



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**

“PLAN DE MEJORA DE PROCESOS, UTILIZANDO
EL ERP-ODOO EN EL MACROPROCESO DE
VENTAS DE LA EMPRESA CONSTRUCCIONES
CENTENARIO E. I. R. L. DE LA CIUDAD DE
HUARAL 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Empresarial

Autoras:

Rocio Alexandra Destre Nicho
Liz Alejandra Valladares Natividad

Asesor:

Ing. Carlos Federico Díaz Sánchez
<https://orcid.org/0000-0003-4528-7183>

Lima - Perú

2022

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Percy Sixto Sunohara Ramírez	40608759
	Nombre y Apellidos	N° DNI
Jurado 2	Erick Humberto Rabanal Chavez	42009981
	Nombre y Apellidos	N° DNI
Jurado 3	Denis Humberto Ovalle Paulino	40234321
	Nombre y Apellidos	N° DNI

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
TABLA DE ILUSTRACIONES	8
RESUMEN	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad problemática	11
1.1.1 Presentación del problema de investigación.....	11
1.1.2 Antecedentes.....	21
1.1.3 Definiciones conceptuales	30
1.2. Formulación del problema	86
1.2.1 Problema general	86
1.3. Objetivos de la investigación.....	87
1.3.1. Objetivo general	87
1.3.2. Objetivos específicos.....	87
1.3.3 Alcances y Limitaciones:	88
1.3.4 Justificación	89
1.3. Hipótesis	91
1.3.1. Hipótesis general.....	91
1.3.2. Hipótesis específicas	92
1.4. Aspectos éticos	92
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	95
2.1. Tipo de investigación.....	95
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	96
CAPÍTULO III. RESULTADOS	101

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	156
REFERENCIAS	163
ANEXOS	177

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 PBI con respecto a pymes en países latinoamericanos</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 2 Ingresos y egresos local principal Construent periodo 2016-2020.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 3 Análisis de los ingresos con respecto a ventas Construent 2019-2020</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 4 Elementos a utilizar para la investigación</i>	<i>98</i>
<i>Tabla 5 Matriz de consistencia</i>	<i>101</i>
<i>Tabla 6 Desglose de cronograma del proyecto ERP ODOO - Construent.....</i>	<i>102</i>
<i>Tabla 7 Gantt Construent.....</i>	<i>103</i>
<i>Tabla 8 Histórico y pronósticos de los ingresos de la empresa Construcciones Centenario E.I.R.L.</i>	<i>110</i>
<i>Tabla 9 Variables.....</i>	<i>111</i>
<i>Tabla 10 Variables, simbología y descripción.....</i>	<i>112</i>
<i>Tabla 11 Comparativo de ingresos 2019 - 2020.....</i>	<i>113</i>
<i>Tabla 12 Comparativo de ingresos 2020 – 2021</i>	<i>114</i>
<i>Tabla 13 Comparativo de ingresos 2021-2022.....</i>	<i>115</i>
<i>Tabla 14 Cronograma parcial del proyecto</i>	<i>117</i>
<i>Tabla 15 Curva S y acumulados</i>	<i>117</i>
<i>Tabla 16 Proceso de ventas gráfica ASME - AS IS</i>	<i>120</i>
<i>Tabla 17 Macroproceso de ventas gráfica ASME - TO BE.....</i>	<i>122</i>
<i>Tabla 18 Datos obtenidos del macroproceso de ventas, gráficas ASME - AS IS Y TO BE</i>	<i>127</i>
<i>Tabla 19 Proceso de elaboración de reportes Gráfica ASME - AS IS</i>	<i>130</i>
<i>Tabla 20 Proceso de elaboración de reportes Gráfica ASME - TO BE</i>	<i>132</i>
<i>Tabla 21 Datos obtenidos del proceso de elaboración de reportes gráficos ASME - AS IS Y TO BE.....</i>	<i>138</i>
<i>Tabla 22 Proceso de pago y facturación, Gráfica ASME - AS IS.....</i>	<i>140</i>
<i>Tabla 23 Proceso de Facturación, Gráfica ASME - TO BE.....</i>	<i>142</i>
<i>Tabla 24 Datos obtenidos del proceso de facturación, gráficas ASME – AS IS Y TO BE</i>	<i>146</i>
<i>Tabla 25 Histórico, acumulados, ganancia bruta</i>	<i>148</i>
<i>Tabla 26 Ganancia bruta por mes</i>	<i>151</i>

