instrumento para la Variable 2: Mejora en las funciones de almacén**

Se utilizó como instrumento el cuestionario con veinte ítems o preguntas cerradas con escala de medición de Likert que permitió el análisis de distintos aspectos o dimensiones de estudio de la variable toma de decisiones de la investigación, el cual poseía un escalamiento simétrico que asigna un valor numérico a las distintas categorías de respuesta con los siguientes valores: 1 (muy desacuerdo), 2 (algo en desacuerdo), 3 (ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (algo de acuerdo), 5 (muy de acuerdo). El cual estaba dividido en 3 dimensiones que fueron: Eficiencia, organización de la información, presentación de la información.

La estructura del cuestionario se detalla a continuación: La dimensión eficiencia consta de siete preguntas, organización de la información consta de seis preguntas y la dimensión presentación de la información consta de seis preguntas.

### **3.5.3 Validación del Instrumento**

Se realizó la validación del instrumento enfocado en la variable 2 Mejora en las funciones del almacén, utilizando el juicio de expertos, donde profesionales con años de experiencia en el área de investigación y el área temática en la que se enfoca la investigación emitieron la valoración de la validez del instrumento realizado en relación a aspectos determinados.

Los expertos registraron sus opiniones en fichas de validación en distintos indicadores para asegurar la aplicabilidad del instrumento. Los indicadores evaluados por los expertos fueron: Claridad, objetividad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología, pertinencia.



# CAPÍTULO IV: RESULTADOS

## 4.1 Variable: Herramienta de Planificación para Recursos Empresariales

- **Ítem 1.** Es de mucha importancia para Ud. Contar con un sistema que ayude a reducir el costo de la gestión en Almacén.

Tabla 5. Reducción de costo de gestión de almacén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	5	15,6	15,6	15,6
	De acuerdo	17	53,1	53,1	68,8
	Muy de acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

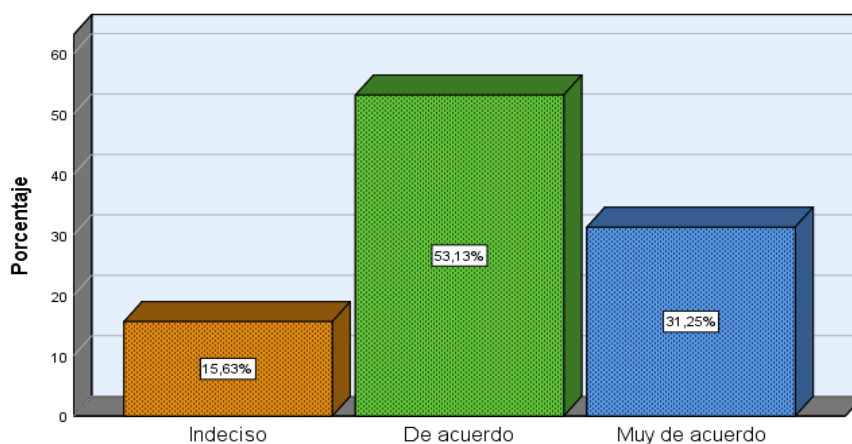


Figura 2. Reducción de costo de gestión de almacén.

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 53,13 % (de acuerdo), 31,5% (Muy de acuerdo) y 15,63% (Indeciso) que es de mucha importancia contar con un sistema que ayude a reducir el costo de la gestión en almacén.

- **Ítem 2.** Es de mucha importancia para Ud. Contar con un sistema que ayude a mejorar los tiempos de gestión en Almacén.

Tabla 6. Mejora de los tiempos de la gestión en almacén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	5	15,6	15,6	15,6
	De acuerdo	17	53,1	53,1	68,8
	Muy de acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

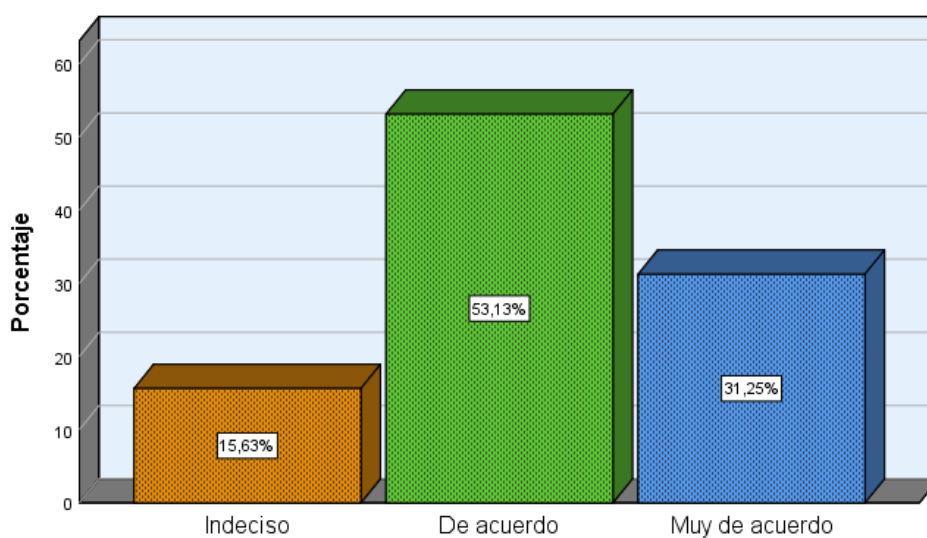


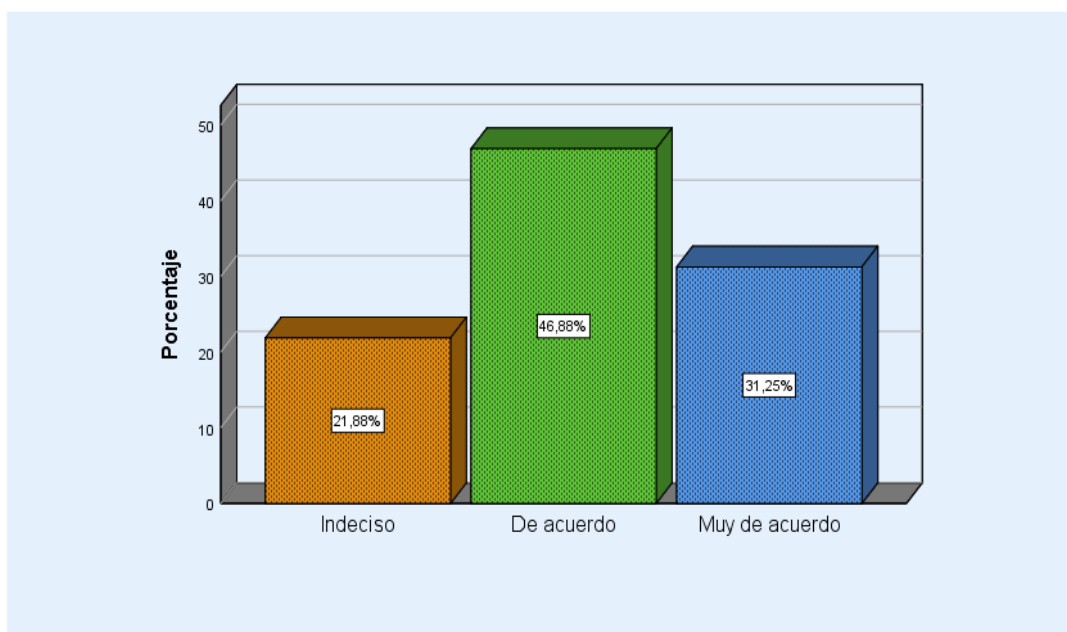
Figura 3. Mejora de los tiempos de gestión de almacén.

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 53,13 % (de acuerdo), 31,25% (Muy de acuerdo) y 15,63% (Indeciso) están de acuerdo que es de mucha importancia contar con un sistema que ayude a mejorar los tiempos de gestión en almacén.

- **Ítem 3.** Cree Ud. Que con el sistema JD Edwards ha mejorado el servicio a los clientes Internos de la empresa.

*Tabla 7. Mejora de los servicios a los clientes internos de la empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	7	21,9	21,9	21,9
	De acuerdo	15	46,9	46,9	68,8
	Muy de acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



*Figura 4. Mejora de los servicios a los clientes internos de la empresa.*

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 46,88 % (de acuerdo), 31,25% (Muy de acuerdo) y 21,88% (Indeciso) que el sistema JD Edwards ha mejorado el servicio a los clientes Internos de la empresa.

- **Ítem 4.** Cree Ud. Seria de mucha importancia contar con un sistema que ayude a mejorar el manejo de los recursos en el área de almacén.

