

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

**“RELACIÓN ENTRE LA PLANIFICACIÓN DE  
RECURSOS EMPRESARIALES Y LA  
GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS EN  
UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL  
UBICADA EN MOCHE – TRUJILLO – LA  
LIBERTAD 2025”**

**Tesis para optar al título profesional de:**

**Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

**Autor:**

Santiago Rafael Velarde Capuñay

**Asesor:**

Mg. Edwar Jaime Soto Polo

ORCID: 0000-0002-4361-5780

**Trujillo - Perú**

2025

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>RAFAEL MARTEL ACOSTA</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>JOSE LUIS SORIANO COLCHADO</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>EDWAR JAIME SOTO POLO</b>
	Nombre y Apellidos

## Informe de Similitud

# Santiago Rafael VELARDE CAPUÑAY

## TESIS\_VELARDE CAPUÑAY SANTIAGO RAFAEL.docx

- RELACIÓN ENTRE LA PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES Y LA GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS EN UNA EMPRESA AGR...
- Taller 19
- Asesores

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3397302153

Fecha de entrega

3 nov 2025, 2:15 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

3 nov 2025, 2:21 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS\_VELARDE\_CAPUÑAY\_SANTIAGO\_RAFAEL.docx

Tamaño del archivo

1.4 MB

89 páginas

20.620 palabras

112.677 caracteres

## 14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

### Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **Dedicatoria**

Dedicado a mis padres, por ser mi ejemplo de vida y sacrificio, por su apoyo y por su amor incondicional; a mi hermano, por ser mi compañero y aliento en todo el proceso de la investigación; a Dios, por darme salud y ser mi guía en todo el proceso de la investigación. A ellos les dedico este trabajo, porque su apoyo en influencia me permite ser la persona y profesional que soy.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres Carlos y María, que me apoyaron desde el inicio y no permitieron que decaiga ante complicaciones.

Agradezco a Julio Cubas, que estuvo siempre para todas las consultas iniciales que hice, sin su apoyo no hubiera podido afrontar esta investigación.

Agradezco a mis maestros de la Universidad Privada del Norte, que sin sus enseñanzas y consejos teóricos no hubiera podido convertirme en el profesional que soy.

Agradezco a mi asesor Edwar Soto Polo, que sin su apoyo y mentoría no hubiera podido realizar de la mejor manera mi investigación.

Agradezco a la empresa a investigar, por haberme permitido poder realizar la investigación en sus instalaciones y a sus empleados.

## Tabla de contenidos

Tabla de contenidos .....	6
Índice de tablas .....	7
Índice de Figuras.....	8
Resumen .....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....	39
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	48
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	67
REFERENCIAS .....	75
ANEXOS .....	83

## Índice de tablas

Tabla 1 Escala Likert.....	43
Tabla 2 Jurado experto evaluador.....	44
Tabla 3 Alfa de Cronbach variable ERP .....	44
Tabla 4 Alfa de Cronbach variable BPM .....	45
Tabla 5 Nivel de correlación Spearman .....	46
Tabla 6 Análisis descriptivo de la variable ERP .....	48
Tabla 7 Análisis descriptivo de la dimensión Calidad de Sistema.....	49
Tabla 8 Análisis descriptivo de la dimensión Impacto Individual .....	51
Tabla 9 Análisis descriptivo de la dimensión Calidad de Información.....	52
Tabla 10 Análisis descriptivo de la dimensión Impacto Organizacional .....	53
Tabla 11 Análisis descriptivo de la variable BPM .....	54
Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión Eficiencia.....	55
Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión Eficacia.....	57
Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión Agilidad de Negocio .....	58
Tabla 15 Prueba de Normalidad de Shapiro - Wilk .....	59
Tabla 16 Correlación Spearman entre ERP y BPM .....	61
Tabla 17 Correlación Spearman entre Calidad de Sistema y BPM.....	62
Tabla 18 Correlación Spearman entre Impacto individual y BPM .....	63
Tabla 19 Correlación Spearman entre Calidad de Información y BPM.....	64
Tabla 20 Correlación Spearman entre Impacto organizacional y BPM .....	65

## Índice de Figuras

Figura 1 Tamaño del mercado ERP a nivel global.....	11
Figura 2 Tamaño del mercado ERP a nivel Estados Unidos.....	12
Figura 3 Esquema Correlacional .....	40
Figura 4 Análisis descriptivo de la variable ERP .....	49
Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión Calidad de Sistema.....	50
Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión Impacto Individual.....	51
Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión Calidad de Información .....	52
Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión Impacto Organizacional.....	53
Figura 9 Análisis descriptivo de la variable BPM.....	55
Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión Eficiencia .....	56
Figura 11 Análisis descriptivo de la dimensión Eficacia .....	57
Figura 12 Análisis descriptivo de la dimensión Agilidad de Negocio .....	58

## Resumen

El objetivo general de la investigación fue poder evaluar y medir la relación entre la planificación de recursos empresariales y la gestión de procesos de negocio en una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad 2025. Respecto a la metodología de investigación, el enfoque fue cuantitativo, de tipo básico, diseño correlacional y transversal. La población fue representada por 45 empleados de la empresa agroindustrial que utilizan el ERP SAP en su actividad diaria, respecto a la muestra, se consideró la total de la población para la investigación, por lo que fue censal. Se utilizó como instrumento la encuesta y como técnica un cuestionario de 25 enunciados con una escala Likert de valores del 1 al 5. El instrumento fue validado por expertos y se obtuvo un valor de 0,930 y 0,814 de alfa de Cronbach. Los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk indican que todas las variables presentan valores de significancia menores a 0.05, por lo que para medir el nivel de correlación y realizar la contrastación de hipótesis se usó el coeficiente de correlación rho de Spearman. Se obtuvo en la hipótesis general un coeficiente de  $Rho = 0,714$  y un nivel de significancia  $p < 0,001$ , lo que señala la correlación alta, directa y positiva entre el ERP y el BPM en la empresa. A partir del resultado, se concluye que la correcta implementación de sistemas de planificación de recursos empresariales favorece en la mejora de la gestión de procesos de negocio, alineando los recursos tecnológicos actuales con las organizaciones.

**Palabras Claves:** gestión, software, negocio, correlación

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La planificación de recursos empresariales (ERP) se ha convertido en una necesidad imperativa para las empresas en la actualidad, ya que les permite realizar diversas tareas mediante sistemas inteligentes. Debido a ello, es que las empresas han experimentado un progreso en el uso de sistemas de administración de control, lo que les facilita establecer metas estratégicas y gestionar información mediante herramientas más avanzadas, como la analítica de datos Vivanco-Ruidías y Hernández-Pajares (2025). El ERP es una solución de la rama de TI (tecnología de información) que permite a las empresas y a sus proveedores gestionar grandes proyectos de forma eficaz y eficiente AboAbdo et al. (2019). La facilidad que brinda el ERP a las empresas es en la integración de sus módulos y departamentos, dado que les permite poder gestionar y adaptar a todas las áreas y departamentos en base a las necesidades de estos, con el fin de estandarizar sus procesos Falcón et al. (2015). El aumento de organizaciones que cuentan ya o están en proceso de implementación de un ERP va en crecimiento. A nivel global, el mercado de software ERP se encuentra en aumento, dado que las empresas buscan una mejor gestión operacional en sus procesos. De acuerdo con un estudio de Mordor Intelligence (2023) al año 2024, el monto del mercado fue de 65 billones de usd, con una tasa de crecimiento proyectada hasta el 2029 de 9.76% anual, llegando al año con más de 100 mil millones de dólares, siendo el mercado asiático (China, Japón, etc.) el que cuenta con mayor crecimiento.

**Figura 1**

*Tamaño del mercado ERP a nivel global*



Nota: tomado de *Mordor Intelligence (2023)*

En Europa, de acuerdo con una investigación de la Oficina Europea de Estadística Eurostat (2024) hasta el año 2023, el 86.3% de grandes, el 66% de medianas y 37.9% de pequeñas empresas contaban con un ERP implementado, representando un 43.3% de las empresas a nivel del continente que cuentan con un software ERP. En Estados Unidos, de acuerdo con un estudio de Mordor Intelligence (2024) al año 2024, el monto del mercado se aproximaba a más de 20 mil millones USD, con una tasa de crecimiento proyectada hasta el 2029 de 9.51% anual, siendo los mayores proveedores del software: Microsoft, Oracle y SAP

**Figura 2**

*Tamaño del mercado ERP a nivel Estados Unidos*



Nota: tomado de *Mordor Intelligence (2023)*

En América Latina, Bartolomé (2023), en una investigación realizada a líderes de empresas del continente, comprobó mediante una encuesta que el 40% cuentan con un ERP o están en proceso, lo cual demuestra su interés en crecimiento en la innovación y al mismo tiempo genera preocupación por el 60% que no cuenta con ello. Señala también que 2 de cada 5 empresas irán por la migración a un erp y el 50% tiene la intención de implementar software y tecnologías en su organización. Finalmente, señala que el incremento de la eficiencia, estandarización y automatización de los procesos de negocio son 3 factores claves para implementar un ERP, es decir, se debe tener una armonía entre ambos.

La gestión de procesos de negocio (BPM) es una práctica reconocida en la actualidad en las organizaciones, enfocado en el campo de la gestión organizacional. Debido a su evolución, permite que surjan nuevos retos y oportunidades de calidad, tecnología y administración. De acuerdo con Tom Davenport, en una entrevista hecha por Grisold et al. (2024), plantea al BPM como un enfoque que une la visión de un negocio u organización con la implementación de herramientas tecnológicas, con el objetivo de

mejorar los procesos utilizando los recursos tecnológicos modernos, alineados en el cumplimiento de los objetivos trazados. Asimismo, propone al software ERP y el BPMS (Business Process Management Systems) como los ejemplos de recursos tecnológicos que junto con el BPM permiten en la actualidad a las organizaciones a mejorar sus procesos y operar eficientemente. Mescua et al (2020) nos detalla que la gestión de procesos permite estructurar las actividades críticas de una organización y, cuando se aplica de forma paralela con herramientas ERP, se generan mejores resultados en calidad de servicio y eficiencia interna. Kadasah (2021) analiza el ERP y BPM desde una perspectiva de dependencia y complementariedad entre ambos, siendo del BPM del cual se generan los procesos del negocio que deben ser implementados a través de un software ERP, al igual que del ERP se extrae la información y datos que se evalúan para ver si se pueden aplicar mejoras o correcciones en los procesos de la empresa.

Así, ambos enfoques deben ser entendidos como complementarios y no independientes. Por ello las organizaciones enfrentan la necesidad de mejorar la calidad del producto o servicio que brindan u ofertan. Al mismo tiempo, diversos estudios han identificado que una falta de integración entre ERP y BPM genera efectos como sobrecarga administrativa, pérdida de trazabilidad y baja capacidad de respuesta ante incidentes operativos. Idorn (2008) explica en su tesis que una de las principales problemáticas al inicio de la relación del ERP y BPM es que las organizaciones no miden ni se plantean realmente el impacto que tendrá el software en sus procesos, dado que el mismo entra con una noción predefinida, mas no exacta, de los procesos de una organización. Debido a esto, muchas empresas prefieren modificar sus procesos a la estructura predeterminada del ERP, que hacer realmente una correcta integración y personalización del software, lo cual va en contra y limita al BPM en la organización.

Dentro de las problemáticas a nivel global, en la investigación de Samarasinghe

et al. (2021) acerca del sector hotelero en Sri Lanka, nos detallan los problemas que se presentan en la implementación del ERP con respecto a su gestión de procesos fueron la falta de alineación entre el ERP y los procesos internos de la organización, lo que significó una reducción de eficiencia. La resistencia al cambio de los empleados respecto al uso del ERP, viéndolo como una carga más que una ayuda y un impacto negativo en la productividad dado que las funciones del ERP no coincidían o estaban alineados a las necesidades de la organización, lo cual suponía atrasos y pérdidas de tiempo.

A nivel europeo, de acuerdo con Gabryelczyk (2020), explicó la problemática en el contexto de una universidad en Polonia, donde resaltaba que el no tener una correcta gestión y estandarización de procesos no permite su integración en un ERP. La falta de capacitación, sin la cual aparecen errores y pérdidas de tiempo en los procesos y las limitaciones técnicas existentes en la organización que no permiten una correcta integración.

En Estados Unidos, de acuerdo con la investigación de Shim y Shim (2019), denominan “ansiedad del sistema” a un problema que aparece al momento de alinear el ERP con los procesos de negocio de una organización, la cual se refiere a la temor o presión que siente un empleado al momento de utilizar un software o sistema ERP, esto debido a diversos factores como la nula instrucción previa o resistencia al cambio tecnológico, lo cual repercute en errores en el registro de data, fallas y demoras en el proceso, entre otros.