TABLA DE ILUSTRACIONES

<i>Figura 1 Datos porcentuales PBI, empleo pymes a nivel Latinoamérica</i>	<i>14</i>
<i>Figura 2 Escala de ingresos y egresos Construent 2016-2020.....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 3 Comparativo de ingresos - ventas 2019 y 2020 Construent</i>	<i>19</i>
<i>Figura 4 Evolución de los sistemas integrados</i>	<i>37</i>
<i>Figura 5 Interfaz CRM de ERP ODOO</i>	<i>42</i>
<i>Figura 6 Interfaz INVENTARIO de ERP ODOO.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 7 Interfaz VENTAS de ERP ODOO</i>	<i>44</i>
<i>Figura 8 Cadena de Valor general</i>	<i>46</i>
<i>Figura 9 Cadena de Valor específica</i>	<i>47</i>
<i>Figura 10 Clasificación de las bases de segmentación</i>	<i>48</i>
<i>Figura 11 Variables de segmentación</i>	<i>49</i>
<i>Figura 12 Ejemplo de mapa de procesos, empresa Linhogar</i>	<i>55</i>
<i>Figura 13 Ejemplo de flujograma.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 14 Fases de la gestión de procesos.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 15 Ejemplo de mapa de procesos empresa Linhogar</i>	<i>60</i>
<i>Figura 16 Tipo de procesos</i>	<i>65</i>
<i>Figura 17 Mapa de procesos nivel 0.....</i>	<i>66</i>
<i>Figura 18 Análisis costo - beneficio</i>	<i>67</i>
<i>Figura 19 Simbología DAP.....</i>	<i>68</i>
<i>Figura 20 Ejemplo de diagrama DAP</i>	<i>70</i>
<i>Figura 21 Diagrama de actividad del procesos DAP.....</i>	<i>71</i>
<i>Figura 22 Jerarquía de un proceso</i>	<i>72</i>
<i>Figura 23 Ciclo BPM por proceso.....</i>	<i>76</i>
<i>Figura 24 Ciclo de desarrollo de BPM.....</i>	<i>77</i>
<i>Figura 25 Nomenclatura BPMN, Actividades, evento inicial y compuerta – Bizagi.....</i>	<i>78</i>
<i>Figura 26 Nomenclatura BPMN, evento intermedio y evento final - Bizagi.....</i>	<i>79</i>
<i>Figura 27 Fórmula general de la aplicación ERP en el macroproceso de ventas.....</i>	<i>104</i>
<i>Figura 28 Ecuación aplicativa avance del proyecto</i>	<i>104</i>
<i>Figura 29 Ecuación aplicada para cálculo porcentual del tiempo del proceso de elaboración de reportes</i>	<i>105</i>
<i>Figura 30 Ecuación aplicada para calculo porcentual del tiempo del proceso de facturación</i>	<i>107</i>
<i>Figura 31 Histórico y pronóstico de ingresos</i>	<i>112</i>
<i>Figura 32 Ecuación para calcular el avance del proyecto.....</i>	<i>116</i>
<i>Figura 33 Curva S avance del proyecto.....</i>	<i>118</i>
<i>Figura 34 Formula general del proyecto aplicada.....</i>	<i>118</i>
<i>Figura 35 Ecuación para cálculo del tiempo del proceso de ventas.....</i>	<i>119</i>
<i>Figura 36 Gráfico de Proceso de ventas AS IS.....</i>	<i>121</i>
<i>Figura 37 Gráfico del Proceso de ventas TO BE</i>	<i>123</i>
<i>Figura 38 Módulo de ventas del sistema implementado.....</i>	<i>124</i>
<i>Figura 39 Gráfica de análisis de ventas por meses.....</i>	<i>125</i>