Tabla 8. Mejora de los manejos de los recursos en área de almacén.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	6	18,8	18,8	18,8
	De acuerdo	17	53,1	53,1	71,9
	Muy de acuerdo	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

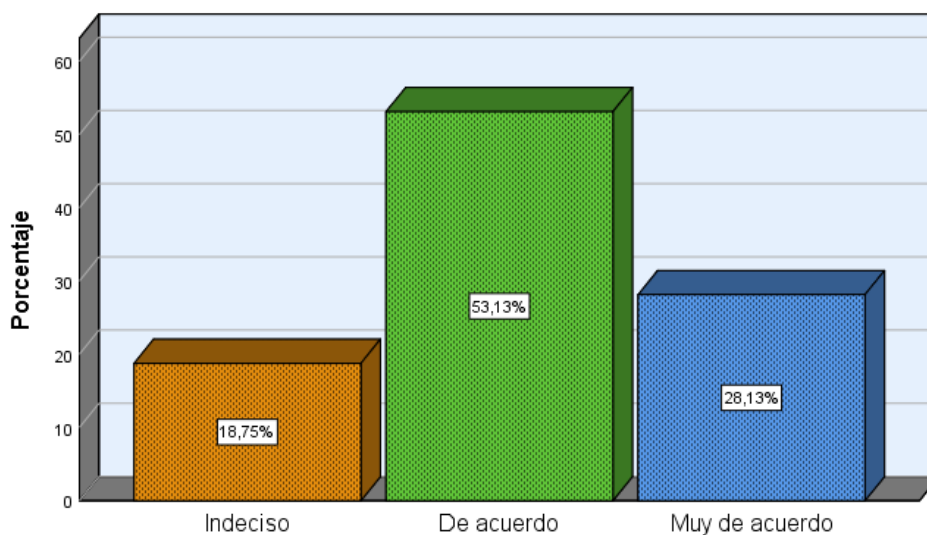


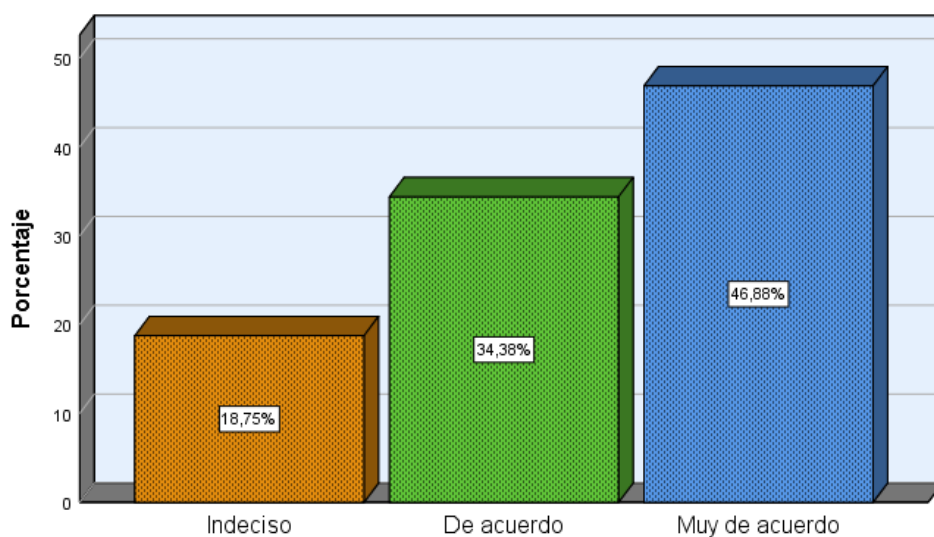
Figura 5. Mejora de los manejos de los recursos en área de almacén.

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 53,13 % (de acuerdo), 28,13% (Muy de acuerdo) y 18,75% (Indeciso) con un sistema que ayude a mejorar el manejo de los recursos en el área de almacén.

- **Ítem 5.** Considera usted Ud. Que contar con un sistema ayudara en el desempeño administrativo en almacén.

*Tabla 9. Desempeño administrativo en almacén.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	6	18,8	18,8	18,8
	De acuerdo	11	34,4	34,4	53,1
	Muy de acuerdo	15	46,9	46,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



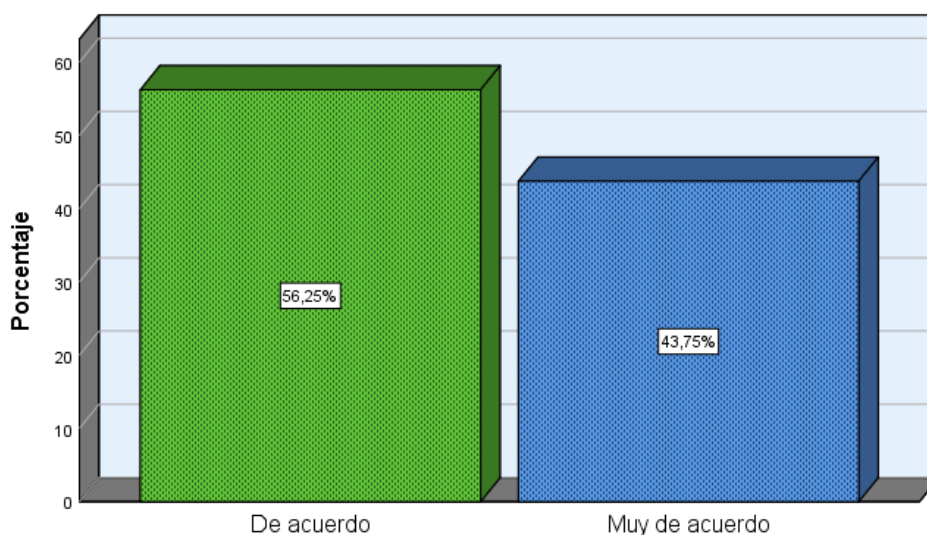
*Figura 6. Mejora de los manejos de los recursos en área de almacén.*

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 46,88 % (de acuerdo), 34,38% (Muy de acuerdo) y 18,75% (Indeciso) con contar con un sistema que ayudara en el desempeño administrativo en almacén.

- **Ítem 6.** Considera usted Ud. Que contar con un sistema ayudara a tomar mejores decisiones.

*Tabla 10. Mejores decisiones.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	56,3	56,3	56,3
	Muy de acuerdo	14	43,8	43,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



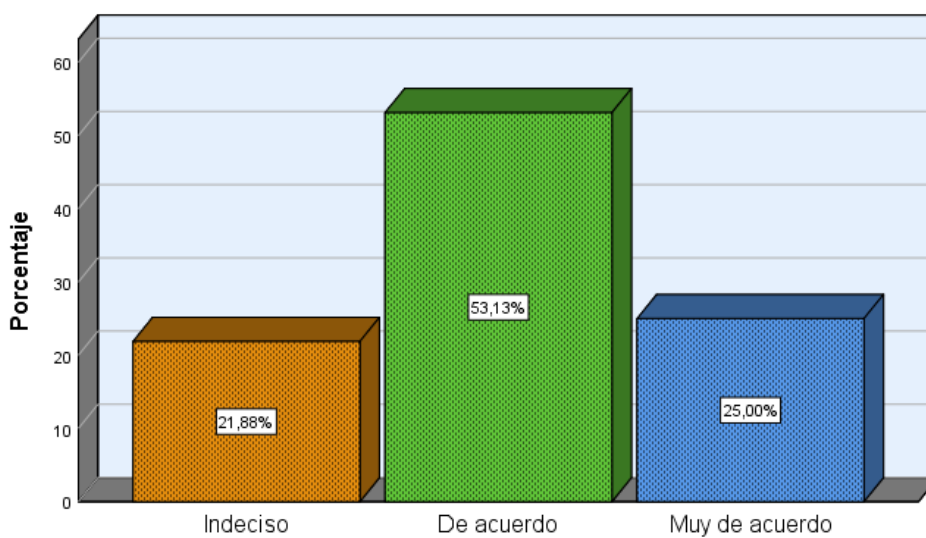
*Figura 7. Mejores decisiones.*

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 56,25 % (de acuerdo) y 43,75% (Muy de acuerdo) de contar con un sistema que ayudara a tomar mejores decisiones.

- **Ítem 7.** Cree Ud. Que el sistema JD Edwards va a reducir quejas de las demás áreas.