En Latinoamérica, la relación entre los sistemas ERP y BPM ha sido objeto de diversas investigaciones que resaltan tanto su potencial como sus desafíos. Zermeño-Zuazo (2020) en su investigación al Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO) en México, nos detallan la problemática de la organización en la implementación de un ERP en el área de RRHH, en donde al no tener un gestión y

estandarización de sus procesos en el área, provocó un desajuste e incompatibilidad entre el ERP y el BPM de su organización, lo cual fue debido a una incorrecta planificación y personalización del software, la no implementación de funciones adicionales debido a sus altos costes y errores en la parametrización de la información de la empresa subida al software, como errores en los horarios de trabajo y jornadas en el sistema. Aguirre et al. (2012) en su investigación realizada en Colombia, advierten dificultades en la complejidad de las interfaces, la dependencia de personal altamente especializado y el riesgo de cuellos de botella cuando se gestionan grandes volúmenes de datos. Su análisis de arquitecturas de integración mostró que la integración efectiva sigue siendo un proceso exigente que demanda inversión tecnológica y capacidades técnicas avanzadas. Dutra et al (2022) analizaron proyectos de ERP en organizaciones con baja madurez de BPM en Brasil, identificando que la falta de documentación de procesos y la resistencia cultural representan los mayores obstáculos. El estudio, basado en action research, evidenció que errores como la ausencia de participantes clave y la poca preparación del analista llevan a consecuencias negativas, tales como desmotivación de los empleados (reportada en un 80% de los casos) y pérdida de información relevante (cerca del 70%). Silva (2022) en su investigación a una industria química en Brasil, evidenció problemas al momento de la post implementación del ERP, los cuales se identificaron en forma de gaps (brecha para poder avanzar en un proceso) y fueron debido a que la organización carece de una metodología BPM en sus procesos, lo cual genera problemas en el mapeo e identificación de gaps en los mismos.

A nivel nacional, Govea (2021) en su estudio a un grupo de empresas de distribución de productos de consumo masivo, señala que el 65.3% considera que el uso e implementación del ERP les ha permitido poder gestionar sus procesos de manera regular y eficiente. Sin embargo, la sola implementación de ERP no asegura mejoras visibles e

importantes si no se acompaña de una estrategia de gestión orientada a procesos, lo cual se propone y se centra la Gestión de Procesos de Negocios (BPM). Según Cano y Baena (2015), muchas organizaciones fracasan en alcanzar las mejoras y oportunidades que crea el ERP por no contar con una estructura y gestión en sus procesos bajo una lógica BPM que permita claridad, monitoreo y mejora continua. En base a lo mencionado, se resalta la importancia de conocer la planificación de recursos empresariales de la empresa agroindustrial ubicada en Moche, además de la gestión sus procesos de negocio y cómo se relacionan entre ellos.

Para la presente investigación y tras haber detallado la problemática se presentarán los antecedentes de investigación, que buscan poder darle contexto y fuerza al estudio. Estas se dividen en internacionales y nacionales.

En lo que respecta al nivel internacional, De Souza (2024), tuvo como objetivo el analizar el cómo el BPM influye en la implementación de un software ERP dentro de una organización. El estudio tuvo como enfoque cuantitativo, tipo correlacional, de diseño no experimental y transversal. Acerca de la recolección de información, se utilizó una encuesta en escala tipo Likert, se aplicó a gerentes, empleados de procesos y TI de 43 empresas industriales en Colombia. Acerca de los resultados estadísticos, se halló una correlación positiva (Rho de Spearman 0.752) significativa entre el nivel de madurez en la gestión de procesos y el éxito percibido en la implementación del ERP. Se identificó que, en las empresas con una gestión de procesos más sólida, el 72.1 % de los participantes reportó una correcta implementación del ERP, con respecto del 38.4 % en organizaciones con gestión de procesos débil. Respecto a los resultados, estos fueron validados con pruebas de correlación y análisis de regresión. Se concluye que, la correcta gestión de procesos de negocio favorece en la preparación organizacional y reduce las barreras técnicas y humanas en la implementación del software ERP. Además, se señala

que la unión entre BPM y ERP no solo debe ser vista de manera opcional, sino indispensable para garantizar resultados en organizaciones.

Zabala et al. (2021) en su estudio cuyo objetivo fue evaluar los efectos de la implementación del sistema ERP en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, considerando tanto el desempeño institucional como la satisfacción de usuarios internos y externos. Se aplicó un enfoque mixto con predominancia cuantitativa, de tipo no experimental, transversal, empleando como base el modelo de DeLone y McLean para sistemas de información. Se utilizaron cinco instrumentos tipo encuesta basados en escalas Likert, aplicados a una muestra aleatoria estratificada de 202 servidores municipales y 382 contribuyentes externos, sobre una población total de más de 82 mil usuarios. El análisis estadístico fue desarrollado mediante SPSS, utilizando indicadores de confiabilidad como el alfa de Cronbach ( $>0.85$ ) y pruebas de hipótesis. Los resultados revelaron que los servidores públicos y directivos percibieron mejoras importantes en la gestión organizacional, mientras que los ciudadanos contribuyentes mostraron niveles moderados o bajos de satisfacción con el servicio. Se confirmó estadísticamente una relación directa entre la calidad del sistema y la satisfacción del usuario.

Gabryelczyk (2020) elaboró un estudio con el objetivo de evaluar si el BPM representa un factor crítico de éxito en la adopción de sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) dentro del sector público. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, y se aplicó una encuesta estructurada con escala Likert de cinco puntos a una muestra de 128 trabajadores del sector público, entre gerentes, analistas y responsables de TI. Para el procesamiento de los datos se empleó el método estadístico PLS-SEM (Partial Least Squares Structural Equation Modeling), lo que permitió analizar las relaciones entre BPM, gestión del cambio,

conocimiento del ERP y éxito en su implementación. Los resultados revelaron que BPM influye de forma significativa ( $p < 0.05$ ) en la adopción efectiva del ERP, con coeficientes de trayectoria positivos dentro del modelo estructural. Asimismo, se demostró que el BPM contribuye a reducir barreras organizacionales y a mejorar la eficiencia en los procesos de transformación digital. El modelo explicó una porción significativa de la varianza en la variable dependiente (adopción del ERP), respaldando empíricamente la hipótesis planteada por los autores.

Como antecedentes nacionales, Soria y Teccsi (2024) en su tesis tuvieron como objetivo general determinar la relación entre el sistema ERP SAP y la gestión de procesos en el área contable de la Corporación Coinsa SAC durante el año 2023. El tipo de investigación tuvo enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental – transversal y correlacional, dado que buscaba medir la relación entre las 2 variables de estudio. La técnica utilizada para el estudio fue la encuesta y el instrumento un cuestionario compuesto por 14 enunciados, siendo 7 para cada variable. Se utilizó escala Likert con 5 posibles puntuaciones, desde el 1 “nunca” a 5 “siempre”. La población fueron 35 trabajadores de la empresa, el método de muestra fue no probabilística por conveniencia, resultando la cantidad de 19 empleados de Coinsa SAC. Para la validación y confiabilidad fue evaluado por 3 expertos y se midió con el coeficiente alfa de Cronbach, con los siguientes resultados: variable 1 (ERP SAP Business One) con 0.832 y variable 2 (Gestión contable) con 0.854. los resultados demuestran la alta confiabilidad del instrumento y variables. Se desarrollaron los resultados de la encuesta, se buscó medir la relación y contrastar las hipótesis con el rho de Spearman, dado que los datos son no paramétricos. Se estableció que una significancia (sig. bilateral) menor a 0,05 validará la hipótesis alterna. Se procedió a contrastar la hipótesis general de la investigación y se obtuvo un coeficiente de correlación Spearman de 0,631 y un nivel de significancia de

0,004, lo cual señala que la correlación entre el ERP y gestión de procesos contables es directa, positiva y moderada. Respecto a la contratación de la primera hipótesis específica, se midió el ERP con la dimensión desempeño de los integrantes, con un coeficiente de 0,561 y significancia de 0,013, se determinó que existe una correlación directa, positiva y moderada. Acerca de la segunda hipótesis específica, se evaluó el ERP y la dimensión administración de recursos y, con un coeficiente de 0,737 y significancia de 0,00, se determinó una correlación directa, positiva y alta. Finalmente, referida a la tercera hipótesis específica, se midió el ERP con la dimensión toma de decisiones. Los resultados del coeficiente 0,451 y el nivel de significancia de 0.043 determinaron una correlación directa, positiva y moderada. Se determinaron las conclusiones de la investigación, siendo la general que existe una relación directa, positiva y moderada ( $\rho$  Spearman = 0,631) entre el sistema ERP SAP Business One y la gestión contable de la organización, esto nos indica que aún existe un margen de mejora en la gestión, capacitación del sistema y software. Respecto al primer objetivo específico, se determinó que existe una relación directa, positiva y moderada ( $\rho$  Spearman = 0,631) entre el ERP SAP Business One y el desempeño en la organización, lo que se entiende que a una mejora y aumento en el ERP se tendrá un mejor desempeño para con la gestión de procesos en el área contable en la empresa. Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que existe una relación directa, positiva y alta ( $\rho$  Spearman = 0,737) entre el ERP SAP Business One y la administración de recursos en la organización. Esto se traduce en que si se incentiva a la mejora en el ERP SAP se tendrá del mismo modo una mejor gestión y optimización de los recursos, lo cual incurre en beneficios económicos. Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que existe una relación directa, positiva y moderada ( $\rho$  Spearman = 0,451) entre el ERP SAP Business One y la toma de decisiones en la empresa. El uso eficiente del ERP SAP en la empresa permitirá la obtención de información veraz

y a tiempo, con la finalidad de que las jefaturas puedan tomar las mejores decisiones. La investigación demuestra que el ERP como un software desarrollado para la automatización e integración está alineado a la gestión de procesos de negocio, en esta ocasión con un enfoque el área contable, con un impacto significativo de forma positiva en una organización.

Quichca (2024) en su investigación buscaba determinar de qué manera el ERP se relaciona con la gestión del proceso financiero en 5 empresas de servicios. La gestión financiera se define como la gestión del conjunto de procesos internos que realiza una organización con el fin de alinearlos con los objetivos trazados. El enfoque de investigación fue cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, transversal, dado que recolecta datos en un solo momento, y correlacional dado que busca medir la relación de las 2 variables. Acerca de la población, se constituyó por 40 empleados entre las 5 empresas. Al ser una población menor de 50 personas, se determinó un muestreo censal, abarcando el total de la investigación. Acerca del instrumento, se utilizó el cuestionario y como técnica la encuesta, la cual está establecida por una escala Likert del 1 al 5, con relación al acuerdo y desacuerdo con el enunciado del cuestionario, además, se tuvo la validación de 3 expertos para el instrumento. Acerca de los resultados, al ser datos ordinales, se seleccionó el coeficiente Rho Spearman para poder evaluar el nivel de correlación y la contrastación de hipótesis. Referido a la contrastación de hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación rho Spearman 0,851 y un nivel de significancia  $p=0,00$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna y se demuestra que el ERP se relaciona de manera positiva, directa y alta con la gestión financiera. Respecto al primer objetivo específico, se obtuvo un coeficiente de correlación rho Spearman 0,695 y un nivel de significancia de  $p=0,00$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna y se demuestra una relación directa, positiva y moderada entre el ERP y la planificación

financiera. Acerca de la segunda hipótesis específica, se obtuvo un coeficiente de correlación rho Spearman 0,797 y un nivel de significancia  $p=0,00$ , lo que demuestra una relación positiva, directa y alta entre el ERP y el control empresarial. Respecto a las conclusiones, en el objetivo general se concluye que existe una correlación alta y significativa entre el sistema ERP y la gestión financiera en las empresas de servicios, este resultado nos señala que una optimización y mejora en el ERP implementado en las organizaciones afecta de manera positiva en los procesos y gestión financiera, por lo que es importante alinear al ERP con los objetivos y procesos ya establecidos. Acerca del primer objetivo específico, se concluye que el ERP se relaciona de manera directa, positiva y moderada (rho Spearman 0,695) con la planificación financiera de la empresa, por lo que se entiende que un mayor nivel del ERP permitirá a la misma poder planificar y proyectar sus finanzas, pudiendo obtener oportunidades de financiamiento, inversión y gestión en pagos/cobros. Referido al segundo objetivo específico, se concluye que el ERP se relaciona de manera positiva y alta (rho Spearman 0,797) con el control empresarial, lo que especifica que a un mayor nivel en el ERP se podrá tener un control en la organización, repercutiendo de manera positiva en la gestión, recolección de datos y eficiencia de la organización.

Davila y Valladares (2022) en su tesis cuyo objetivo fue determinar la relación de la implementación del software ERP y la gestión de procesos administrativos en Eco Estrategia Peruana SAC Trujillo, Perú. Con respecto al tipo de estudio fue cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional. Para la recolección de datos para la investigación, se utilizó la encuesta, la cual fue validada por expertos. Acerca de la población, estuvo conformada por 25 empleados del área administrativa y se trabajó con una muestra censal (totalidad de los sujetos disponibles). Respecto a los resultados estadísticos, se identificó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.933, lo que

indica una correlación positiva muy alta entre ambas variables. Además, el nivel de significancia fue de  $p = 0.000$ , lo que confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa. Se concluye que, la implementación del sistema ERP influye de manera directa en la eficiencia de gestión de procesos en el área administrativa, al facilitar la planificación, toma de decisiones y control. Además, indicaron que una gestión administrativa de la mano con el software ERP contribuye al logro de objetivos organizacionales mediante una mejora en la coordinación entre áreas o departamentos y la trazabilidad de la información.