<i>Figura 40 Gráfica de análisis de productos más vendidos.....</i>	<i>126</i>
<i>Figura 41 Gráfica comparativa de ventas entre 2 locales.....</i>	<i>127</i>
<i>Figura 42 Ecuación para cálculo porcentual del tiempo de ventas</i>	<i>127</i>
<i>Figura 43 Ecuación complementaria.....</i>	<i>128</i>
<i>Figura 44 Ecuación para cálculo porcentual del tiempo del proceso de elaboración de reportes</i>	<i>129</i>
<i>Figura 45 Proceso de elaboración de reporte AS IS</i>	<i>131</i>
<i>Figura 46 Gráfico del proceso de elaboración de reportes TO BE.....</i>	<i>133</i>
<i>Figura 47 Reporte de ventas generado por periodos</i>	<i>135</i>
<i>Figura 48 Reporte de ventas generado por tipo de producto.....</i>	<i>136</i>
<i>Figura 49 Ecuación para calculo porcentual del tiempo del proceso de elaboración de reportes</i>	<i>138</i>
<i>Figura 50 Ecuación complementaria.....</i>	<i>138</i>
<i>Figura 51 Ecuación para calculo porcentual del tiempo del proceso de facturación</i>	<i>139</i>
<i>Figura 52 Grafico proceso de Facturación AS IS</i>	<i>141</i>
<i>Figura 53 55 Gráfico de proceso de Facturación TO BE</i>	<i>143</i>
<i>Figura 54 Gráfica del punto de venta por tipo de producto.....</i>	<i>145</i>
<i>Figura 55 Gráfica de tiendas con mayor afluencia.....</i>	<i>146</i>
<i>Figura 56 Ecuación para cálculo porcentual del tiempo del proceso de elaboración de reportes</i>	<i>146</i>
<i>Figura 57 Ecuación complementaria.....</i>	<i>147</i>
<i>Figura 58 Tendencia de ventas</i>	<i>149</i>
<i>Figura 59 Tendencia de compras</i>	<i>150</i>
<i>Figura 60 Comparativo entre ventas y compras.....</i>	<i>150</i>
<i>Figura 61 Ganancia bruta Construent 2019 - 2022</i>	<i>151</i>
<i>Figura 62 Comparativo de tiempo del proceso de ventas</i>	<i>153</i>
<i>Figura 63 Comparativo de tiempo del proceso de facturación</i>	<i>154</i>
<i>Figura 64 Comparativo de tiempo del proceso de elaboración de reportes</i>	<i>155</i>

RESUMEN

En la actualidad, la tecnología se ha convertido en una herramienta importante y, en muchos casos, imprescindible para estar a la vanguardia y avanzar en diversos campos, dentro de ellos el ámbito empresarial.

En los últimos años, una de las soluciones tecnológicas más empleadas en las empresas ha sido el sistema de tipo ERP ya que, a través de una interfaz amigable y predecible, es capaz de conectar las áreas más importantes de una empresa y automatizar los procesos involucrados. Esta investigación tiene como objetivo la elaboración de un plan de mejora de procesos, utilizando el ERP Odoos en el macroproceso de ventas de la empresa CONSTRUCCIONES CENTENARIO E. I. R. L.

Como método de recolección de datos, se utilizaron encuestas, entrevistas remotas a la alta dirección y a los trabajadores más antiguos de la empresa; y revisión de documentos informativos.

Luego de la implementación, se obtiene como resultado que el tiempo de elaboración de reportes de ventas se reduce en 99.65 % con respecto al proceso anterior, reflejando una optimización muy notoria. Cabe resaltar que los nuevos reportes generados con el ERP, a diferencia de los reportes anteriores, cuentan con información ordenada según relevancia, adaptados a las necesidades de los solicitantes.

Para finalizar, la implementación del ERP Odoos con respecto al macroproceso de ventas tiene una influencia positiva en la ejecución del macroproceso mencionado en la empresa CONSTRUCCIONES CENTENARIO E. I. R. L.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

La ONU considera que las pymes son la espina dorsal de la economía y las mayores empleadoras del mundo (1 de julio de 2018). 20 minutos. Recuperado de <https://www.20minutos.es/noticia/3382959/0/pymes-microempresas-onu-economia-empleo/?autoref=true>

Evaluación del impacto de la COVID-19 en las mipymes y preparación de la nueva normalidad (22 de junio de 2020). ITC Noticias. Recuperado de <https://www.intracen.org/noticias/Evaluacion-del-impacto-de-la-COVID-19-en-las-mipymes-y-preparacion-de-la-nueva-normalidad/>

América Latina: en busca de pymes más competitivas (13 de julio de 2018). CAF. Recuperado de <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2016/06/america-latina-en-busca-de-pymes-mas-competitivas/>