*Tabla 11 Reducción de quejas en las demandas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	7	21,9	21,9	21,9
	De acuerdo	17	53,1	53,1	75,0
	Muy de acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



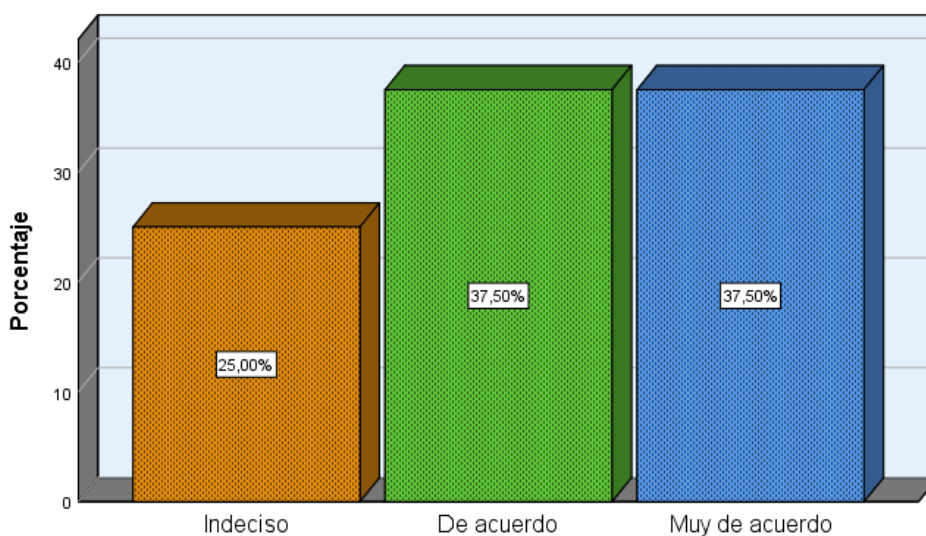
*Figura 8. Reducción de quejas en las demandas.*

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 53,13 % (de acuerdo), 25,00% (Muy de acuerdo) y 21,88% (Indeciso) indicando que el sistema JD Edwards va a reducir quejas de las demás áreas.

- **Ítem 8.** Considera que el sistema JD Edwards va a mejora el indicador de gestión.

*Tabla 12. Mejora de indicadores de gestión.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	8	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	12	37,5	37,5	62,5
	Muy de acuerdo	12	37,5	37,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



*Figura 9. Mejora de indicadores de gestión.*

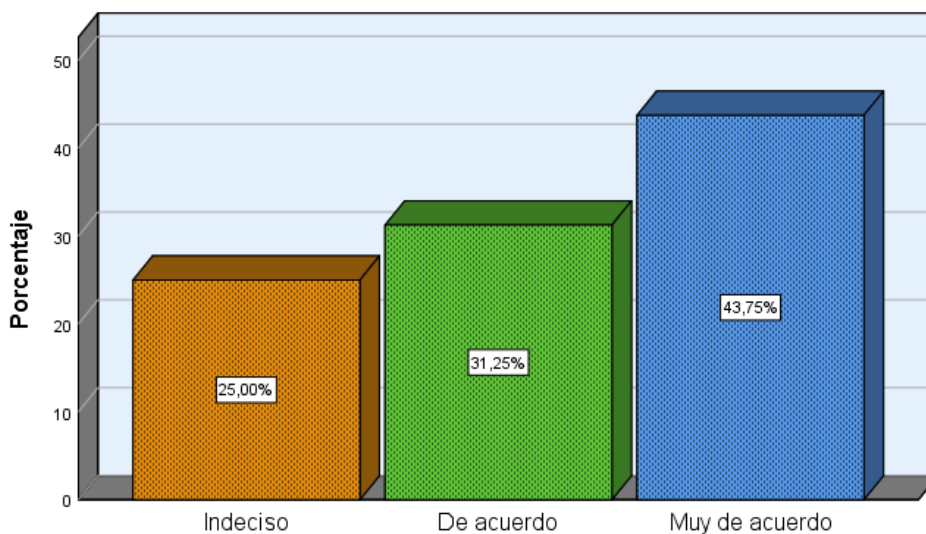
**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 37,50 % (de acuerdo), 37,50% (Muy de acuerdo) y 25,00% (Indeciso) indicando que el sistema JD Edwards va a mejora el indicador de gestión.



- **Ítem 9.** Cree Ud. Con el sistema JD Edwards el personal conocerá mejor sus funciones.

*Tabla 13. Personal conocerá mejor sus funciones.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	8	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	10	31,3	31,3	56,3
	Muy de acuerdo	14	43,8	43,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



*Figura 10. Personal conocerá mejor sus funciones.*

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 31,25 % (de acuerdo), 43,75% (Muy de acuerdo) y 25,00% (Indeciso) estando muy de acuerdo que con el sistema JD Edwards el personal conocerá mejor sus funciones

- **Ítem 10.** La empresa debería tener un sistema con posibilidad de configurar su comportamiento para que se adapte a nuestras necesidades empresariales.

Tabla 14. Comportamiento que se adapte a nuestras necesidades empresariales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	7	21,9	21,9	21,9
	De acuerdo	15	46,9	46,9	68,8
	Muy de acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

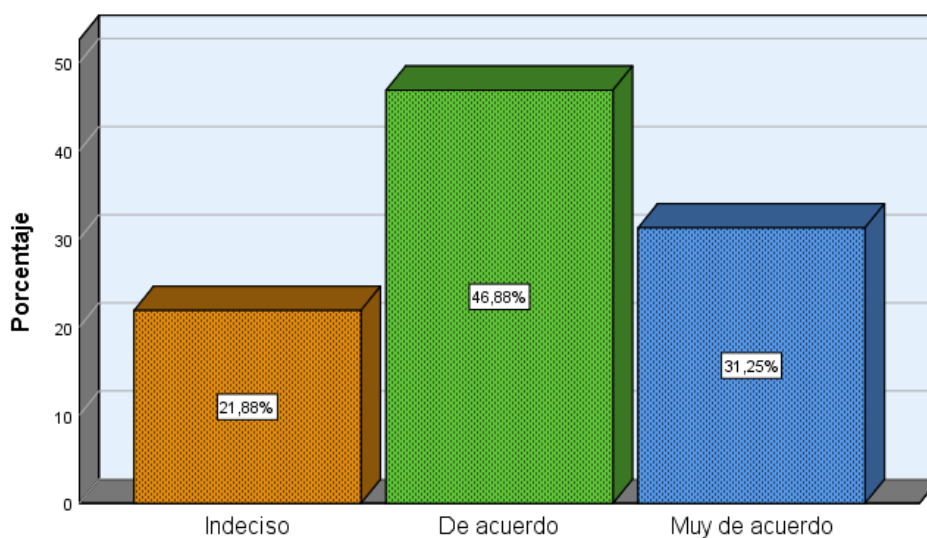


Figura 11. Comportamiento que se adapte a nuestras necesidades empresariales

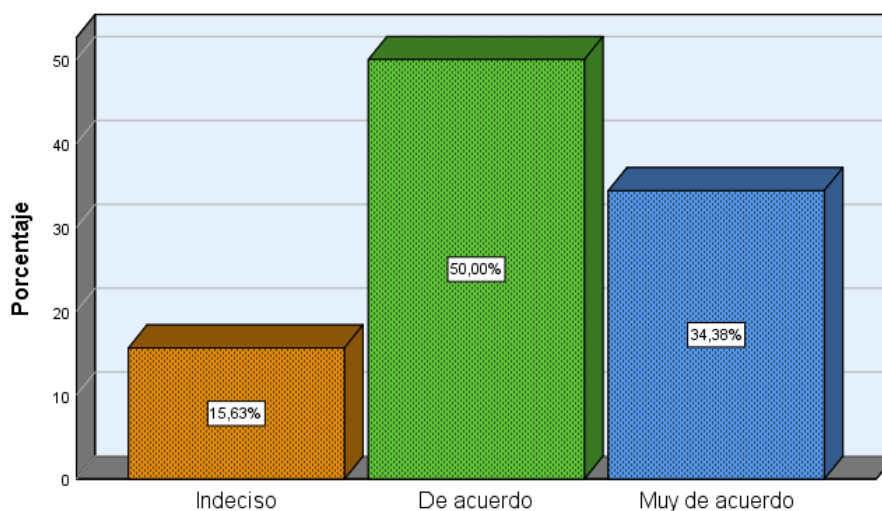
**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 46,88 % (de acuerdo), 31,25% (Muy de acuerdo) y 21,88% (Indeciso) indicando que debería tener un sistema con posibilidad de configurar su comportamiento para que se adapte a nuestras necesidades empresariales.

#### 4.2 Variable: Mejoras en las Funciones de Almacén

**Ítem 11.** Cree Ud. Que el sistema JD Edwards puede ayudar a lograr ahorros significativos en diferentes áreas de la organización.