Cabrera (2022) en su tesis cuyo objetivo de investigación era identificar los efectos de la implementación del software ERP Navasoft en el control de la gestión de procesos de la empresa, analizando su impacto en los procesos administrativos y operativos clave. El tipo de estudio fue aplicado, su enfoque cuantitativo y se trabajó bajo un diseño preexperimental de un solo grupo. Como técnica de recolección de datos se tuvo a la encuesta, la cual se usó por medio de un cuestionario validado por juicio de expertos. Respecto a la población, se conformó por los empleados administrativos del hotel, y se usó una muestra censal de 20 trabajadores. Con respecto a los resultados, se identificó una mejora significativa tras haber implementado el software ERP. El puntaje promedio de control de la gestión hotelera antes del ERP fue de 44.65 puntos, posterior a la implementación, se elevó a 62.10 puntos, demostrando un aumento del 39.11 % con respecto a eficacia en los procesos. Este resultado fue estadísticamente significativo al nivel de  $p < 0.05$ , de acuerdo con la prueba t para muestras relacionadas. Respecto a las conclusiones del estudio, se demuestra que el ERP Navasoft tuvo un efecto positivo en el control de la gestión de procesos hotelera, al dar una mejora a la planificación, ejecución de actividades, control de los ingresos/egresos y organización en la información operativa. Como recomendación, es la adopción estratégica del ERP en pequeñas

empresas del rubro, que tengan como objetivo la optimización de las operaciones a través de herramientas tecnológicas que permitan la integración

Becerra (2022), en su tesis de licenciatura, definió su objetivo de investigación en la relación de los sistemas ERP y la gestión de procesos contables del instituto de Defensa Legal y Gobernabilidad del Perú en el año 2021. El enfoque del estudio es cuantitativo, aplicada, con diseño no experimental, transversal y correlacional, con la finalidad de investigar y medir la relación entre las variables de investigación. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, la cual se aplicó de forma directa a los colaboradores del área de contabilidad. Como instrumento se utilizó el cuestionario, el cual estuvo conformado por 24 ítems, siendo 12 para cada variable (ERP y Gestión Contable) y cuyas respuestas fueron registradas en escala Likert, con 5 alternativas en base a cuestionamientos afirmativos. Respecto a la muestra, se trabajó con el total de la población, siendo una muestra censal, constituida por 15 colaboradores del Instituto de Defensa Legal y Contabilidad del Perú. Referido a la validez y confiabilidad del instrumento, el cuestionario se validó por el juicio de 3 expertos y se utilizó el coeficiente alfa Cronbach, obteniendo un coeficiente de confiabilidad de 0,911, lo que demostró el alto nivel de confiabilidad de este. Acerca de los resultados de investigación, dado la cantidad menor de 50 encuestados (15), se realizó la prueba de normalidad Shapiro – Wilk para identificar la distribución de los datos, obteniendo valores de significancia menores a 0,05 (Sig. =0,003 y 0,004 para las variables), por lo que se determinó que los datos no tienen una distribución normal. En base a su tipo su distribución, se procedió a contrastar las hipótesis con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para ello, se estableció un nivel de significancia para aceptar las hipótesis alternas de  $p < 0,05$ . Con respecto a contrastación de la hipótesis general, se obtiene un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,638 y un nivel de significancia de 0,011, por lo que se acepta la

hipótesis alterna y se demuestra que la relación entre el ERP y la gestión contable es directa, positiva y moderada. Respecto a la primera hipótesis específica, se obtiene un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,531 y un nivel de significancia de 0,042, por lo que se demuestra que la relación entre la dimensión estandarización de procesos y la gestión contable es directa, positiva y moderada. Respecto a la segunda hipótesis específica, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,667 y nivel de significancia de 0,007, se determina que la relación entre la racionalización de procesos de negocio y gestión contable es positiva, directa y moderada en la empresa. Referido a la última hipótesis específica, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,435 y un nivel de significancia de 0,016, lo que demuestra que la relación entre la integración de procesos de negocio y la gestión contable es directa, positiva y alta. Se concluye que el sistema ERP se relaciona con la gestión contable, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,638 y significancia de  $p = 0,11$ , se demuestra una relación directa, positiva y alta. Esto indica que la mejora y optimización del software ERP generará un efecto positivo en la gestión del proceso contable en la empresa, lo que debe incentivar a la empresa a poder evaluar y presentar nuevas propuestas de mejora e implementación en el software que se maneja. Con respecto al primer objetivo específico, se concluye que la estandarización se relaciona con la gestión contable. Con un coeficiente de correlación 0,531 y un nivel de significancia de  $p = 0,042$ , se define una relación directa, positiva y aceptable entre ellas. La estandarización de procesos permite tener líneas claras respecto a cómo actuar en cualquier área de una empresa y a tener definidos los procesos del negocio, este beneficio se reflejará en el área contable, así como en todas las áreas de una organización. Referido al segundo objetivo específico, se concluye que la racionalización de procesos de negocio se relaciona con la gestión contable en la empresa. Con un coeficiente Rho Spearman de 0,667 y un nivel de

significancia de  $p=0,007$  se demuestra que la relación es directa, positiva y alta. Se entiende que el poder darle un seguimiento mayor en los procesos, revisando las ineficiencias, cuello de botella y demás problemáticas que limiten y retrasen el flujo de trabajo brindará al mismo tiempo una mejora en la gestión contable de la empresa. Finalmente, respecto al tercer objetivo específico, se concluye que se tiene una relación significativa entre la integración y la gestión contable, con un coeficiente de correlación Spearman de 0,435 y un nivel de significancia de  $p=0,016$  se demuestra una relación directa, positiva y aceptable. Se demuestra que, si bien existe una relación entre las 2 variables, su coeficiente de correlación es bajo, lo que puede entenderse que si hay un aumento o mejora en la integración no va a ocurrir de la misma forma con la gestión contable en la empresa. La integración permite poder aplicar los avances tecnológicos como el ERP a los procesos que se tienen, lo que es un positivo gracias a todos los beneficios que brinda en relación con la información y seguimiento de procesos.

Govea (2021) en su investigación cuyo objetivo principal que tuvo fue determinar la influencia del ERP en los procesos de negocio de empresas distribuidoras con sede en Lima. El fin de la investigación era poder identificar si la implementación del ERP tiene un aporte significativo a la mejora de la gestión de los procesos de la organización. La técnica principal que se usó fue la encuesta, la cual fue tomada de forma presencial. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, su diseño fue no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 31 empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en Lima Metropolitana, de las cuales se seleccionó como muestra censal a 31 personas. Como resultados, la investigación determinó que el sistema ERP influye en un 79.4% en la gestión de procesos de negocio, con un nivel de significancia estadística  $p < 0.05$ . La influencia resaltó especialmente en las áreas de: compra, venta, logística y control de inventario. Como conclusiones principales, el autor

señala que la implementación adecuada del software ERP si contribuye a la mejora de la eficiencia operativa, la integración de funciones clave y la reducción de errores administrativos, siempre que exista un alineamiento con una estrategia como empresa, preparación ante el cambio y un rediseño de los procesos de negocio.

Guitton (2021) tenía como objetivo de su estudio determinar el nivel de relación entre los sistemas de información gerencial (SIG) y la gestión de procesos en una organización. Un SIG es un conjunto de sistemas o software integrados que centralizan la información de toda la organización para su mejor gestión, lo cual presenta un marco teórico relacionado al ERP. El enfoque de investigación fue cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, dado que su objetivo era medir la relación entre las variables. Sobre la población, estuvo formada por 54 trabajadores del área de informática de la organización. Se realizó un muestreo de tipo censal, lo que señala que toda la población conformó la muestra de estudio. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario y la técnica de encuesta, con una escala Likert del 1 al 5 relacionado a su aceptación del enunciado (1 “nunca” al 5 “siempre”). Acerca de los resultados estadísticos, al ser datos ordinales (escala Likert) se empleó la estadística no paramétrica, por lo que se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para realizar la contrastación de hipótesis. En cuanto a la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación rho Spearman 0,919 y un nivel de significancia  $p < 0,00$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna, el cual señala que existe una relación directa, positiva y alta entre los SIG y la gestión por procesos. Respecto a la primera hipótesis específica, se obtuvo un coeficiente rho de Spearman 0,846 y un nivel de significancia  $p = 0,00$ , lo que señaló la relación positiva, directa y alta. Acerca de la segunda hipótesis específica, se obtuvo un coeficiente de correlación rho Spearman 0,826, lo que señala que los Sistemas de soporte de decisiones y la Gestión por procesos se relaciona de manera directa, positiva y alta.

Finalmente, con la tercera hipótesis específica, se obtuvo un rho de Spearman 0,734 y un nivel de significancia  $p=0,00$ , lo que señala una relación directa, positiva y alta entre los Sistema de administración de conocimiento y la Gestión por procesos. Acerca de las conclusiones referido al objetivo general, se confirma que existe una relación significativa entre los sistemas de información gerencial y la gestión por procesos de la organización, lo que determina que a un mayor nivel y calidad en los sistemas de información que se utilicen en la organización, la gestión en los procesos de esta será mejores y óptimas. Respecto al primer objetivo específico, se concluye que existe una relación significativa entre los sistemas organizacionales y la gestión por procesos. Respecto al objetivo específico, se concluye que existe una relación específica entre los SIG de soporte de decisiones y la gestión por procesos, señalando que un mayor nivel de estos tendrá un impacto positivo en la gestión de procesos en la organización. Finalmente, acerca del último objetivo específico, se concluye que los SIG de administración del conocimiento y la gestión por procesos se relacionan de manera positiva y significativa, lo que señala que una mejora en la gestión, organización y selección de la información de la organización repercute de manera positiva en la óptima gestión de procesos en la misma.

Tras haber detallado los antecedentes de investigación internacional y nacional, se procederá a presentar las bases teóricas para las 2 variables del estudio, donde se definirán su concepto, dimensiones, importancia y teorías de estas.

**Referido al concepto del ERP**, Watson y Schneider (1999) define al ERP como un software sólido, que se tiene como objetivo la gestión de las necesidades del sistema empresarial en todas las áreas que cuente la empresa, tales como finanzas, recursos humanos, fabricación, ventas y marketing. Además, se menciona que el ERP cuenta con una arquitectura de software integrada que simplifica el flujo de información entre todas las funciones de una empresa y se basa en una base de datos conjunta.

Por otro lado, Oltra (2015) define al ERP como un software o aplicación informática. Detalla que debe ser Integrado, lo cual se refiere a agrupar los diferentes procesos de una organización a través de una única Base de Datos. Además, debe contar con módulos, que puedan o no ser activados en función de la necesidad de la organización que lo vaya a utilizar. Suárez (2023) precisa al ERP como un software integrado, el cual se centra en la gestión empresarial, contando con módulos que permite organizar las áreas de una empresa tales como finanzas, logística, RR.HH., entre otros. Para ello, una de sus características, la parametrización, permite ser funcional en base a las necesidades de la organización.

**Acerca de la importancia del ERP**, Albar et al. (2014) señala que el ERP es de gran importancia para las actuales empresas y organizaciones, esto es porque permite que los procesos sean integradores, permitiendo que todos los departamentos trabajen en armonía para alcanzar los objetivos y metas de toda la organización. Sierra y Escobar (2007) señalan que el mercado laboral ha tenido cambios importantes como el aumento de la competencia, la internacionalización del mercado y la innovación tecnológica. Ante ello las empresas han optado por la implementación de un ERP que les permita gestionar la organización de manera eficaz y eficiente, siendo la solución que mejores resultados da en recopilación y comprensión de la información, además de tener un costo – beneficio muy rentable.

Para Laudon y Laudon (2016), el ERP es importante porque es un software que compila y consolida datos acerca de los procesos fundamentales de la empresa; esto les permite a las organizaciones alcanzar la excelencia operacional con el cliente al facilitar el acceso a la información para respaldar todas las actividades internas. Indican también que contribuyen a una organización al proporcionar un valor significativo en la optimización de la eficacia operacional, proporcionando información coherente. Esto

asiste a los gerentes a tomar decisiones más precisas al combinar los datos de pedidos, producción y entrega, garantizando que la producción esté alineada con las órdenes de los clientes, lo cual ayuda a disminuir el inventario y a reducir la duración del proceso de cierre contable.

**Sobre las dimensiones del ERP**, de acuerdo con Hadi et al. (2023), se deben plantear tomando en cuenta el contexto y la definición teórica de las variables en cuestión, para lo cual se sugiere que las dimensiones hayan sido validadas en artículos científicos anteriores. Con respecto a la variable, se detallan las dimensiones descritas en la investigación de Govea (2021), las cuales se definen en 4: la dimensión calidad del sistema, impacto individual, calidad de información e impacto organizacional.