PYMES: El motor del crecimiento en el Perú (22 de junio de 2017). CONFIEP. Recuperado de <https://www.confiep.org.pe/confiep-tv/pymes-el-motor-del-crecimiento-en-el-peru/>

Las Pymes son el 96.5% de las empresas que hay en Perú (9 de agosto de 2017). Perú Retail. Recuperado de <https://www.peru-retail.com/pymes-empresas-peru/#:~:text=Las%20peque%C3%B1as%20y%20micro%20empresas,de%20microempresas%20en%20el%20Per%C3%BA>

Miñan, W. (27 de agosto de 2019). *Mipymes representan solo el 9% de las exportaciones peruanas, alerta Mincetur*. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/peru/mipymes-representan-solo-el-9-de-las-exportaciones-peruanas-alerta-mincetur-noticia/>

Las Pymes representan el 44% del PBI argentino (29 de mayo de 2017). Diario Jornada.

Recuperado de
https://www.diariojornada.com.ar/188639/economia/las_pymes_representan_el_47_de_la_economia_argentina/

Informe de resultados: Empresas en Chile (agosto de 2017). Ministerio de Economía,

Fomento y Turismo. Recuperado de <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2017/03/Bolet%C3%ADn-empresas-en-Chile-ELE4.pdf>

Estos son los desafíos que enfrentan las pymes en Chile (5 de julio de 2019). MBA y

educación ejecutiva. Recuperado de
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/estos-son-los-desafios-que-enfrentan-las-pymes-en-chile#:~:text=De%20acuerdo%20al%20Ministerio%20de,20%25%20del%20PIB%20de%20Chile>

La mitad de las PyMES argentinas podría cerrar, aunque aportan 45% del PBI y 70% de

empleos (29 de julio de 2020). El extremo sur de la patagonia. Recuperado de
<https://www.elextremosur.com/nota/25640-la-mitad-de-las-pymes-argentinas-podria-cerrar-aunque-aportan-45-del-pbi-y-70-de-empleos/>

Monterrosa, H. (31 de agosto de 2019). *Mipymes representan 96% del tejido empresarial*

y aportan 40% al PIB. La República. Recuperado de
<https://www.larepublica.co/economia/mipymes-representan-96-del-tejido-empresarial-y-aportan-40-al-pib-2903247>

Las pymes representan 44% del PBI en la Argentina y 27% en Brasil (9 de junio de 2017).

Ministerio de Industria de misiones. Recuperado de

<https://industria.misiones.gob.ar/es/noticias/101-prensa/noticias-de-interes-del-sector/345-las-pymes-representan-44-del-pbi-en-la-argentina-y-27-en-brasil>

Ron, R. Sacoto, V. (30 de junio de 2017). *Las PYMES ecuatorianas: su impacto en el empleo como contribución del PIB PYMES al PIB total*. Revista Espacios. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p15.pdf>

Hernandez, M. *¿Cuánto aportan las PyMEs al PIB de México?* Quickbooks. Recuperado de <https://quickbooks.intuit.com/mx/recursos/crece-tu-negocio/cuanto-aportan-las-pymes-al-pib-de-mexico/>

Covid 19 en el Perú: El impacto en las Mypes (30 de abril de 2020). Economía Verde. Recuperado de <https://economieverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/>

Del Águila, G. (2018). *Gestión con el uso de las TIC, en las mypes del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios, distrito de Callería, año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9097>

Vargas, I. (2012). *La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos*. ICAP. Recuperado de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/revistacalidad/article/view/436>

Núñez, W. y Villamil, L. (2017). *Revisión documental: el estado actual de las investigaciones desarrolladas sobre empatía en niñas y niños en las edades comprendidas entre los 6 a 12 años de edad surgidas en países latinoamericanos de habla hispana, entre los años 2010 al primer trimestre del 2017*. Universidad

Minuto De Dios. Recuperado de
[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5218/TP_NunezMeraWendyJohanna_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Hurtado%20\(2008\)%20afirma%20que,etapas%2C%20en%20donde%20se%20observe](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5218/TP_NunezMeraWendyJohanna_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Hurtado%20(2008)%20afirma%20que,etapas%2C%20en%20donde%20se%20observe)

Delgado, R. (10 de junio de 2020). *Sector Construcción Impacto del COVID 19 en el Ejercicio de la Ingeniería Civil y Cambios Necesarios*. CIP. Recuperado de <http://www.cip.org.pe/publicaciones/2020/junio/semana-de-la-ingenieria-cip/Ing-Raul-Delgado.pdf>