*Tabla 15. Ahorros en diferentes áreas de la organización.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	5	15,6	15,6	15,6
	De acuerdo	16	50,0	50,0	65,6
	Muy de acuerdo	11	34,4	34,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



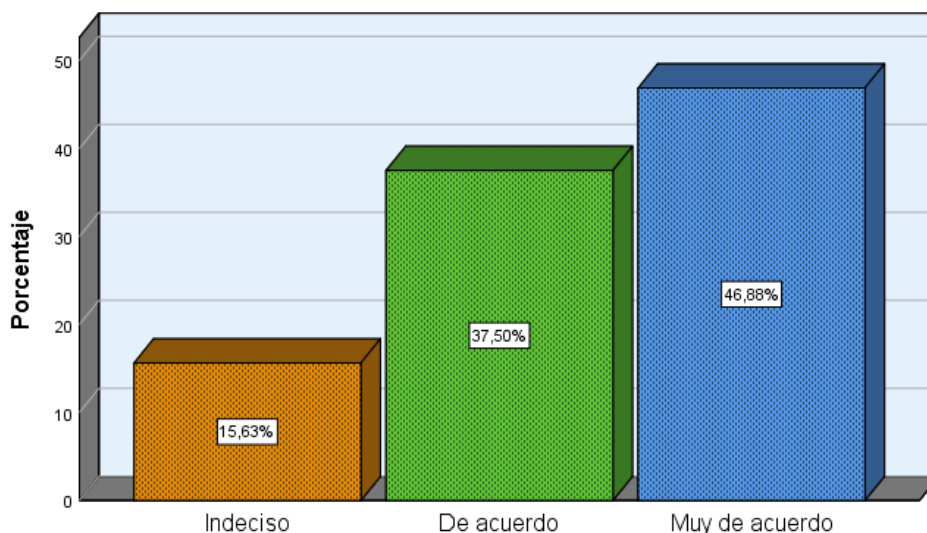
*Figura 12. Ahorros en diferentes áreas de la organización.*

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 50,00 % se encuentra (De acuerdo), el 34,38% (Muy de acuerdo) y un 15,63% (Indeciso) que el sistema JD Edwards puede ayudar a lograr ahorros significativos en diferentes áreas de la organización.

**Ítem 12.** Cree Ud. Que las empresas cada vez están más conscientes de la importancia de tener una infraestructura TI.

*Tabla 16. Importancia de tener una infraestructura TI.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	5	15,6	15,6	15,6
	De acuerdo	12	37,5	37,5	53,1
	Muy de acuerdo	15	46,9	46,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



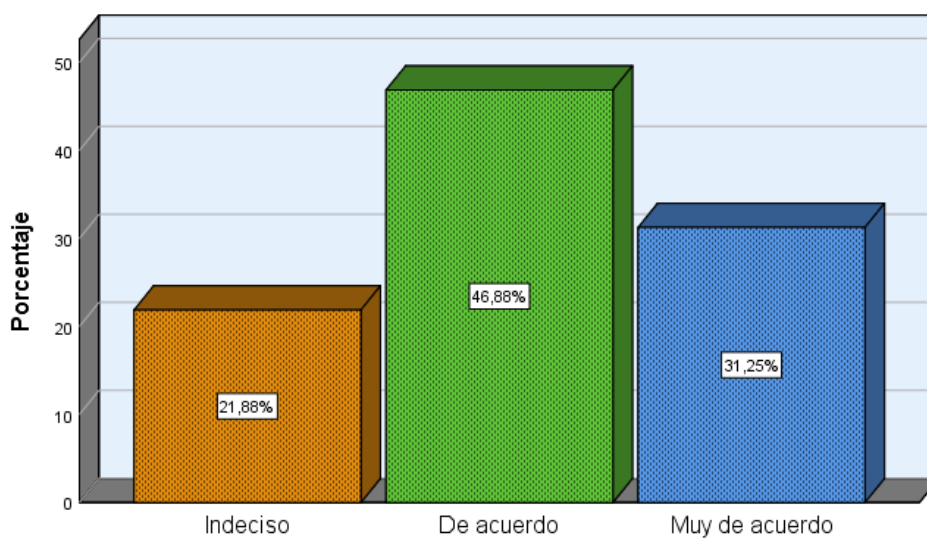
*Figura 13. Importancia de tener una infraestructura TI.*

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 37,68 % se encuentra (De acuerdo), el 46.88% (Muy de acuerdo) y un 15.63% (Indeciso) que cada vez están más conscientes de la importancia de tener una infraestructura TI.

**Ítem 13.** Diría Ud. Que el sistema JD Edwards puede ayudar a mejorar los registros de las guías de Remisión.

*Tabla 17. Mejorar los registros de las guías de Remisión.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	7	21,9	21,9	21,9
	De acuerdo	15	46,9	46,9	68,8
	Muy de acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



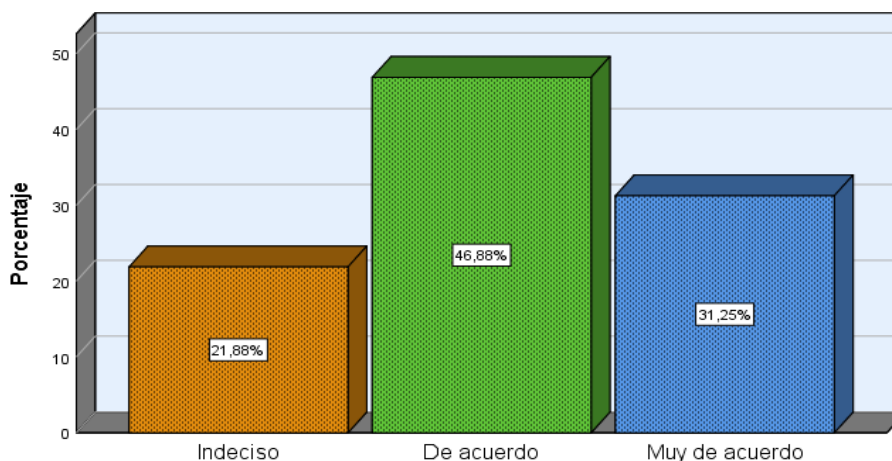
*Figura 14. Mejorar los registros de las guías de Remisión.*

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 46,88 % se encuentra (De acuerdo), el 31,25% (Muy de acuerdo) y un 21,88% (Indeciso) que el sistema JD Edwards puede ayudar a mejorar los registros de las guías de Remisión.

**Ítem 14.** Considera que el uso del sistema JD Edwards ayude a eliminar o minimizar burocracia e intervenciones humanas que no añaden valor al producto.

*Tabla 18. Eliminar o minimizar burocracia e intervenciones humanas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	7	21,9	21,9	21,9
	De acuerdo	15	46,9	46,9	68,8
	Muy de acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



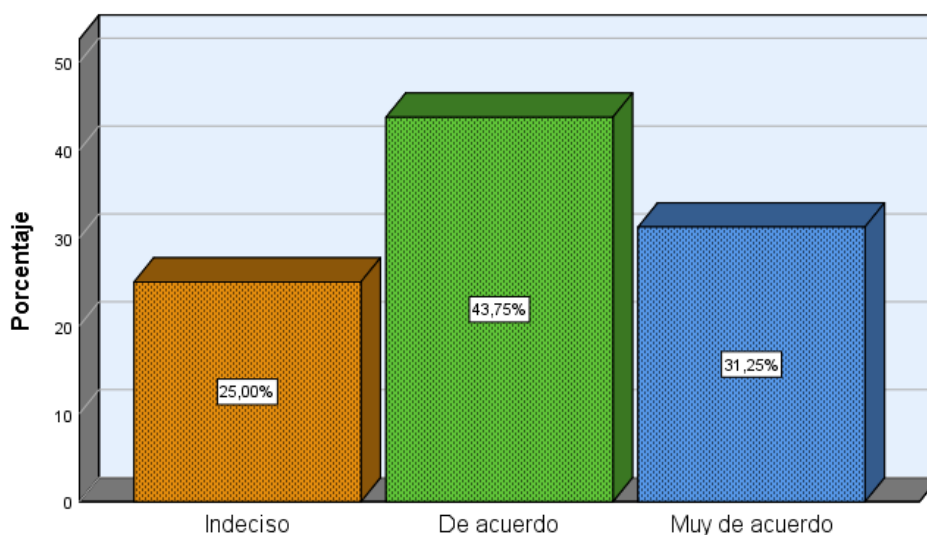
*Figura 15. Eliminar o minimizar burocracia e intervenciones humanas.*

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 46,88 % se encuentra (De acuerdo), el 31,25% (Muy de acuerdo) y un 21,88% (Indeciso) considerar que el uso del sistema JD Edwards ayude a eliminar o minimizar burocracia e intervenciones humanas que no añaden valor al producto.