Calidad de sistema, de acuerdo con Tsai et al. (2009) nos indica su importancia, dado que se centra en planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización, que de alguna manera influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización. Se centra en poder evaluar a fondo el software o sistema ERP, las cuales se enfocan en el su nivel de productividad, portabilidad, facilidad de uso y su fiabilidad o confianza en el mismo.

Impacto individual, de acuerdo con DeLone y McLean (1992) nos detalla la importancia y su evaluación del cómo gestiona el personal empleado la implementación del ERP en la organización, referido a su comportamiento, performance y toma de decisiones, considerándola como uno de los puntos primordiales para evaluar la eficacia de los sistemas de información. La perspectiva de esta variable se basa en cómo la información impacta al receptor y cuánto influye el producto de la información en las decisiones gerenciales. Es esencial medir el impacto individual, ya que es en este momento cuando la información producida por el sistema se emplea para modificar el rendimiento a nivel personal, una vez que ha sido recibida y analizada.

Calidad de información, de acuerdo con Tsai et al. (2009) nos indican como una de sus dimensiones fundamentales a evaluar en el ERP, verificando si la información que brinda el software es útil para la organización y si permite una comprensión y entendimiento correcto. Centrado en evaluar la información que emite el sistema, generalmente en forma de reportes e informes ejecutivos, donde se evalúa que sea útil, precisa, comprensible para la organización y la disponibilidad en el formato que se desea visualizar u obtener.

Impacto organizacional, se define de acuerdo con Tsai et al. (2009) como la evaluación o medición del cambio generado en la organización por implantar una innovación. Moreno (2003) nos resalta la importancia de evaluar cómo se asimila el cambio de una cultura tradicional hacia una cultura integradora, que solicita una mayor cultura electrónica, innovadora y con el conocimiento de los nuevos recursos para poder mejorar los procesos.

**Acerca de las teorías del ERP**, de acuerdo con la teoría general de los sistemas, Von Bertalanffy (1976) nos explica que una organización se comprende como un conjunto de elementos interrelacionados que funcionan como un sistema abierto. Relacionado al ERP, este se concibe como una herramienta tecnológica que permite integrar los distintos subsistemas funcionales de una empresa (finanzas, ventas, recursos humanos, etc.) en uno solo, generando una mejor organización, mejorando la coherencia operativa y agilizando el flujo de información.

La teoría de la integración organizacional, Daft (2010), nos explican que la eficiencia en una empresa se puede conseguir a través de la alineación de su estructura funcional, procesos y sistemas de información. El ERP se acoge a la teoría, dado que logra a través de sus módulos, integrar las áreas de la organización, facilitando la toma de decisiones, coordinación entre áreas y estandarizar los flujos de datos.

En la teoría general de la contingencia Lawrence y Lorsch (como se citó en Jones, 2008) se sostiene que la estructura y el funcionamiento organizacional deben ajustarse a las condiciones del entorno, la tecnología y los procesos internos. Aplicada al ERP, esta teoría permite entender que su implementación no es estandarizada ni uniforme, sino que debe adaptarse al tipo de empresa, su nivel de formalización, cultura, tamaño y complejidad operativa. El éxito del ERP, por tanto, depende de su alineación con las necesidades específicas del contexto organizacional.

**Acerca del Concepto del BPM**, de acuerdo con Hitpass (2017) es una disciplina que integra todas las áreas de estrategia, tecnología y negocio de la empresa y las comprende como un todo integrado de gestión a través de los procesos. Garimella et al. (2008) define al BPM como un conjunto de métodos, herramientas y tecnologías que se usan para el diseño, implementación, análisis y control de los procesos operativos de negocio. Además, es un enfoque centrado en mejorar el rendimiento de procesos, agrupando las tecnologías de la información con metodologías de procesos y gobernanza.

Reijers (2021) señala que el BPM es, en esencia, una idea de gestión, la cual comprende los pasos y orden de los procesos, las personas que forman parte, la información que se intercambia y procesa y las tecnologías que se utilizan al ejecutarlos. El optimizar estos elementos permitirán a la organización mejorar la generación de un producto o servicio, por ejemplo, agilizando el proceso de negocio en cuestión, haciéndolo más eficiente.

**Acerca de la importancia del BPM**, de acuerdo con Piraquive (2008), el BPM apoya a la auto evaluación de las estrategias de gestión de los procesos de negocio. Además, un enfoque BPM puede mejorar la productividad organizacional, su sensibilidad, reducir costos, y/o acelerar los tiempos de ciclos en los procesos. Yacha et al. (2024) señalan que su importancia se refleja en la capacidad de transformar la

organización, pasando de una estructura jerárquica a una más eficiente y eficaz. Esto se consigue al ofrecer una representación gráfica estandarizada y una notación fácil de leer, lo que facilita la comprensión de los procesos para todos los interesados. BPM proporciona ventajas durante la gestión, optimizando el uso de coste, tiempo y recursos e impulsando la modernización de la empresa, además, facilita la obtención de un coste más eficiente y permite una gestión de precio de venta más estratégica frente a los competidores. Finalmente, indican que permite establecer objetivos, medidas y estándares de calidad necesarios para obtener certificaciones y lograr un mayor rendimiento económico a largo plazo.

Rosemann y Brocke (2010) señalan que el BPM busca cambiar la forma en que los empresarios conciben y gestionan sus negocios, optimizando y agilizando sus procesos tradicionales con nuevas prácticas y tecnologías. Un marco de BPM en una organización es importante para la gestión de proyectos y programas, asegurando que se aborden todos los aspectos relevantes. También es esencial para la gestión de proveedores, permitiendo evaluar la contribución general de sus ofertas al éxito del BPM. Además, es una herramienta fundamental para la gestión de la estrategia, facilitando el establecimiento de prioridades y plazos.

**En torno a las dimensiones del BPM**, con respecto a las dimensiones de la variable, se toman referencia de distintos autores y se seleccionan la cantidad de 3 dimensiones, las cuales se adaptan a los objetivos de la investigación. Las dimensiones que se detallarán son las siguientes: dimensión de eficiencia, eficacia y agilidad de negocio.

Eficiencia, se define como la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados, lo que significa el nivel de productividad alcanzado en un resultado específico. De acuerdo con Harmon (2014), la eficiencia es crucial como indicador clave para

medición y mejora del BPM porque es un resultado esperado y una consecuencia directa de la implementación de metodologías de cambio de procesos. Harmon describe la Gestión de Procesos de Negocio como la disciplina que proporciona los conceptos, metodologías y herramientas que los gerentes necesitan para mejorar o rediseñar procesos. Por ello, las organizaciones se centran en el BPM y la eficiencia operacional, con el objetivo de conseguir la mejora del desempeño de los procesos, reducción de costos y la minimización de la ineficiencia. Esta dimensión se considera de suma importancia en poder evaluar para la investigación dado su relación fuerte con el BPM y el poder conocer cómo se está implementando en la organización.

Eficacia, se entiende como la capacidad que tiene una organización para alcanzar, en mayor o menor medida, los objetivos estratégicos o de negocio establecidos. En el Libro del BPM (2011) definen a la eficacia en la Gestión de Procesos de Negocio como parte fundamental en asegurar la misión empresarial y la mejora continua. La eficacia se vincula directamente a la efectividad operacional que se logra al establecer medidas de rendimiento y permitir la mejora continua, lo que implica que los indicadores de funcionamiento y objetivos definidos estén alineados, en tiempo real, con los objetivos estratégicos de la organización. Esto establece un marco para evaluar el éxito de los proyectos y seleccionar modelos operacionales de alto desempeño. La eficacia también garantiza que el diseño del proceso satisfaga las necesidades de los clientes y simultáneamente busca mejorar la eficiencia. Además, facilita el control y la toma de decisiones, siendo clave para la innovación y adaptación en un entorno empresarial competitivo.

Agilidad de negocio, como concepto se interpreta como la habilidad que posee la misma para ajustarse a las transformaciones del entorno mediante la modificación de sus procesos integrados. Garimella et al. (2008) nos indican 3 dimensiones importantes,

siendo una de ellas el negocio y la agilidad de este, el cual es de vital importancia para poder conseguir los objetivos planteados como organización y con los clientes.

**Acercas de las teorías del BPM**, la gestión de procesos de negocio encuentra fundamento en la teoría general de sistemas. De acuerdo con Von Bertalanffy (1976) la teoría se sustenta en la necesidad del diseño, control y gestión de los procesos. Además, plantea que todas las organizaciones deben comprenderse como sistemas que están formados por partes interdependientes. En esta perspectiva, el BPM permite poder gestionar de manera transversal los procesos de una organización, gestionando recursos, tareas y flujos de información que pasan por las distintas áreas.

El BPM encuentra fundamento también en la teoría del ciclo de mejora continua o ciclo Deming. García et al. (2003) nos hablan acerca de la teoría, la cual tiene como autor a W. Shewhart en 1920, cuyo enfoque principal es la gestión de procesos y el cómo se interrelacionan entre ellos en una organización. Además, se separa en etapas conocida como con sus siglas PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Mediante este orden cíclico se guía la gestión de procesos de manera sistemática, lo que permite el análisis, mejoras y control total de los mismos en la organización.

Finalmente, se encuentra fundamento y sustento al BPM en la teoría de la reingeniería de procesos. Champy (1993, como se citó en Davila y Valladares (2022)) nos explica que la teoría sentó las bases para una visión transformadora de la gestión organizacional, enfocado en los procesos, analizando de qué manera se pueden agilizar y mejorarlos. Además, detallan que los procesos deben ser reformulados cuando no dan respuesta a los objetivos de eficiencia y calidad. A comparación del BPM, no implica necesariamente una rotura completa con los procesos ya existentes, sin embargo, comparte el principio en orientarlos y generar valor desde la innovación y la mejora continua.

Tras haber asentado las bases teóricas de las 2 variables de la investigación, se describe de forma teórica, práctica y metodológica las justificaciones para con la investigación.

Desde el punto de vista teórico, presente investigación tiene como objetivo el contribuir y aportar al estudio existente de 2 enfoques que son clave en la innovación de las empresas y organizaciones: la planificación de recursos empresariales y la gestión de procesos de negocio. Aunque se cuenta con una amplia investigación de las variables por separado, no se cuenta con suficiente información en torno a su relación entre ellos y es más limitado si nos referimos al rubro de empresas agroindustriales de Perú, a la cual pertenece la empresa a investigar. Con los hallazgos, se contribuirá al conocimiento de la relación del ERP y BPM en una organización, y podrán servir como bases para investigaciones futuras.

Desde el punto de vista práctico, la presente investigación se elaboró con la finalidad de poder evaluar de manera concreta la relación que existe entre la implementación de un sistema ERP y la gestión de los procesos de negocio, identificando el nivel de relación e integración existente de ambos en una organización. Esta investigación representa beneficio para futuras investigaciones y más directo a la empresa en que se basa la investigación. De acuerdo con las conclusiones que se proporcionarán, podrán comprender la situación en que se encuentran y tomar decisiones respecto a ello, siempre con el fin de optimizar sus operaciones y elevar sus estándares de calidad. Además de la organización analizada, los hallazgos servirán como referencia para las organizaciones no solamente del sector agroindustrial, sino de cualquier otra organización que se encuentre en proceso o con intención de implementar nuevas tecnologías o software ERP, que les permita poder ser más eficaces y óptimos en sus procesos.

Desde el punto de vista metodológico, la elección de un enfoque cuantitativo nos brinda un análisis riguroso de la relación entre el ERP y BPM. En torno al diseño, se utilizará el correlacional, que nos permitirá poder analizar las 2 variables y medir la relación que existe entre ellas. La presente investigación usará como herramienta de recolección de data el cuestionario, con el fin de poder evaluar el nivel de confiabilidad que nos proporcionará la misma, ello en vista de poder contribuir a futuras investigaciones. La metodología que utilizará contribuirá como referencia sólida para las futuras investigaciones en diferentes organizaciones.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera la planificación de recursos empresariales se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025?

### **Problemas específicos**

¿De qué manera la calidad de sistema se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025?

¿De qué manera el impacto individual se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025?

¿De qué manera la calidad de información se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025?

¿De qué manera el impacto organizacional se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025?

### 1.3. Objetivos

El objetivo general debe formularse como la búsqueda de la solución al problema de investigación. Los objetivos específicos son pasos consecutivos que permiten lograr el objetivo general. A continuación, se presentan el objetivo general de la investigación, y los objetivos específicos.

#### **Objetivo general**

Determinar si la planificación de recursos empresariales se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

#### **Objetivos específicos**

Determinar si la calidad de sistema se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

Determinar si el impacto individual se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

Determinar si la calidad de información se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

Determinar si el impacto organizacional se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

### 1.4. Hipótesis

Las hipótesis son las posibles respuestas y/o resultados a lograr al término de la investigación. Puede dividirse en general y específica(s). se presentan la hipótesis general e hipótesis específicas para la presente investigación.