Ferreteros del Perú piden ser parte prioritaria de la reactivación económica (11 de mayo de 2020). Perú Retail. Recuperado de <https://www.peru-retail.com/ferreteros-del-peru-piden-ser-parte-prioritaria-de-la-reactivacion-economica/>

Más de 1000 ferreteros a nivel nacional reactivan sus negocios (12 de agosto de 2020). Perú Retail. Recuperado de <https://www.peru-retail.com/mas-de-1000-ferreteros-a-nivel-nacional-reactivan-sus-negocios/>

Mora, F., y Schupnik, W. (2001). El posicionamiento. *La guerra por un lugar en la mente del consumidor*. Lima: Amex. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Mora%2C+F.%2C+%26+Schupnik%2C+W.+%282001%29.+El+posicionamiento.+La+guerra+por+un+lugar+en+la+mente+del+consumidor.&btnG=

Lira, P. (2009). *Finanzas y financiamiento*. Perú: Nathan Associates. Recuperado de <https://www.nathaninc.com/wp-content/uploads/2017/10/LIBRO-FINANZAS-3.pdf>

- Thompson, I. (2005). *La Segmentación del mercado*. Promonegocios. Recuperado de http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/segmentaciondelmercado_1563557817.pdf
- Porter, M. (2004). *Cadena de valor*. México: Editorial CECSA. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=michael+porter+2004+cadena+de+valor+pdf&btnG=
- Robin, C. y Aqueveque, C. (2001). *Segmentación de mercados: buscando la correlación entre variables psicológicas y demográficas*. Revista colombiana de Marketing. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/109/10900204.pdf>
- Díaz, A., Gonzales, J., y Ruiz, M. (2005). *Implantación de un sistema ERP en una organización*. RISI. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=D%2C3%ADaz%2C+A.%2C+Gonzales%2C+J.+C.%2C+%26+Ruiz%2C+M.+E.+%282005%29.+Implantaci%2C3%B3n+de+un+sistema+ERP+en+una+organizaci%2C3%B3n&btnG=
- Alvarado, J. (2017). *Diseño de investigación: Estandarización de procesos de distribución para implementar un ERP (Enterprise Resource Planning) que genere competitividad en una empresa distribuidora de productos para la mesa y cocina*. USAC. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_3533_IN.pdf
- Sánchez, J. y Quintero, J. (2006). *La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico*. TeloS. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318788001.pdf>
- Mogrovejo, J. (2017). *Implementación del ERP Open Source Odoos en una PYME*. ESPOL. Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/38698>

ODOO. [Ilustración]. Recuperado de https://www.odoo.com/es_ES/

Fernández, E. y Medina, J. (2002). *Comercio electrónico*. Universidad de Pamplona.

Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=http%3A%2F%2Fwww.unipamplona.edu.co%2FportalIG%2Fhome_109%2Frecursos%2Foctubre2014%2Fadministraciondeempresas%2Fsemestre9%2F11092015%2Fcomercioelectronico.pdf&btnG=#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A0iKUEvie4jQJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Des

Gestión te explica: ¿Qué es y cómo se calcula el PBI? (22 de abril de 2014). Gestión.

Recuperado de <https://gestion.pe/opinion/gestion-explica-calcula-pbi-58060-noticia/>

Cleri, C. (2007). *El libro de las pymes*. Ediciones Granica. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=JZVfAAAAQBAJ&hl=es>

Perú: Participación de la Población en la Actividad Económica (2017). INEI. Recuperado

de

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1676/06.pdf

Reactiva Perú: una medida que apoya a las empresas a mantener la cadena de pagos (12

de abril de 2020). GOB. Recuperado de

<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/126017-reactiva-peru-una-medida-que-apoya-a-las-empresas-a-mantener-la-cadena-de-pagos>

Pérez, J. y Gardey, A. (2008). *Definición de software*. Definición. Recuperado de

<https://definicion.de/software/>

Significado de Gestión (9 de marzo de 2017). Significados, Recuperado de

<https://www.significados.com/gestion/>

Orellana, P. (2 de agosto de 2020). *Sostenibilidad*. Economipedia. Recuperado de

<https://economipedia.com/definiciones/sostenibilidad.html>

Montero, M. (3 de noviembre de 2017). *¿Qué es el posicionamiento?* Emprende Pyme.

Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-posicionamiento.html>

Westreicher, G. (25 de abril de 2020). *Financiación o financiamiento*. Economipedia.

Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/financiacion-o-financiamiento.html>

Marcos, L. (2 de febrero de 2012). *La Cultura Organizacional. Escuela de organización*

Industrial. Recuperado de

<https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>

Capital (10 de mayo de 2015). Significados. Recuperado de

<https://www.significados.com/capital/>

García, I. (14 de noviembre de 2017). *Definición de organización*. Economía simple.

Recuperado de <https://www.economiasimple.net/glosario/organizacion>

Caurin, J. (21 de febrero de 2018). *Comercialización*. Emprende Pyme. Recuperado de

<https://www.emprendepyme.net/comercializacion>

Riquelme, M. (15 de julio de 2019). *¿Qué es la planificación?* Web y empresas. Recuperado

de <https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>

¿Qué es el microentorno y cómo influye en las empresas? (31 de octubre de 2016). ESAN.

Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el->

- de productos en las tiendas de barrio de la Comuna Uno del municipio de Soacha, Cundinamarca.* Recuperado de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/5959>
- Marín, J. (2019). *Efecto de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño de las empresas en Chile.* Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/169956>
- Pettinelli, A. y Jofré, E. (2016). *Evaluación de impacto en el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TICS) en microempresas chilenas.* Recuperado de <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/2391>
- Villota, R. (2015). *Aplicación informática (ERP), para mejorar la gestión de ventas de la empresa “Master Soluciones”.* Recuperado de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/991>
- Guerra, C. (2013). *Diseño de gestión por procesos de las áreas de compras y ventas usando el software ERP CALIPSO, Caso: Empresa ELECTRODOMÉSTICOS ANDINO DUQUE CIA. LTDA.* Recuperado de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/6797>
- Cebreiro, B. (2007). *Las nuevas tecnologías como instrumentos didácticos.* En Cabero (coordinador): *Tecnología educativa.* Madrid. Dialnet. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2276158>
- Cabero, J. y Martínez, F. (1995). *Nuevos canales de comunicación en la enseñanza.* Madrid: Fundación Ramón Areces. Dialnet. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=174711>

- Adell, J. (1997). *Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información*. Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa. Recuperado de <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/570>
- Duarte, A. (1998). *Navegando a través de la información: diseño y evaluación de hipertextos para la enseñanza en contextos universitarios*. Tesis Doctoral. Huelva: Facultad de Ciencias de la Educación. Dialnet. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=24517>
- González, A. P. (1998). *Más allá del currículum: La educación ante el reto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación*. Universitas Tarraconensis: Revista De Ciències De l'Educació 22, 151-162.
- ¿Qué es una ferretería y que podemos encontrar en ella? (2 de julio de 2018). Ferreteria Tot Útil. Recuperado de <https://www.ferreteriatotutil.com/que-es-una-ferreteria-y-que-podemos-encontrar-en-ella/>
- Quiles, J. (16 de marzo de 2018). ¿Qué es un ERP? ¿Para qué sirve y qué beneficios aporta? Clabei. Recuperado de <https://www.clabei.es/blog/erp-que-es/>
- Proceso de Facturación Electrónica* (1 de noviembre de 2014). Conastec. Recuperado de <https://www.conastec.com.pe/noticias/proceso-facturacion-electronica/>
- Productividad: Definición, medición y diferencia con eficacia y eficiencia*. Ingenio Empresa. Recuperado de <https://ingenioempresa.com/productividad/>
- Bravo, J (2011). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile. Evolución S.A. Recuperado de <http://hsjd.org/seminariogestion2013/docs/02-Dia5-TercerModeloProcesos.pdf>