**Ítem 15.** Considera Ud. El ERP JD Edwards nos permitirá integrar de manera más rápida, fácil y eficiente los documentos de los materiales.

*Tabla 19. Más fácil y eficiente los documentos de los materiales.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	8	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	14	43,8	43,8	68,8
	Muy de acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



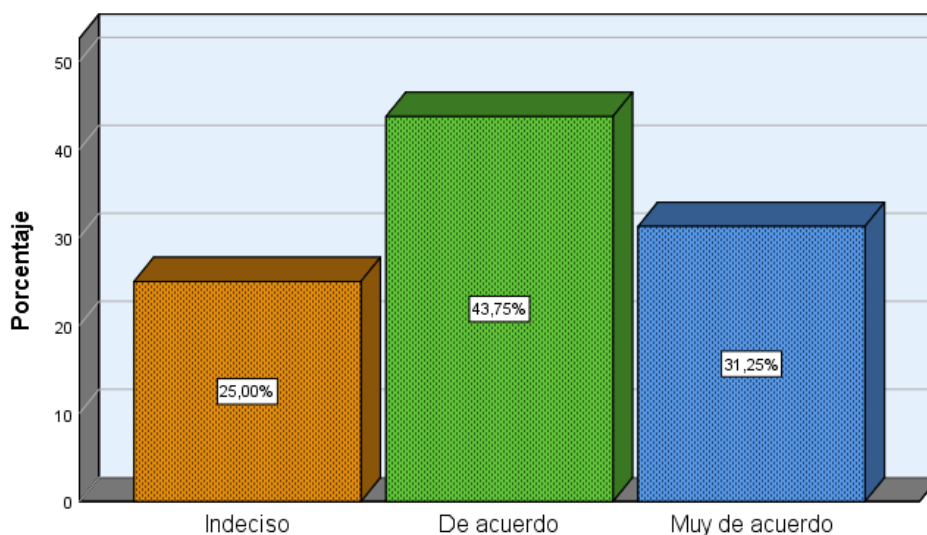
*Figura 16. Más fácil y eficiente los documentos de los materiales.*

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 43,75 % se encuentra (De acuerdo), el 31,25% (Muy de acuerdo) y un 25,00% (Indeciso) que el ERP JD Edwards nos permitirá integrar de manera más rápida, fácil y eficiente los documentos de los materiales.

**Ítem 16.** Considera que el sistema JD Edwards es de mucha importancia para la identificación y trazabilidad de los materiales en almacén.

*Tabla 20. Identificación y trazabilidad de los materiales en almacén.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	8	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	14	43,8	43,8	68,8
	Muy de acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



*Figura 17. Identificación y trazabilidad de los materiales en almacén.*

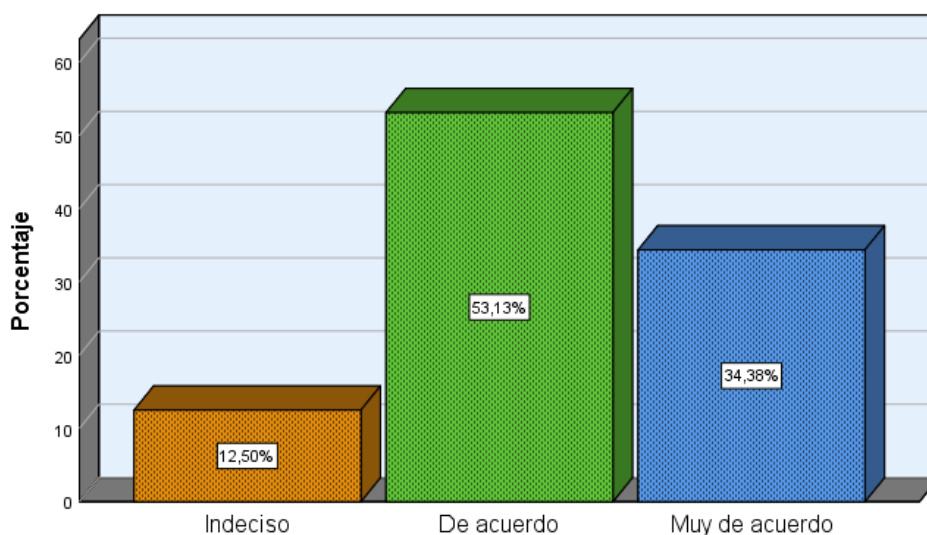
**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 43,75 % se encuentra (De acuerdo), el 31,25% (Muy de acuerdo) y un 25,00% (Indeciso) que considera que el sistema JD Edwards es de mucha importancia para la identificación y trazabilidad de los materiales en almacén.



**Ítem 17.** JD Edwards permitirá que cada producto se pueda ubicar por criterios que optimicen la forma de trabajo de Almacén.

*Tabla 21. La optimización de la forma de trabajo del Almacén.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	4	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	17	53,1	53,1	65,6
	Muy de acuerdo	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



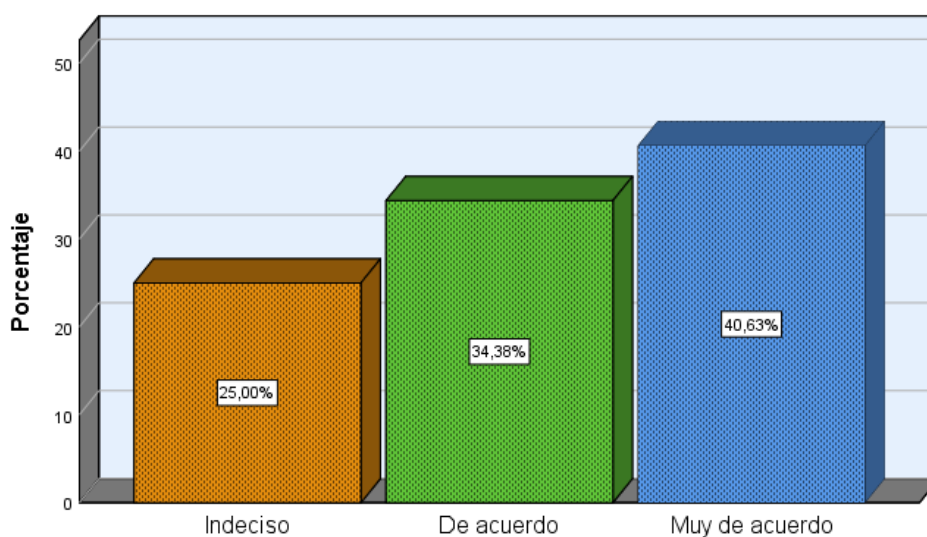
*Figura 18. Identificación y trazabilidad de los materiales en almacén.*

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 53,13 % se encuentra (De acuerdo), el 34,38% (Muy de acuerdo) y un 12,50% (Indeciso) que el sistema JD Edwards es de mucha importancia para la identificación y trazabilidad de los materiales en almacén.

**Ítem 18.** Con JD Edwards se visualizarán el stock de materiales reales y pendientes por confirmar.

*Tabla 22. Stock de materiales reales y pendientes por confirmar.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	8	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	11	34,4	34,4	59,4
	Muy de acuerdo	13	40,6	40,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



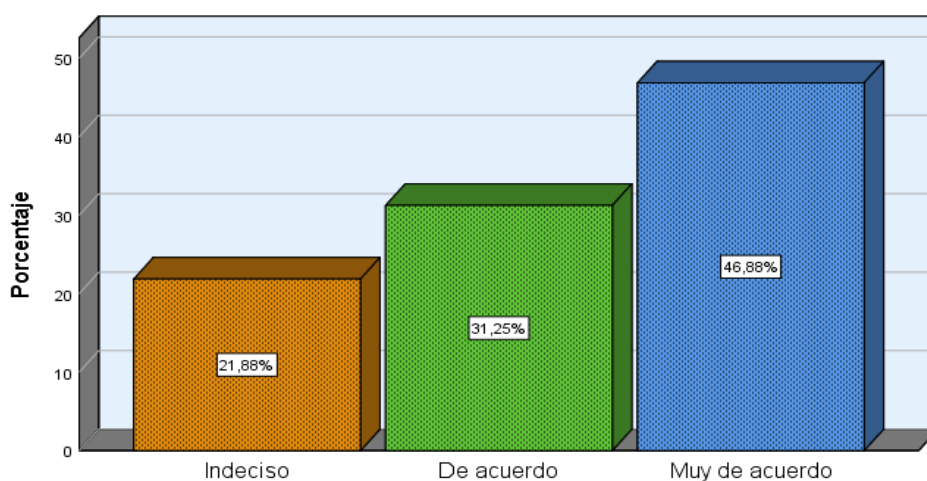
*Figura 19. Stock de materiales reales y pendientes por confirmar.*

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 34,38 % se encuentra (De acuerdo), el 40,63% (Muy de acuerdo) y un 25,00% (Indeciso) que el JD Edwards se visualizarán el stock de materiales reales y pendientes por confirmar.