### **Hipótesis general**

La planificación de recursos empresariales se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

### **Hipótesis específicas**

La calidad de sistema se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de manera significativa en una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

El impacto individual se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de manera significativa en una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

La calidad de información se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de manera significativa en una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

El impacto organizacional se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de manera significativa en una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Referido a la metodología de investigación, el presente capítulo comprendió la metodología a utilizar para desarrollar el trabajo de investigación titulado "Relación entre la planificación de recursos empresariales y la gestión de procesos de negocio en una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La libertad 2025". Esta sección explicó y detalló el enfoque, diseño, alcance, tipo, población, muestra y los métodos que se utilizaron para poder dar respuesta a los objetivos planteados, así como las estrategias de recolección y análisis de los datos que garantizaron la validez y confiabilidad de los resultados. La metodología se centró en la importancia de investigar y analizar la relación o influencia que tuvo el ERP respecto a la gestión de proceso de negocio de la empresa. Hernandez et al. (2014) definió a la metodología como el conjunto de procedimientos, técnicas y herramientas a utilizar con el fin de llevar a cabo una investigación sistemática y organizada. Del mismo modo Creswell y Poth (2017) definieron a la metodología como el vínculo entre marco teórico e investigación práctica, estableciendo los procedimientos que deben seguirse de modo riguroso y sistemático para lograr los objetivos planteados.

El enfoque del estudio fue cuantitativo, ya que buscó medir la relación entre las 2 variables de la investigación. Como expone Hernandez et al. (2014), el enfoque cuantitativo involucra la recopilación de datos para probar hipótesis con base en la verificación de hipótesis a través de la medición numérica y el análisis estadístico, con el propósito de establecer medición numérica y el análisis estadístico. El enfoque fue el adecuado dado que permitió establecer el grado de relación del erp y la gestión de procesos de negocio en la organización. Asimismo, la objetividad del enfoque cuantitativo permitió la obtención de resultados confiables y replicables, lo que dio un rigor metodológico y validez de las conclusiones obtenidas.

Referido al alcance de la investigación estuvo vinculado al diseño correlacional, dado que se buscó conocer y evaluar la relación entre las variables, a fin de conocer los factores asociados entre ellas. De acuerdo con Tamayo (2001) mencionó que la investigación correlacional fue un tipo de investigación que busca fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores están relacionados a la variación de otro u otros factores. Polanía et al. (2020) nos indicó que el diseño correlacional evaluó la relación de 2 variables que pertenecen a la misma unidad de estudio, estableciendo un diseño gráfico:

**Figura 3**

*Esquema Correlacional*

**Esquema:**



**Dónde:**

**M:** Muestra

**O<sub>1</sub>:** Variable 1

**O<sub>2</sub>:** Variable 2

**r:** relación de las variables de estudio

*Nota:* adaptado de *Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior*.

El diseño del estudio fue no experimental, dado que no se realizó ninguna modificación en las variables de estudio, sino que fueron examinadas en su ambiente natural, sin haber realizado ninguna alteración en los datos. Según Arispe et al. (2020), los estudios de diseño no experimental fueron diseños donde no se manipularon las variables y los fenómenos se observaron de manera natural, para posteriormente

analizarlos. La investigación fue también de corte transversal dado que pretendió analizar la relación entre el uso del ERP sobre el BPM durante y después del proceso de recertificación del ISO 9001. Tal como indica Hernández et al. (2014), la investigación transversal estuvo orientada a la recolección de datos en un momento y periodo único, teniendo como propósito describir variables y su incidencia e interrelación en un momento específico. La investigación tuvo como base el explorar la conexión y relación entre ambas variables específicas, con la finalidad el entender cómo el nuevo ERP que se implementó en la empresa produjo un efecto en el BPM de la misma.

Para el tipo de estudio se utilizó el tipo básico, dado que se buscó ampliar los conocimientos científicos sobre la relación entre las variables de estudio, lo que permitió sentar las bases para futuras investigaciones que abarquen las mismas variables. Tal como indica Egg (2011), la investigación básica o pura se realizó con el propósito de ampliar los conocimientos teóricos en el avance de una determinada disciplina, sin enfocarse directamente en sus aplicaciones o consecuencias prácticas; se trató de una investigación formal que buscó metas teóricas para enriquecer el acervo de conocimientos de una teoría específica.

Acerca de la población, de acuerdo con Zúñiga et al. (2023), la población representó una parte fundamental para la correcta obtención de los resultados de investigación. Además, definió a la población como un grupo de elementos o individuos que comparten características en común. Según Arias (2012) la población o población objetivo, siendo más preciso, fue un conjunto finito o infinito de elementos, los cuales poseen características que los asemejan y los cuales fueron importantes para poder conseguir los resultados y conclusiones de la investigación. Además, en relación con la población finita comentó que fue en la cual se conoció la cantidad exacta que la conformaba y se contó con documentación que avaló ello. Para la investigación, el

universo estuvo representado por la cantidad de 75 empleados de la empresa, sin embargo, hubo una cantidad de ellos que no usaron SAP en sus actividades y procesos dado el área de la empresa en la que se desempeñaron, por ello, se tomó como población la cantidad de 45 empleados, habiendo sido su justificación el uso del ERP SAP en sus actividades y procesos diarios.

Referido a la muestra en la investigación, se tomó como muestra a los 45 empleados de la empresa, al haber sido el caso que la muestra fue la misma cantidad que la población, la muestra fue de tipo censal. De acuerdo con Logan (2018) la muestra censal fue una aproximación esencial pero intrínsecamente limitada de la población total utilizada para determinar características detalladas, especialmente a pequeña escala geográfica.

Acerca del instrumento y técnica de investigación, el instrumento seleccionado fue la encuesta, elaborando un cuestionario para la investigación. Hernández et al. (2014) definió al instrumento como la herramienta que permite registrar datos observables que representan a los conceptos o variables que el investigador desea evaluar en su investigación. Permite recopilar y analizar la información o data de la investigación. De la misma forma Alcaraz et al. (2006), el cuestionario lo señaló como un formato que permitió registrar la información acerca de las variables que desea medir, recolectándola mediante una herramienta o instrumento diseñado para la investigación.

Para la investigación, se contó con un cuestionario de 26 preguntas estructuradas en una escala Likert. De acuerdo con Koo y Yang (2025), la escala Likert ha sido un instrumento ampliamente usado con la finalidad de la medición de opiniones, posturas, aptitudes referidas a una investigación. Se presentó a los participantes de la encuesta un conjunto de afirmaciones junto con 5 alternativas de respuesta, en una escala de 5 puntos que fueron de “totalmente de acuerdo” a “totalmente en desacuerdo”. La escala funcionó

en base al grado de acuerdo que tuvieron los participantes sobre las afirmaciones, lo cual permitió poder cuantificar sus respuestas para la investigación.

**Tabla 1**

*Escala Likert*

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

Nota: *Elaboración propia*

El cuestionario abarcó las dimensiones de las 2 variables de la investigación, ERP y BPM, las cuales fueron: Impacto organizacional, calidad de sistema, calidad de información, impacto individual, eficiencia, eficacia y agilidad de negocio.

Para la validez y confiabilidad del instrumento se solicitó inicialmente la verificación y juicio de 3 expertos. De acuerdo con Almenara y Del Carmen (2013) la evaluación mediante juicio de expertos consistió en el envío y solicitud de evaluación del instrumento o documento a una serie de personas que cumplieron con unos requisitos o que fueron seleccionados de acuerdo con el contexto de la investigación. En este caso se seleccionó a 2 expertos que trabajaban en la Universidad Privada del Norte (UPN) y un experto que contaba con experiencia teórica y práctica en el rubro y sector de la que formó parte el documento de investigación.

**Tabla 2**
*Jurado experto evaluador*

Jurado evaluador	Grado
Julio César Cubas Rodríguez	Doctorado en Administración
Carlos Gaspar Velarde Azabache	Contador titulado
Luis Alfredo Mantilla Rodríguez	Doctorado en Administración

 Nota: *Elaboración propia*

Respecto a la confiabilidad del instrumento, el cual fue representado por un cuestionario en escala Likert que consideró las variables y dimensiones de la investigación (ERP y BPM). Para poder determinar la confiabilidad de este se le aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual es un método cuyo objetivo fue verificar la confiabilidad del instrumento. De acuerdo con Oviedo y Campo (2005) el uso del coeficiente fue la forma más efectiva de poder medir la consistencia interna y de primera instancia obtener la validación del instrumento, señaló también que los valores que se encontraron en el rango de 0,70 y 0,90 denotaron una consistencia y alta confiabilidad del instrumento.

**Tabla 3**
*Alfa de Cronbach variable ERP*

Cronbach 's Alpha	N of Items
.930	15

 Nota: resultados obtenidos del programa *IBM SPSS Statistics*

La tabla 3 mostró el proceso y medición para un total de 15 elementos de la variable ERP, utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, con el fin verificar la confiabilidad del instrumento. Los resultados señalaron un coeficiente de 0.930, lo que significó una alta confiabilidad del instrumento y una fuerte consistencia interna.

**Tabla 4**

*Alfa de Cronbach variable BPM*

Cronbach 's Alpha	N of Items
.814	10

Nota: resultados obtenidos del programa *IBM SPSS Statistics*

La tabla 4 señaló el proceso y medición que se realizó para un total de 10 elementos de la variable BPM utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, que tuvo como fin verificar la confiabilidad del instrumento. Los resultados arrojaron un coeficiente de 0.814, lo cual significó una alta confiabilidad del instrumento y una fuerte consistencia interna.

Para el procedimiento de recopilación y análisis de datos se tuvo una reunión inicial con la empresa, donde se explicó el motivo e intenciones de la investigación, con el fin de conseguir la aprobación y permiso. Una vez se contó con el permiso, se procedió con la recolección de datos, en donde se utilizó la técnica de encuesta e instrumento el cuestionario en escala Likert, contando con 25 enunciados entre las 2 variables, el cual fue enviado a través de Google Forms a los 45 colaboradores parte de la selección de investigación. Se otorgó un plazo de 5 días para que los empleados puedan realizar completar el cuestionario y poder recopilar la información. Pasado el plazo, se obtuvo el 100% de respuestas, siendo 45 el total, las cuales se descargaron y detallaron en la herramienta Microsoft Excel.

Una vez se contó con la información recopilada en una base de datos, se transfirió la información al programa SPSS, en donde se revisaron las variables e hipótesis de estudio y se realizó el proceso estadístico. Dentro del análisis estadístico se realizó la prueba de normalidad Shapiro – Wilk primero con el fin de poder conocer la distribución

de los datos, de acuerdo con Sánchez-Solis et al. (2024), recomendaron el uso de la herramienta para poder conocer la normalidad de los datos de la investigación, además justificaron el uso de la herramienta por encima de las demás solo para datos menores a 50. Posterior a ello, se procedió a contrastar la hipótesis con el fin de evaluar las relaciones entre las variables y dimensiones, para ello se aplicó la prueba estadística de Spearman. De acuerdo con Mondragón (2014), el análisis de correlación Spearman fue una técnica no paramétrica que permitió conocer si existió relación entre variables y dimensiones, la fuerza de la relación y su dirección de esta. Además, señalaron la fuerza de correlación en un rango de valores:

**Tabla 5**

*Nivel de correlación Spearman*

Rango	Correlación
-1 a -0,80	Negativa muy alta
-0,80 a -0,60	Negativa alta
-0,60 a -0,30	Negativa aceptable
-0,30 a -0,01	Negativa baja
0	Nula
0.00 a 0,30	Positiva baja
0,30 a 0,60	Positiva aceptable
0,60 a 0,80	Positiva alta
0,80 a 1,00	Positiva muy alta

Nota: Elaboración propia, adaptado de *Metodología de Investigación, Hernández et al. (2014)*.

Con respecto a los aspectos éticos, al haber desarrollado la tesis titulada "Relación entre la planificación de recursos empresariales y la gestión de procesos de negocio de

una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad 2025", fue necesario tener en cuenta relevantes elementos étnicos desde el punto de vista profesional del investigador y enfoque investigativo. Referido a la investigación, se debió mantener la confidencialidad y anonimato de los participantes que fueron sometidos al instrumento, garantizando que los datos entregados por medio de las encuestas se emplearon solamente con fines académicos y que no se divulgó detalles personales que puedan permitir identificarlos. De acuerdo con Mondragon (2009) El consentimiento informado fue un proceso y no únicamente un formato, lo que implicó que una persona competente (persona cuya capacidad física, mental y moral le permite tomar una decisión) haya podido expresar explícitamente su deseo de participar en una investigación, con la posibilidad de comprender los riesgos y beneficios que puedan surgir durante el desarrollo de la misma. Asimismo, fue esencial que los resultados se mostraran de forma transparente y libre de manipulaciones que puedan beneficiar intereses individuales u organizacionales. Sobre la ética en la investigación, Hernández et al. (2014) la definió como la acción de actuar con responsabilidad social y garantizar que los resultados favorecieran el progreso de la organización y el bienestar de los empleados, sin haber perjudicado la confianza que la institución depositó en el investigador.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

Se realizó una recopilación de los datos y se presenta inicialmente el análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones mediante el uso de herramientas como medidas y gráficos. En este caso específico, se utilizará la tabla de distribución de frecuencia y la figura gráfica de barras.