- Torres, C. (2014). *Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos*. Ingeniería industrial, 35(2), 159-171. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000200005
- Moreira, M. (2006). *La gestión por procesos en las instituciones de información*. Acimed, 14(5), 0-0. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1024-94352006000500011
- Gestión por procesos en sistemas de gestión* (3 de septiembre de 2016). Gestión calidad. Recuperado de <http://gestion-calidad.com/gestion-procesos#comment-area>
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministro (S.G.P.) (2015). *Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-pcm – política nacional de modernización de la gestión pública*. P.C.M. Recuperado de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf
- Castañer, J. (2014). *ANÁLISIS DE COSTO BENEFICIO Ejemplos de análisis sector privado*. Estudios Técnicos Inc. Recuperado de http://gis.jp.pr.gov/externo_econ/talleres/presentationcb_jp_eti.pdf
- Salazar, F. (1 de abril de 2019). *Diagrama de Análisis de Procesos*. Scribd. Recuperado de <https://es.scribd.com/presentation/403906798/Diagrama-de-Analisis-de-Procesos>
- ¿Qué es un DAP - Diagrama de Actividades Del Proceso?(30 de setiembre de 2020)*. Conduce tu empresa. Recuperado de <https://blog.conducetuempresa.com/2016/05/dap-estructura.html>

Díaz, F. (2008). *Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TICs y crecimiento empresarial ¿Qué es BPM y cómo se articula con el crecimiento empresarial?* Univ. Empresa, Bogotá (Colombia) 7 (15): 151-176. Recuperado de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjph5eKo5jwAhXippUCHVJ6Co4QFjANegQIGBAD&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5096778.pdf&usg=AOvVaw00dV-8114hitR4-cJih76>

García, M. (2009). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana.* Scielo. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762009000200006#:~:text=Un%20macroproceso%20est%C3%A1%20compuest%20por,cumpliendo%20un%20objetivo%20o%20fin.

Hitpass, B. (2017). *BPM: Business Process Management: Fundamentos y Conceptos de Implementación.* Google Libros. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Dm4-MGAY5vMC&oi=fnd&pg=PR1&dq=bpm&ots=zXeRL3Zt2M&sig=MAEjV6YYrEASmxXWbchMuAG_O6Q#v=onepage&q&f=true

Marcacuzco, Y. y Trigueros K. (2014). *Implementación de un ERP para T&G Informática.* Repositorio Universidad Ricardo Palma. Recuperado de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/409/Trigueros_y.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Sandoval, F. (2017). *Gestión de Procesos de Negocio*. ResearchGate. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/316516046_Gestion_de_Proceso_de_Negocio

Lozano, J. (30 de julio de 2015). *Valores éticos en la investigación*. Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=tD-PgkrjnUc>

Lozano, J. (30 de julio de 2015). *Ética en la investigación*. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=l6-s_nTCrsk

Rodríguez, C. (2018). *Optimización de Costo y Tiempo en el Pilotaje de la Obra Subestación Duran utilizando el Método del Diagrama de Gantt*. Repositorio Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/29706>

Bizagi (S.f.). *Administración de procesos de negocios con Bizagi*. Recuperado de <https://www.bizagi.com/es/bpm>

Bizagi (S.f.). *Estándares*. Recuperado de <https://www.bizagi.com/es/plataforma/estandares>

Ogños, K. y Jave, S. (2019). *Plan de mejora para la gestión administrativa utilizando la metodología lean office en la empresa estación Santa Rita S.A.C. de la ciudad de Lima*. Universidad Privada del norte

García, R. (2005) *Estudio del trabajo ingeniería de método y medición del trabajo*. México. Editorial: Mc. Graw Hill.

¿Qué es un macroproceso? Drew. Recuperado de <https://blog.wearedrew.co/concepts/que-es-un-macroproceso>

Bunce, C. (1 de marzo de 2022). *Cómo crear un plan de mejora de procesos en 7 pasos*. bizagi. Recuperado de <https://www.bizagi.com/es/contents/Blog/ES/plan-de-mejora-de-procesos.html>

ERP Comparison Whitepaper: Microsoft Dynamics, NetSuite, & Odoo (pp. 1–16). (2018).

Odoo. Recuperado de

https://odoocdn.com/openerp_website/static/src/pdf/erp_comparison_en.pdf

Pavón González, Yanelis, Puente Baró, Liber, Infante Abreu, Marta, & Blanco González, Jeffrey. (2018). Experiencia de trabajo para la configuración del ERP Odoo en pequeños negocios. Caso de éxito en TostoneT. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26(3), 514-527. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000300514>

García Solarte, Mónica. (2009). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana. Pensamiento & Gestión*, (27), 162-200. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762009000200006&lng=en&tlng=es

Odoo (S.f.). *Odoo en español*. Recuperado de https://www.odoo.com/es_ES