**Ítem 19.** Es de mucha importancia que el sistema JD Edwards ayude en el control de la preparación de pedidos o “picking”, control de cargas, expediciones por rutas.

*Tabla 23. Control de la preparación de pedidos o “picking”, control de cargas, expediciones por rutas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	7	21,9	21,9	21,9
	De acuerdo	10	31,3	31,3	53,1
	Muy de acuerdo	15	46,9	46,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



*Figura 20. Control de la preparación de pedidos o “picking”, control de cargas, expediciones por rutas.*

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 31,25 % se encuentra (De acuerdo), el 46,88% (Muy de acuerdo) y un 21,88% (Indeciso) que el sistema JD Edwards ayude en el control de la preparación de pedidos o “picking”, control de cargas, expediciones por rutas.

Tabla 24. Es de mucha importancia para Ud. Contar con un sistema que ayude a clasificar los tipos de transferencia que se realice en Almacén.

**Tabla 20.** Es de mucha importancia para Ud. Contar con un sistema que ayude a clasificar los tipos de transferencia que se realice en Almacén.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	5	15,6	15,6	15,6
	De acuerdo	16	50,0	50,0	65,6
	Muy de acuerdo	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

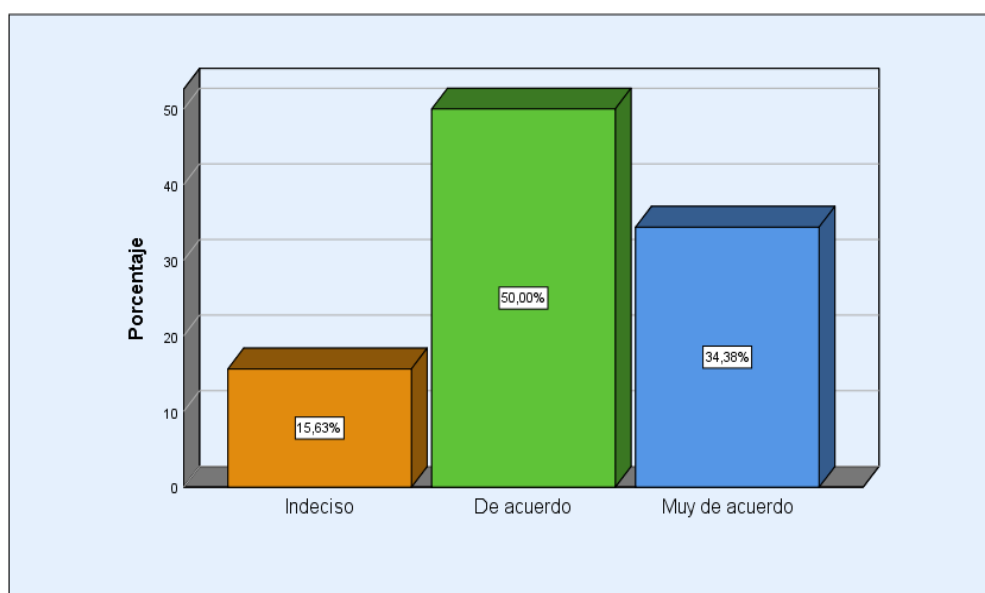
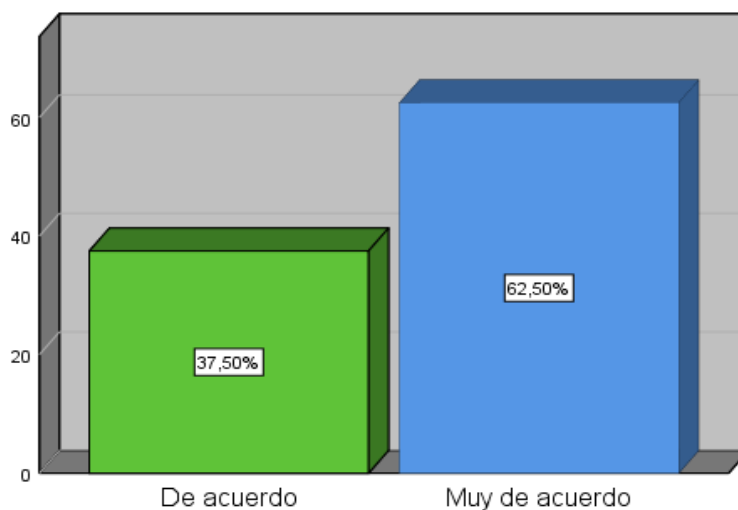


Figura 21. clasificar los tipos de transferencia que se realice en Almacén.

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 50,00 % se encuentra (De acuerdo), el 34,38% (Muy de acuerdo) y un 15,63% (Indeciso) contar con un sistema que ayude a clasificar los tipos de transferencia que se realice en Almacén.

**Tabla 21.** Con JD Edwards las transferencias de stock de materiales se realizarán de manera más rápida en los despachos internos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	12	37,5	37,5	37,5
	Muy de acuerdo	20	62,5	62,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados de la empresa Arcor de Perú el 37,50 % se encuentra (De acuerdo), el 62,50% (Muy de acuerdo) que las transferencias de stock de materiales se realizarán de manera más rápida en los despachos internos.

#### 4.1.1 Resultado de la Hipótesis General

$H_0$ : Existe una relación significativa entre el uso de la herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018, no se relacionan de manera significativa.

$H_a$ : Existe una relación significativa entre el uso de la herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018, se relacionan de manera significativa.

#### Correlaciones

			TVI	TVD
Rho de Spearman	TVI	Coefficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	TVD	Coefficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

#### Interpretación

Como se muestra en la tabla anterior se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,990$  con una  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre el uso de la herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018

#### 4.1.2 Análisis de las Hipótesis específicas y dimensiones

##### Dimensión 1 y Variable dependientes

H<sub>0</sub>: Existe una relación significativa entre la Gestión de materiales de la Herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018, no se relacionan de manera significativa.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre la Gestión de materiales de la Herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018, se relacionan de manera significativa.

			TVI	TD1VD
Rho de Spearman	TVI	Coefficiente de correlación	1,000	,956**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	TD1VD	Coefficiente de correlación	,956**	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,000	.
		N	32	32

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

##### Interpretación

Como se muestra en la tabla anterior se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,956$  con una  $p=0.000$  ( $p<0,05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la Gestión de materiales de la Herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018.

### Dimensión 2 y Variable dependiente:

H<sub>0</sub>: Existe una relación significativa entre la Accesibilidad de la Información de la Herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018, no se relacionan de manera significativa.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre la Accesibilidad de la Información de la Herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018, se relacionan de manera significativa.

#### Correlaciones

			TVI	TD2VD
Rho de Spearman	TVI	Coefficiente de correlación	1,000	,978**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	TD2VD	Coefficiente de correlación	,978**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

### Interpretación

Como se muestra en la tabla anterior se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,978$  con una  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la Accesibilidad de la Información de la Herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018.



### Dimensión 3 y Variable dependientes

H<sub>0</sub>: Existe una relación significativa entre la integridad de datos de la Herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018, no se relacionan de manera significativa.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre la integridad de datos de la Herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018, se relacionan de manera significativa.

#### Correlaciones

			TVI	TD3VD
Rho de Spearman	TVI	Coefficiente de correlación	1,000	,978**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	TD3VD	Coefficiente de correlación	,978**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

### Interpretación

Como se muestra en la tabla anterior se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,978$  con una  $p = 0.000$  ( $p < 0,05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la integridad de datos de la Herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018.

# CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.

## **5.1 Discusión**

En la presente tesis se investigó el uso de una herramienta de planificación de recursos empresariales JD Edwards y la mejora en la gestión de almacén, con una muestra de 32 colaboradores. Se realizó estudio a las variables de investigación con sus respectivas dimensiones.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación se puede decir que se determinó la medida en que el uso de una herramienta de planificación de recursos empresariales JD Edwards permitirá la mejora en la gestión de almacén, debido a que no se logró encontrar más informaciones de estudios previos en los cuales busque determinar la medida de la variable mencionada se puede decir que en Perú no hay muchas entidades que usen el sistema JD Edwards en sus diferentes áreas.