### 3.1. Estadística descriptiva de la variable ERP

Se realizó y representó de forma gráfica (tabla 6 y figura 4) la frecuencia y porcentaje general de las respuestas de la totalidad de encuestados, la cual contó con un total de 15 preguntas divididas en las 4 dimensiones de la primera variable ERP: calidad de sistema, impacto individual, calidad de servicio e impacto organizacional. Se procedió a tomar la frecuencia de la totalidad de las respuestas de los 45 encuestados y obtener el valor general.

**Tabla 6**

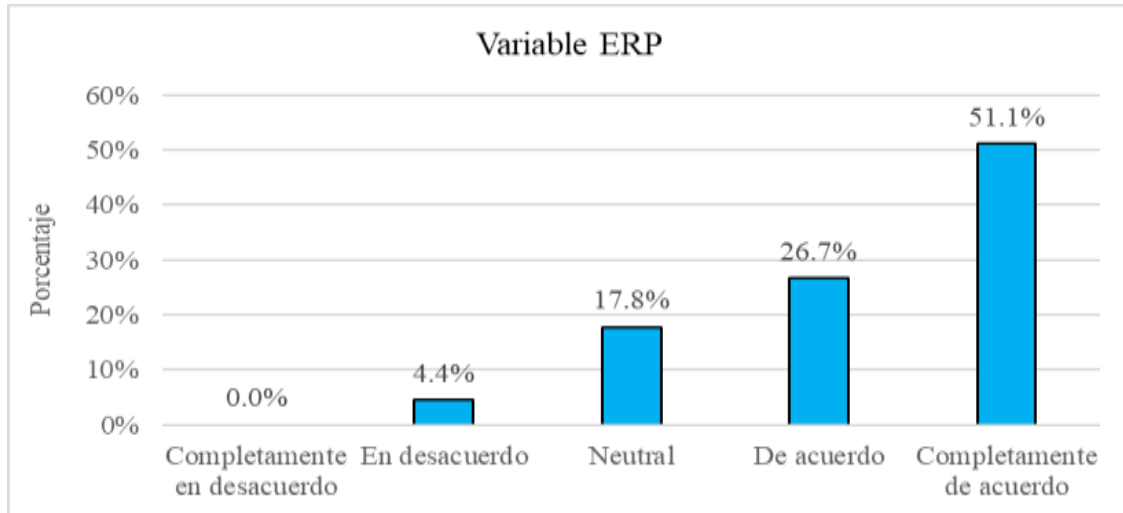
*Análisis descriptivo de la variable ERP*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	2	4,4
Neutral	8	17,8
De acuerdo	12	26,7
Muy de acuerdo	23	51,1
Total	45	100,0

Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Figura 4**

*Análisis descriptivo de la variable ERP*



Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Interpretación,** la tabla 6 y figura 4 nos muestra que el 51,1% de encuestados están completamente de acuerdo con la calidad e impacto que brinda el ERP SAP en la organización para con los procesos de negocio y, junto con un 26.7% que están moderadamente de acuerdo, se cuenta con un 77.8% de acuerdo con el ERP SAP en la organización. Se observa también que un 17.8% de encuestados mantienen una postura neutral y un 4.4% se encuentran en desacuerdo con el ERP SAP en la organización, lo que sugiere que aún hay puntos por mejorar y afianzar a pesar de la aprobación general.

**Tabla 7**

*Análisis descriptivo de la dimensión Calidad de Sistema*

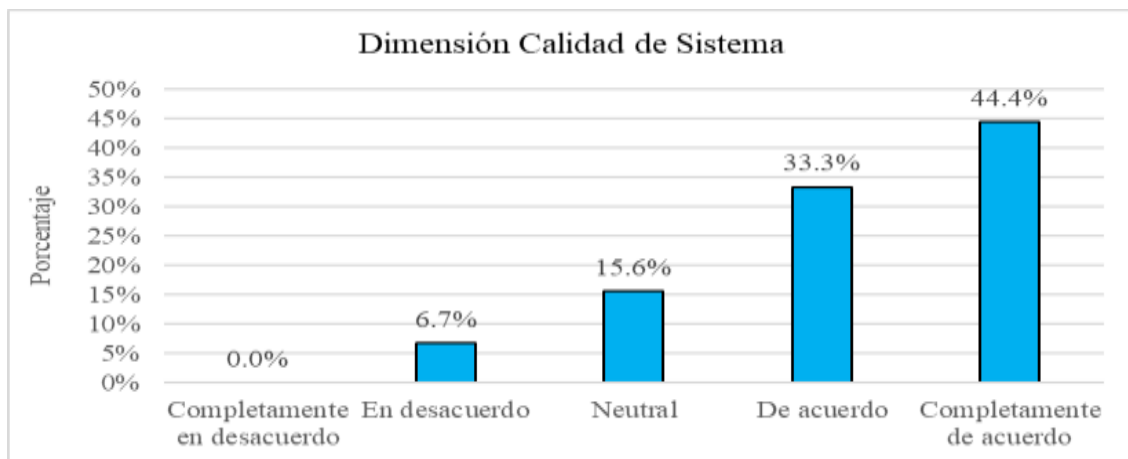
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	3	6,7
Neutral	7	15,6
De acuerdo	15	33,3
Muy de acuerdo	20	44,4

Total	45	100,0
-------	----	-------

Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

### Figura 5

#### *Análisis descriptivo de la dimensión Calidad de Sistema*



Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Interpretación,** en la tabla 7 y figura 5 se observan las respuestas de los participantes ante las preguntas pertenecientes a la dimensión calidad de sistema, donde se evalúa la calidad del software ERP SAP para con la organización. De la totalidad de encuestados, el 44,4% se encuentran completamente de acuerdo y certifican la calidad del sistema ERP que se tiene en la organización y junto con un 33,3% que se encuentran moderadamente de acuerdo, supone un porcentaje de satisfacción del 77,7%, lo que señala que la mayoría de los empleados avalan la calidad del SAP en la gestión de procesos de negocio de la organización. Se observa también que el 15,6% mantiene una postura neutral y el 6,7% se encuentra en desacuerdo con la calidad del sistema ERP en la organización. Los datos permiten conocer la aprobación de la calidad de sistema.

**Tabla 8**

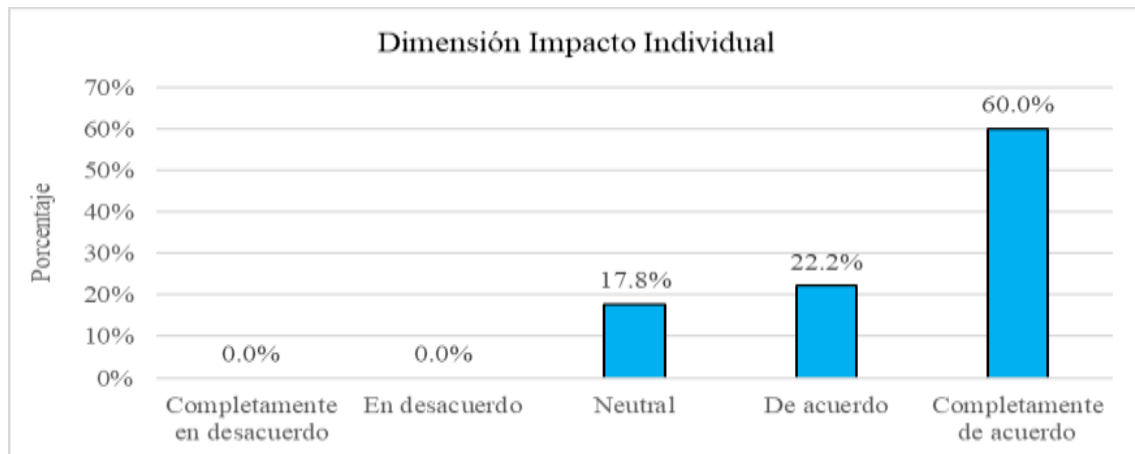
*Análisis descriptivo de la dimensión Impacto Individual*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	0	0,0
Neutral	8	17,8
De acuerdo	10	22,2
Muy de acuerdo	27	60,0
Total	45	100,0

Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Figura 6**

*Análisis descriptivo de la dimensión Impacto Individual*



Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Interpretación,** en la tabla 8 y figura 6 se observan el nivel de acuerdo de los empleados ante la dimensión impacto individual en la organización. De la totalidad de encuestados, el 60,0% se encuentran completamente de acuerdo con el impacto individual del ERP en los procesos de negocio de la organización y, con un 22,2% de encuestados que se encuentran moderadamente de acuerdo, supone un porcentaje de satisfacción del 82,2%. Se observa también que el 17,8% tiene una postura neutral frente a la dimensión y, siendo otro dato importante, no se cuenta en este caso con empleados que se encuentren

en desacuerdo con el impacto individual del ERP en la organización, lo cual confirma el impacto organizacional que ha producido SAP en la empresa.

**Tabla 9**

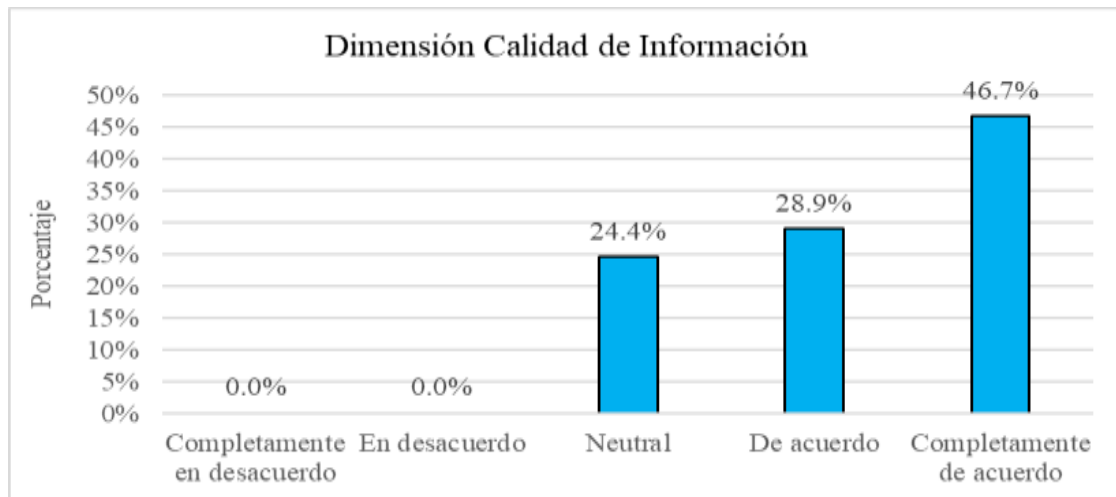
*Análisis descriptivo de la dimensión Calidad de Información*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	0	0,0
Neutral	11	24,4
De acuerdo	13	28,9
Muy de acuerdo	21	46,7
Total	45	100,0

Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Figura 7**

*Análisis descriptivo de la dimensión Calidad de Información*



Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Interpretación,** en la tabla 9 y figura 7 se observa el nivel de acuerdo por frecuencia y porcentajes que tienen los empleados con respecto a la calidad de información del software en la empresa. Se observa que el 46,7% del total se encuentran completamente de acuerdo y un 28,9% se encuentran moderadamente de acuerdo, lo que

supone un acuerdo del 75.6% en la calidad de la información que ofrece el ERP SAP. Se observa también que el 24,4% no ven una mejora ni defectos y, en este caso, no se cuenta con empleados que estén en desacuerdo con la calidad de información que provee el ERP, lo cual es una buena noticia para la organización.

**Tabla 10**

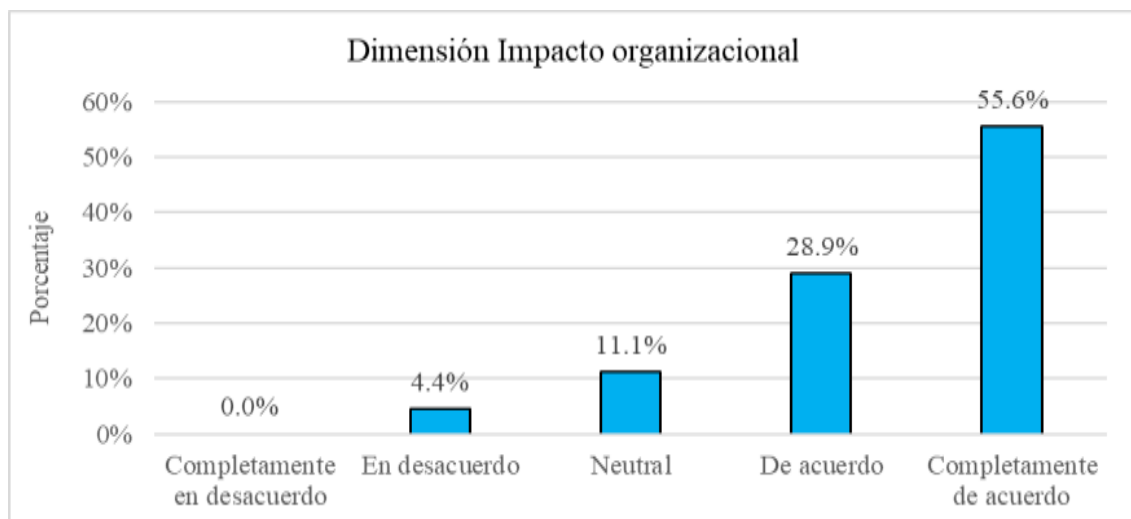
*Análisis descriptivo de la dimensión Impacto Organizacional*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	2	4,4
Neutral	5	11,1
De acuerdo	13	28,9
Muy de acuerdo	25	55,6
Total	45	100,0

Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Figura 8**

*Análisis descriptivo de la dimensión Impacto Organizacional*



Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Interpretación,** en la tabla 10 y figura 8 se observa el nivel de acuerdo de los empleados respecto a la dimensión impacto organizacional del ERP. De la totalidad de

los encuestados, el 55,6% se encuentran completamente de acuerdo con el impacto organizacional del software SAP y, con un 28.9% que se encuentran moderadamente de acuerdo, se tiene un porcentaje de concordancia del 84.5%. Se observa también que el 11,1% mantiene una posición neutral y el 4.4% se encuentra en desacuerdo con el impacto organizacional del ERP en la organización, lo que demuestra que aún hay puntos por afianzar con la información que provee SAP para con los procesos de negocio de la empresa.