## **5.1 Conclusiones.**

- A partir de los datos analizados, se determinó la medida en que el uso de una herramienta de planificación de recursos empresariales JD Edwards y la mejora en la gestión de almacén, es decir la herramienta de planificación de recursos empresariales JD Edwards permitirá mejorar la gestión de almacén logrado tener una mejor gestión con los clientes interno en los momentos de atención.

- Otro beneficio es que mediante el uso de la herramienta de planificación de recursos empresariales JD Edwards podremos Optimizar el picking, ubicación y reposición. Ayudando también en establecer zonas que reflejen las distintas operaciones a realizar: gráneles, devoluciones, movimientos de materiales en base a infinidad de reglas (mínimos, máximos, sustituciones y reservas), fechas (caducidad, lotes, series), instalaciones, productos y consumidores.
- La implementación de esta nueva tecnología dejaría atrás las antiguas formas de transacciones y recaudación de información que se realizan en los procesos de almacén.

## **5.2 Recomendaciones.**

Se recomienda lo siguiente:

- Empezar el uso de la herramienta de planificación de recursos empresariales JD Edwards para mejorar la gestión de almacén en la empresa Arcor Perú.
- La herramienta de planificación de recursos empresariales JD Edwards ayuda mejorar la accesibilidad de la información de todos los materiales del almacén en la empresa Arcor Perú.
- Realizar una investigación de como la integridad de datos del software JD Edwards puede apalancar y mejorar con sus módulos las demás áreas.
- Debido a que existe un nivel alto de actividades en el almacén, se recomienda propiciar una relación más positiva entre el personal para así fortalecer el trabajo en equipo.

# CAPITULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN

## 6.1 Fuentes Bibliográficas

- Aguilar Pérez, P., & Cruz Covarrubias, L. P. (Julio de 2015). Esquema de Condicionantes en la Relación Proveedor-Cliente en la Industria Automotriz. (A. p. Organización, Ed.) *Revista de Ingeniería de Organización*, 58. Obtenido de <http://www.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/474>
- Baldeón, B., & Simón, J. (2015). Mejora de la gestión de almacenamiento realizado en los almacenes de un centro de distribución de productos terminados de acero. *Tesis para Titulación*. Universidad Nacional de Ingeniería, Lima. Obtenido de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/4012>
- Barrientos, Y., Zuloaga Pajuelo, E., & Stefanie, D. (2015). Sistema de pagos integrado de liquidación de proveedores especializados para la mejora de los procesos de almacenamiento y distribución en un depósito almacenero autorizado ubicado en el Callao. *Tesis para Titulación*. Universidad Nacional de Ingeniería, Lima. Obtenido de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/4478>
- EcuRed. (11 de Octubre de 2016). *EcuRed*. Obtenido de Conocimientos con todo y para todos: [https://www.ecured.cu/Sistema\\_JD\\_Edwards](https://www.ecured.cu/Sistema_JD_Edwards)
- González Muñoz , C. P., & Avagliano Gaeta, A. R. (2014). *Implementación de JD Edwards Enterpriseone, como software de gestión del mantenimiento en planta de áridos pozo San Bernardo de Melón S. A.* Universidad de Santiago de Chile. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile. Obtenido de <http://www.tesischilenas.cl/index.php/record/view/289354>
- Lamadrid Cotrina, J. E. (2014). Propuesta de mejora de la gestión de pedidos, entregas y facturación utilizando el módulo SD del sistema ERP SAP en la empresa Camesa S.A.C ubicada en la ciudad de Lima. *Tesis para Licenciado en Administración de Empresas*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lima, peru. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/usat/63?locale-attribute=en>

- López De la Cruz, G. M., & Meza Campos, R. M. (2014). *Aplicación del modelo de gestión por procesos en la gestión del almacén de Negociaciones Palca E.I.R.L. Lima - 2014*. Tesis para Título Profesional, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1272?show=full>
- López Martos, R. M. (2014). *Mejoramiento del desempeño en los procesos de negocio de la empresa Akunta Corporation EIRL*. Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/537>
- Oerlikon. (10 de Enero de 2008). *onegolive*. Obtenido de onegolive: <https://www.onegolive.com/>
- Oerlikon. (10 de Enero de 2018). *onegolive*. Obtenido de onegolive: <https://www.onegolive.com/>
- Sánchez Pérez, J. A., & Paredes Alvarado, H. M. (2017). *Mejora de procesos del área de almacenes y su influencia en el nivel de servicio al cliente en una empresa de pinturas*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Lima. Obtenido de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/10137>
- Távora Infantes, C. M. (2014). *Mejora del sistema de almacen para optimizar la gestión logística de la Empresa Comercial Piura*. Universidad Nacional de Piura , Piura. Piura: Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/700?show=full>
- Velasco Moya, S. F. (2014). *Implementación herramienta de análisis de accesos a ERP Oracle e-Business Suite*. Universidad de Santiago de Chile. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile. Obtenido de <http://www.tesischilenas.cl/index.php/record/view/289259>

## **ANEXOS**

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre el uso de la herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018?	Determinar como el uso de la herramienta de planificación para recursos empresariales se relaciona con 21 la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018.	Existe una relación significativa entre el uso de la herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018	V1: Herramienta de planificación para recursos empresariales	D1: Gestión de materiales D2: Accesibilidad de la información D3: Integridad de datos	<p><b>Tipo de investigación</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Pre experimental</p> <p><b>Diseño y población:</b> Cuantitativa 150 operarios del área de almacenamiento</p> <p><b>Donde:</b> <b>ARCOR PERÚ - Chancay</b></p> <p>M: muestra 33 operarios del área de gestión de almacenamiento</p> <p>Ox: observación de la variable independiente</p> <p>Oy: observación de la variable dependiente</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS			
¿Cómo la Gestión de materiales de la Herramienta de planificación para recursos empresariales se relaciona con la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018?	Determinar cómo la Gestión de materiales de la Herramienta de planificación para recursos empresariales se relaciona con la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018.	Existe una relación significativa entre la Gestión de materiales de la Herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018	V2: Mejora de la Gestión de almacén	D1: Recepción de materiales	
¿Cómo la Accesibilidad de la Información de la Herramienta de planificación para recursos empresariales se relaciona con la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018?	Determinar como la Accesibilidad de la Información de la Herramienta de planificación para recursos empresariales se relaciona con la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018.	Existe una relación significativa entre la Accesibilidad de la Información de la Herramienta de planificación para recursos empresariales y la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018		D2: Almacenamiento de materiales	
¿Cómo la Integridad de datos de la Herramienta de planificación para recursos empresariales se relaciona con la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018?	Determinar como la Integridad de datos de la Herramienta de planificación para recursos empresariales se relaciona con la mejora en la gestión de almacén para la empresa ARCOR PERÚ, 2018.	Existe una relación significativa entre la educación ambiental y la recolección de residuos sólidos en la institución educativa virgen del Carmen Campiña de Supe -2018		D3: Despacho de materiales	

## ANEXO 2: CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA IMPORTANCIA DEL USO DE UNA HERRAMIENTA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES Y LA MEJORA EN LA GESTIÓN DE ALMACÉN

### A.- Presentación:

Estimado (a) usuario del área de Gestión de Almacén de la Empresa Arcor Perú, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca Herramienta de planificación para recursos empresariales y la Mejora en la gestión de almacén. Opiniones impersonales que solamente, son de gran importancia para nuestra investigación y que serán procesadas con toda la confidencialidad, respetando el anonimato en la presentación de los resultados.

### B.- Datos generales:

1.- Gerencia, área u oficina en donde se desempeña:

.....

2.- Sexo : Femenino  Masculino

3.- Condición : Planilla  Contratado

4.- Tiempo de servicio:

0 – 5 años  6 – 10 años  11 – 15 años  15 a mas

### C.- Indicaciones:

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa el Sistema de Inteligencia de Negocios en la Empresa Pacifico Seguros – Lima.
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Muy en desacuerdo
2	=	Algo en desacuerdo
3	=	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	=	Algo de acuerdo
5	=	Muy de acuerdo





UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMATICA

<b>Gestión de materiales</b>		1	2	3	4	5
1	Es de mucha importancia para Ud. Contar con un sistema que ayude a reducir el costo de la gestión en Almacén.					
2	Es de mucha importancia para Ud. Contar con un sistema que ayude a mejora los tiempos de gestión en Almacén.					
3	Cree Ud. Que con el sistema JD Edwards ha mejorado el servicio a los clientes Internos de la empresa.					
<b>Accesibilidad a la información</b>		1	2	3	4	5
4	Cree Ud. Seria de mucha importancia contar con un sistema que ayude a mejorar el manejo de los recursos en el área de almacén.					
5	Considera usted Ud. Que contar con un sistema ayudara en el desempeño administrativo en almacén.					
6	Considera usted Ud. Que contar con un sistema ayudara a tomar mejores decisiones.					
<b>Integridad de datos</b>		1	2	3	4	5
7	Cree Ud. Que el sistema JD Edwards va a reducir quejas de las demás áreas.					
8	Considera que el sistema JD Edwards va a mejora los indicadores de gestión.					
9	Cree Ud. Con el sistema JD Edwards el personal conocerá mejor sus funciones.					
<b>Recepción de materiales</b>		1	2	3	4	5
10	La empresa debería tener un sistema con posibilidad de configurar su comportamiento para que se adapte a nuestras necesidades empresariales.					
11	Cree Ud. Que el sistema JD Edwards puede ayudar a lograr ahorros significativos en diferentes áreas de la organización.					
12	Cree Ud. Las empresas cada vez están más conscientes de la importancia de tener una infraestructura TI.					
<b>Recepción de materiales (Variable 2)</b>		1	2	3	4	5

13	Diría Ud. Que el sistema JD Edwards puede ayudar a mejorar los registros de las guías de Remisión.					
14	Considera que el uso del sistema JD Edwards ayude a eliminar o minimizar burocracia e intervenciones humanas que no añaden valor al producto.					
15	Considera Ud. El ERP JD Edwards nos permitirá integrar de manera más rápida, fácil y eficiente los documentos de los materiales.					
<b>Almacenamiento de Materiales (Variable 2)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Considera que el sistema JD Edwards es de mucha importancia para la identificación y trazabilidad de los materiales en almacén.					
17	JD Edwards permitirá que cada producto se pueda ubicar por criterios que optimicen la forma de trabajo de Almacén.					
18	Con JD Edwards se visualizarán los stocks de materiales reales y pendientes por confirmar.					
<b>Despacho de Materiales. (Variable 2)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Es de mucha importancia que el sistema JD Edwards ayude en el control de la preparación de pedidos o "picking", control de cargas, expediciones por rutas.					
20	Es de mucha importancia para Ud. Contar con un sistema que ayude a clasificar los tipos de transferencia que se realice en almacén.					
21	Con JD Edwards las transferencias de stock de materiales se realizarán de manera más rápida en los despachos internos.					

## ANEXO C. Validación



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ**  
**CARRIÓN**

**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.**

**TEMA:** USO DE UNA HERRAMIENTA DE PLANIFICACION DE RECURSOS EMPRESARIALES JD EDWARDS Y LA MEJORA EN LA GESTION DE ALMACEN. ARCOR PERU 2018.

**OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:**

1. Marque con un aspa "X" dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo      2 = Malo      3 = Regular      4 = Bueno      5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>Claridad:</b> Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
<b>Objetividad:</b> Esta expresado en conductas observables.			X		
<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
<b>Organización:</b> Existe una organización lógica.					X
<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
<b>Intencionalidad:</b> Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.				X	
<b>Consistencia:</b> Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
<b>Coherencia:</b> Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
<b>Metodología:</b> La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
<b>Pertinencia:</b> El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

2. Opinión: ..... *Instrumento Valido* .....
3. Lugar y Fecha: .... *08/11/2019* .....
4. Nombre y apellido: *Eddy Ivan Quispe Soto*
5. Total de Opinión: .. *47* .....

*Eddy Ivan Quispe Soto*

-----  
**Firma del Juez Experto:**  
 15760333  
 EDDY IVAN QUISPE SOTO  
 INGENIERO INFORMÁTICO  
 Reg CIP N° 91455 1



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ**  
**CARRIÓN**

**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.**

**TEMA:** USO DE UNA HERRAMIENTA DE PLANIFICACION DE RECURSOS EMPRESARIALES JD EDWARDS Y LA MEJORA EN LA GESTION DE ALMACEN. ARCOR PERU 2018.

**OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:**

1. Marque con un aspa "X" dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo      2 = Malo      3 = Regular      4 = Bueno      5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>Claridad:</b> Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
<b>Objetividad:</b> Esta expresado en conductas observables.					X
<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
<b>Organización:</b> Existe una organización lógica.			X		
<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			X		
<b>Intencionalidad:</b> Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					X
<b>Consistencia:</b> Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
<b>Coherencia:</b> Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
<b>Metodología:</b> La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
<b>Pertinencia:</b> El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

2. Opinión: .... *El Instrumento es Valido* .....
3. Lugar y Fecha: .... *12/11/2019* .....
4. Nombre y apellido: *Edwin Ivan Farro Pacifico* .....
5. Total de Opinión: *4.5* .....



EDWIN IVAN FARRO PACIFICO  
 ING. INFORMÁTICO  
 Reg. Colegio de Ingenieros N° 91782

Firma del Juez Experto:



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ**  
**CARRIÓN**

**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.**

**TEMA:** USO DE UNA HERRAMIENTA DE PLANIFICACION DE RECURSOS EMPRESARIALES JD EDWARDS Y LA MEJORA EN LA GESTION DE ALMACEN. ARCOR PERU 2018.


**OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:**

1. Marque con un aspa "X" dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo      2 = Malo      3 = Regular      4 = Bueno      5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>Claridad:</b> Esta formulado con lenguaje apropiado.			X		
<b>Objetividad:</b> Esta expresado en conductas observables.					X
<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
<b>Organización:</b> Existe una organización lógica.				X	
<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
<b>Intencionalidad:</b> Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					X
<b>Consistencia:</b> Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
<b>Coherencia:</b> Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
<b>Metodología:</b> La estrategia responde a los propósitos del estudio.			X		
<b>Pertinencia:</b> El instrumento es adecuado al tipo de investigación.			X		

2. Opinión: ..... *El instrumento es valido* .....
3. Lugar y Fecha: ..... *14/11/2019* .....
4. Nombre y apellido: ..... *Hugo Serrano Potos* .....
5. Total de Opinión: ..... *43* .....

  
 Firma del Juez Experto:  
*DNI 15587946*



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ**  
**CARRIÓN**

**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.**

**TEMA:** USO DE UNA HERRAMIENTA DE PLANIFICACION DE RECURSOS EMPRESARIALES JD EDWARDS Y LA MEJORA EN LA GESTION DE ALMACEN. ARCOR PERU 2018.

**OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:**

1. Marque con un aspa "X" dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo      2 = Malo      3 = Regular      4 = Bueno      5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>Claridad:</b> Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
<b>Objetividad:</b> Esta expresado en conductas observables.					X
<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
<b>Organización:</b> Existe una organización lógica.			X		
<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
<b>Intencionalidad:</b> Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					X
<b>Consistencia:</b> Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
<b>Coherencia:</b> Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
<b>Metodología:</b> La estrategia responde a los propósitos del estudio.				X	
<b>Pertinencia:</b> El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

2. Opinión: ..... *El Instrumento es Valido*
3. Lugar y Fecha: ..... *20/11/2019* .....
4. Nombre y apellido: *Mario Alberto Osorio Osorio*
5. Total de Opinión: ..... *4.5* .....

.....  
**Firma del Juez Experto:**

*15727497*

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Es el grado en que el instrumento puede medir a la Variable a la que se pretende medir. El Instrumento a utilizarse para recolectar información es una Encuesta con diversas preguntas, un cuestionario elaborado con los Indicadores de la Variable en estudio, el mismo que se somete a una Consulta de Opinión a Investigadores Expertos en el área, quienes nos proporcionan sus respectivas opiniones. (Método Delphi).

La Encuesta fue calificada por 4 Jueces Expertos, quienes nos proporcionaron los siguientes resultados:

#### MATRIZ DE ANÁLISIS DE JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	JUECES				
	J1	J2	J3	J4	Total
Claridad:	5	5	3	5	18
Objetividad:	3	5	5	5	18
Actualidad:	5	3	5	4	17
Organización:	5	3	4	3	15
Suficiencia:	5	5	5	3	18
Intencionalidad:	4	5	5	5	19
Consistencia:	5	5	5	5	20
Coherencia:	5	5	5	5	20
Metodología:	5	4	3	5	17
Pertinencia:	5	5	3	5	18
<b>TOTAL de Opinión</b>	<b>47</b>	<b>45</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>180</b>

Total Máximo = (Nº criterios) x (Nº de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta).

#### CALCULO DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ:

$$\text{Validez} = \frac{\text{Total de Opinión}}{\text{Total Máximo}} = \frac{180}{10 \times 4 \times 5} = \frac{180}{200} = 0,9 = 90,0\%$$

**CONCLUSIÓN:** El coeficiente de Validez del Instrumento es 90.0% es considerado como Bueno.