### 3.2. Estadística descriptiva de la variable BPM

Por medio de gráficos (tabla 11 y figura 9) se representa la frecuencia y porcentaje general de las respuestas de la totalidad de encuestados con respecto a la segunda variable BPM, la cual contó con un total de 10 preguntas divididas en las 3 dimensiones de la variable: eficiencia, eficacia y agilidad de negocio. Se procedió a analizar la frecuencia de las 10 respuestas del total de encuestados y se obtuvo el valor general con sus porcentajes.

**Tabla 11**

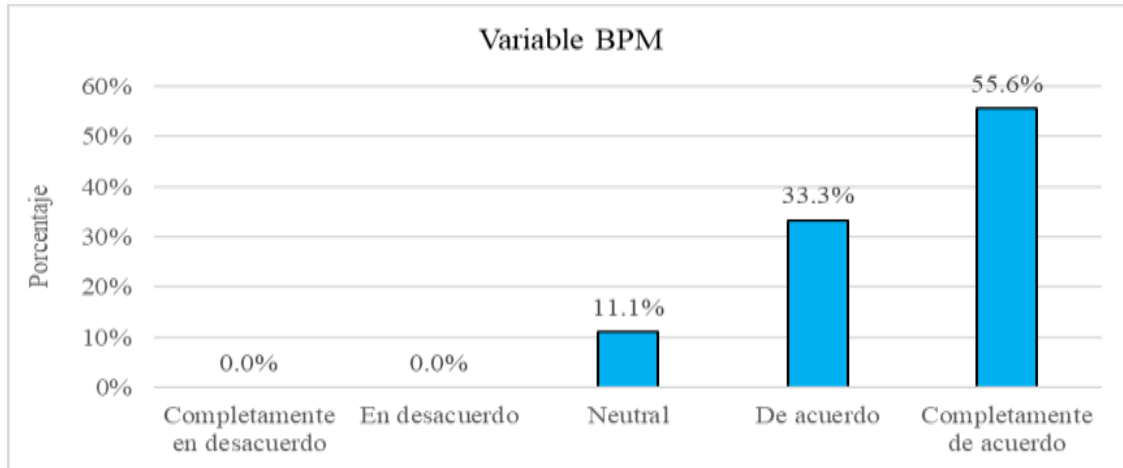
*Análisis descriptivo de la variable BPM*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	0	0,0
Neutral	5	11,1
De acuerdo	15	33,3
Muy de acuerdo	25	55,6
Total	45	100,0

Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Figura 9**

*Análisis descriptivo de la variable BPM*



Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Interpretación,** la tabla 11 y figura 9 detallan el valor general en frecuencia y porcentajes del nivel de acuerdo de los empleados con respecto a los procesos de negocio que maneja la organización. Se observa que, de la totalidad, se cuenta con un 55.6% de encuestados que están enfáticamente de acuerdo con cómo está planteada la metodología BPM en sus procesos y actividades y, junto con un 33.3% que se encuentran moderadamente de acuerdo, se tiene un 88.9% de aprobación. Se observa además que se cuenta con un 11.1% de encuestados con una postura neutral y no se cuenta con personas en desacuerdo. Los datos reflejan una aprobación general de los empleados con respecto a los procesos de negocio de la organización, sin embargo, el 11.1% neutral nos indica que aún existe dudas con respecto a ellos, lo que abre un margen de mejoras por hacer.

**Tabla 12**

*Análisis descriptivo de la dimensión Eficiencia*

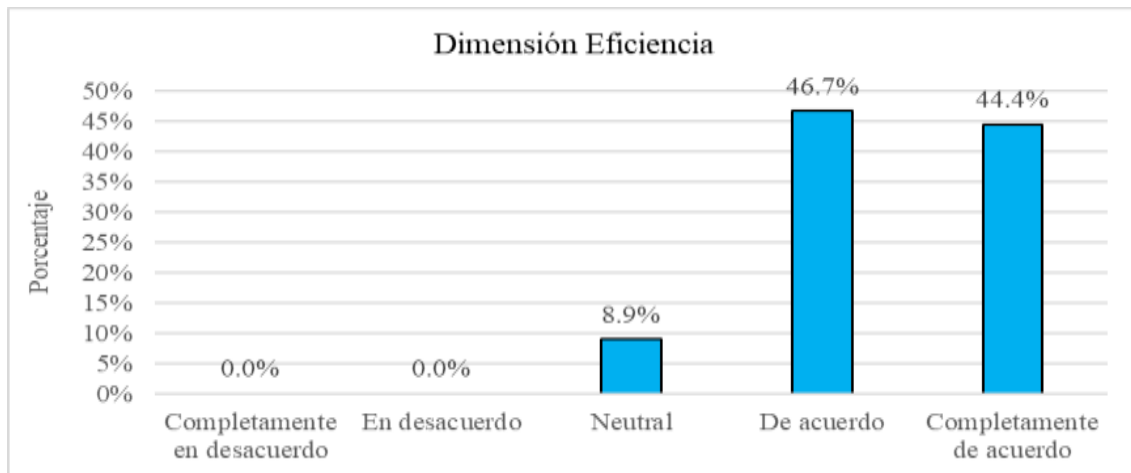
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	0	0,0
Neutral	4	8,9

De acuerdo	21	46,7
Muy de acuerdo	20	44,4
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Figura 10**

*Análisis descriptivo de la dimensión Eficiencia*



Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Interpretación,** en la tabla 12 y figura 10 se observa el nivel de acuerdo de los empleados respecto a la eficiencia en los procesos de negocio de la organización. De la totalidad, el 44.4% está completamente de acuerdo y junto con el 46.7% conforman un 91.1% de aprobación. Se observa también un 8.9% de empleados con una postura neutral. Los resultados nos señalan una aprobación general, lo que significa que el nivel de eficiencia del BPM y el capital humano con el que cuentan permiten optimizar el rendimiento, reconocer los puntos vulnerables y mejorar los procesos de la organización. Sin embargo, el 8.9% que mantiene una postura neutral permite poder seguir mejorándolo.

**Tabla 13**

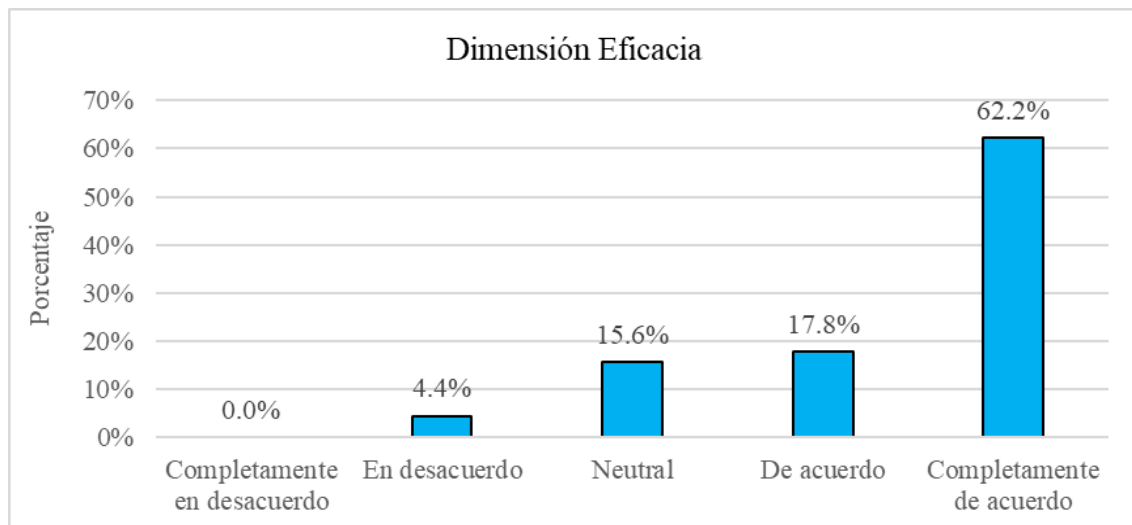
*Análisis descriptivo de la dimensión Eficacia*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	2	4,4
Neutral	7	15,6
De acuerdo	8	17,8
Muy de acuerdo	28	62,2
Total	45	100,0

Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Figura 11**

*Análisis descriptivo de la dimensión Eficacia*



Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Interpretación,** en la tabla 13 y figura 11 se detalla el nivel de acuerdo de los empleados respecto a la eficacia del BPM en la empresa. Se observa que el 62,2% de los encuestados se encuentran completamente de acuerdo y, junto con un 17,8% que se encuentran en moderado acuerdo con su eficacia, se cuenta con una aceptación del 80%, Luego, se observa que el 15,6% mantiene una postura neutral y el 4,4% restante se

encuentra en desacuerdo con la existencia de eficacia del BPM en la organización. Los resultados demuestran una aprobación general a cómo se están utilizando los recursos para poder conseguir los objetivos y metas de la empresa, no obstante, se tiene un 15.6% neutral y un 4.4% en desacuerdo, lo que indica que hay margen de mejora y se deben corregir los errores que colocan a los empleados en disconformidad.

**Tabla 14**

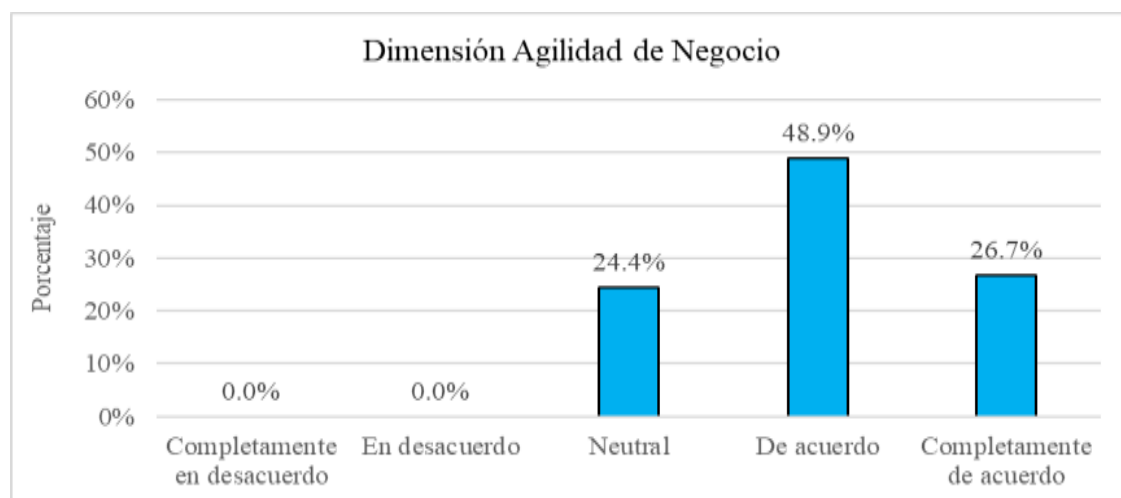
*Análisis descriptivo de la dimensión Agilidad de Negocio*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	0	0,0
Neutral	11	24,4
De acuerdo	22	48,9
Muy de acuerdo	12	26,7
Total	45	100,0

Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Figura 12**

*Análisis descriptivo de la dimensión Agilidad de Negocio*



Nota: elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

**Interpretación,** en la tabla 14 y figura 12 detallan el nivel de acuerdo de los

encuestados con respecto a la agilidad de negocio que se tiene la gestión de procesos de la organización en relación del ERP y BPM. Se observa que 26,7% de los encuestados se encuentran enfáticamente de acuerdo y, junto con un 48.9% de empleados que se encuentran de acuerdo de forma moderada, se tiene un porcentaje de aceptación del 75.6%. Se observa también que el 24,4% no se encuentra ni de acuerdo ni en contra del enunciado y no se cuenta con personal en desacuerdo. Los resultados nos demuestran que se bien se tiene una aprobación moderada de la agilidad en los procesos de negocio en la organización, se tiene un alto porcentaje que no está seguro de ello. Se pueden revisar cómo está gestionando la trazabilidad y comunicación con las demás áreas de la empresa a fin de conocer los posibles inconvenientes.

### 3.3. Prueba estadística de normalidad

En esta prueba se hizo uso de la prueba de normalidad, con la finalidad de conocer si la distribución de los datos es paramétrica o no paramétrica. Se seleccionó el método Shapiro – Wilk, la justificación es la cantidad de datos, siendo menores que 50. Con ello, se procede a plantear las hipótesis de normalidad con la finalidad de conocer si las variables de la investigación tienen una distribución normal o no.

**Ha:** la variable no sigue una distribución normal.

**Ho:** la variable sigue una distribución normal.

**Si  $p < 0,05$ :** Rechazamos la Ho y se acepta la Ha

**Si  $p \geq 0,05$ :** Aceptamos la Ho y se rechaza la Ha

**Tabla 15**

*Prueba de Normalidad de Shapiro - Wilk*

Variable/dimensión	Estadístico	gl	Sig.
Variable ERP	.867	45	<.001
Dimensión Calidad de sistema	.910	45	.002

Dimensión Impacto individual	.884	45	<.001
Dimensión Calidad de información	.859	45	<.001
Dimensión Impacto organizacional	.838	45	<.001
Variable BPM	.890	45	<.001
Dimensión Eficiencia	.910	45	.002
Dimensión Eficacia	.817	45	<.001
Dimensión Agilidad de negocio	.869	45	<.001

Nota: \*corrección de significancia de Lilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad de Saphiro – Wilk indican que todas las variables presentan valores de significancia (Sig.) menores a 0.05, lo que sugiere que los datos no siguen una distribución normal. Esto implica que, para el análisis inferencial, se deben considerar pruebas estadísticas no paramétricas, ya que la suposición de normalidad no se cumple. Este hallazgo es relevante, pues influye en la selección de los métodos de análisis adecuados para evaluar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad financiera. Se llega a la conclusión de que los datos no se distribuyen normalmente, por lo tanto, para su análisis se utilizó una prueba no paramétrica denominada coeficiente de correlación Rho de Spearman en base a los objetivos de investigación.

### 3.4. Prueba de correlación Spearman

Para la prueba y análisis de los resultados de correlación de acuerdo al objetivo general y objetivos específicos se plantearon la hipótesis nula y alterna como alternativas.

**Objetivo general:** Determinar si la planificación de recursos empresariales se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

Ho: la planificación de recursos empresariales no se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocio de una empresa agroindustrial

ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad 2025.

Ha: la planificación de recursos empresariales se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocio de una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad 2025.

**Tabla 16**

*Correlación Spearman entre ERP y BPM*

			ERP	BPM
Rho de Spearman	ERP	Coefficiente de correlación	1.000	.714**
		Sig. (bilateral)	.	<. 001
	N		45	45
	BPM	Coefficiente de correlación	.714**	1.000
Sig. (bilateral)		<. 001	.	
N		45	45	

Nota: \*\*correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Interpretación**, en la tabla 16 se observan los resultados de la prueba de estadística Rho de Spearman, la cual se evaluó a la totalidad de los casos de la investigación, con un nivel de significancia de 0,01 y considerando a las variables de investigación ERP y BPM. Se presentó un coeficiente rho de Spearman de 0.714, lo que indica que la relación es directa y es una correlación alta y positiva. Se obtuvo un nivel de significancia bilateral de  $< 0.001$ , valor menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual señala que la planificación de recursos empresariales se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad 2025.

**Objetivo específico 1:** Determinar si la calidad de sistema se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

Ho: La calidad de sistema no se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de manera significativa en una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

Ha: La calidad de sistema se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de manera significativa en una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

**Tabla 17**

*Correlación Spearman entre Calidad de Sistema y BPM*

		Calidad de sistema	BPM
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.780**
	Sig. (bilateral)	.	<. 001
	N	45	45
	Coefficiente de correlación	.780**	1.000
	Sig. (bilateral)	<. 001	.
	N	45	45

Nota: \*\*correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Interpretación,** en la tabla 17 se observan los resultados de la prueba de estadística Rho de Spearman, la cual se evaluó a la totalidad de los casos de la investigación, con un nivel de significancia de 0,001 y evaluando la dimensión calidad de sistema con la variable BPM. Se presentó un coeficiente rho de Spearman de 0.780, lo que se traduce en una relación es directa, con un coeficiente de correlación alta y positiva. Se obtuvo un nivel de significancia bilateral de < 0.01, siendo valor menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual señala que la calidad de sistema se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocio de una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad 2025.

**Objetivo específico 2:** Determinar si el impacto individual se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

Ho: El impacto individual no se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de manera significativa en una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

Ha: El impacto individual se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de manera significativa en una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

**Tabla 18**

*Correlación Spearman entre Impacto individual y BPM*

		Impacto Individual	BPM
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.564**
	Impacto Individual	Sig. (bilateral)	.
		N	45
			45
BPM	Coefficiente de correlación	.564**	1.000
		Sig. (bilateral)	<. 001
		N	45
			45

Nota: \*\*correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Interpretación,** en la tabla 18 se observan los resultados de la prueba de estadística Rho de Spearman, la cual se evaluó a la totalidad de los casos de la investigación, con un nivel de significancia de 0,01 y considerando la dimensión impacto individual y la variable BPM. Se presentó un coeficiente rho de Spearman de 0.564, lo que indica que la relación es directa, con una correlación moderada y positiva. Se obtuvo un nivel de significancia bilateral de < 0.001, valor menor a 0.05, por lo que se rechaza

la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual señala que el impacto individual se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad 2025.

**Objetivo específico 3:** Determinar si la calidad de información se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

Ho: La calidad de información no se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de manera significativa en una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

Ha: La calidad de información se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de manera significativa en una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

**Tabla 19**

*Correlación Spearman entre Calidad de Información y BPM*

		Calidad de Información	BPM
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.547**
	Sig. (bilateral)	.	<. 001
	N	45	45
BPM	Coeficiente de correlación	.547**	1.000
	Sig. (bilateral)	<. 001	.
	N	45	45

Nota: \*\*correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Interpretación,** en la tabla 19 se observan los resultados de la prueba de estadística Rho de Spearman, la cual se evaluó a la totalidad de los casos de la investigación, con un nivel de significancia de 0,01 y considerando la dimensión calidad

de información y la variable BPM. Se presentó un coeficiente rho de Spearman de 0.547, lo que indica que la relación es directa y es una correlación moderada y positiva. Se obtuvo un nivel de significancia bilateral de  $< 0.001$ , valor menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual señala que la calidad de información se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de manera significativa en una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

**Objetivo específico 4:** Determinar si el impacto organizacional se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

Ho: El impacto organizacional no se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de manera significativa en una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

Ha: El impacto organizacional se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de manera significativa en una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025

**Tabla 20**

*Correlación Spearman entre Impacto organizacional y BPM*

		Impacto organizacional	BPM
Rho de Spearman	Impacto organizacional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.622**
	BPM	N	.
			<. 001
Rho de Spearman	Impacto organizacional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.622**
	BPM	N	.
			<. 001
		N	45
		N	45

Nota: \*\*correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Interpretación,** en la tabla 20 se observan los resultados de la prueba de estadística Rho de Spearman, la cual se evaluó a la totalidad de los casos de la investigación, con un nivel de significancia de 0,01 y considerando la dimensión impacto organizacional y la variable BPM. Se presentó un coeficiente rho de Spearman de 0.622, lo que indica que la relación es directa y es una correlación moderada y positiva. Se obtuvo un nivel de significancia bilateral de  $< 0.001$ , valor muy por debajo del 0,01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual señala que el impacto organizacional se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de manera significativa en una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La discusión de los resultados permite poder realizar una comparación de los hallazgos que se obtuvieron con el marco teórico, antecedentes detallados en la investigación. El estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional.

De acuerdo con el objetivo general de la investigación, se confirma la hipótesis general, afirmando que la planificación de recursos empresariales se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad, 2025. Se halló una correlación directa, positiva y alta, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,714 y un nivel de significancia  $p < 0,001$ . Estos resultados se alinean con Davila y Valladares (2022) que concluyeron en su estudio que el haber implementado un ERP en la organización se relaciona de manera positiva en la gestión de procesos administrativos, obteniendo un coeficiente de correlación Rho Spearman 0,933 y un nivel de significancia  $p < 0,001$ , lo que señala una correlación directa, positiva y alta, señalando que un óptimo uso del ERP reflejará de la misma forma en el BPM de la empresa. De Souza (2024) obtuvo resultados similares en su investigación, donde obtuvo una correlación positiva entre la implementación del ERP y la gestión de procesos de negocio, obteniendo un coeficiente de Rho Spearman 0,752, determinando una relación directa, positiva y alta. Estos resultados con un nivel alto de correlación señalan que la correcta implementación de sistemas de planificación de recursos empresariales favorece en la mejora de la gestión de procesos de negocio, logrando alinear los recursos tecnológicos actuales con las organizaciones. Sin embargo, tal como explican en sus conclusiones y recomendaciones los autores, a pesar de los resultados positivos, estos en vez de conformar deben motivar e incentivar a la mejora y revisión continua del software ERP y en la gestión de sus

procesos.

Respecto al primer objetivo específico, el objetivo era determinar si la calidad de sistema se relaciona con la gestión de negocio de una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad, 2025. Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman 0,780 y un nivel de significancia de  $p < 0,001$ , lo que demuestra que existe una relación positiva, directa y alta, aceptando la hipótesis específica de la investigación. Un alto nivel de calidad del ERP significa que se podrá alinear y moldear el software en base a los requerimientos y objetivos de la organización. Los resultados, en específico el valor alto de correlación, señalan que la dimensión calidad (productividad, fiabilidad y facilidad de uso) que perciben en el ERP los empleados es el factor que más asocian con la mejora del BPM. Estos resultados se alinean con los obtenidos por Souza (2021), quien identificó a la calidad de sistema como una de las dimensiones del ERP, siendo este el que permite evaluar el tiempo de respuesta, contenido, actualización y exactitud de datos. En su investigación al medir la calidad de sistema con los procesos de negocio, obtuvo un coeficiente rho de Spearman 0,451 y un nivel de significancia  $p < 0,001$ , lo que demuestra la correlación entre ellas. No obstante, nos señala que el coeficiente bajo de su investigación, que fue en base a la percepción de los colaboradores, señala un bajo nivel del ERP y BPM, por ello, insta a la revisión constante del software implementado con la finalidad de no perjudicar o alterar los procesos de la empresa.

Referido al segundo objetivo específico, se busca determinar si el impacto individual se relaciona con la gestión de procesos de negocio en una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad, 2025. Como resultados se obtuvo un coeficiente Rho Spearman 0,564 y un nivel de significancia de  $p < 0,001$ , lo que demuestra una correlación directa, positiva y moderada. El impacto individual como dimensión en la investigación busca determinar cómo el factor humano reacciona en base

a sus acciones y performance a la implementación y uso del ERP en sus labores, el que exista una correlación positiva se explica en que una óptima respuesta del factor humano ante el sistema obtendrá una gestión óptima en los procesos de la organización. Los resultados se respaldan por Delone y Mclean (1992), quienes señalan al impacto individual como un factor clave a evaluar en la implementación y uso de un ERP en los procesos de negocio de una organización, ya que el personal es quien se encarga de nutrir al sistema con información, lo que significa que un personal mal capacitado o con problemáticas en el uso de este afectará negativamente en los procesos de negocio. Los resultados también se relacionan con una de las problemáticas que detallaba Samarasinghe et al. (2021), donde la resistencia al cambio de los empleados al ERP afectaba de manera negativa en los procesos de negocio de la empresa, generando atrasos y errores. La nula presencia de colaboradores en desacuerdo contrasta también con la “ansiedad del sistema” descrita por Shim y Shim (2019), el cual detallaba que al momento de una implementación o uso de un software ERP se genera una deficiencia y estado de estrés en los colaboradores por el temor de cometer errores.

El tercer objetivo específico buscaba determinar si la calidad de información se relaciona con la gestión de procesos de negocio en una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad, 2025. Se obtuvo como coeficiente de correlación Spearman 0,547 y un nivel de significancia de  $p < 0,001$ , lo que demuestra una correlación directa, positiva y moderada. La calidad de información como dimensión buscaba medir indicadores como la utilidad, la precisión de los datos para emisión de reportes, si es comprensible para el personal y si es oportuna. Los resultados señalan que el ERP está cumpliendo con los indicadores, por ende, está afectando de manera positiva en los procesos de negocio de la organización. Estos resultados se asemejan con la investigación de Govea (2021) quien evaluó la calidad de información como dimensión y su relación

con la gestión de procesos de negocio, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Spearman 0,483 y un nivel de significancia  $p < 0,001$ , lo cual indica que la relación es directa, positiva y moderada. Soria y Teccsi (2024) en su investigación para determinar la relación entre el ERP y la gestión de proceso contable, elaboraron su dimensión toma de decisiones acertadas y oportunas, la cual depende de una información de calidad. En su estadística, obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman 0,451 y un nivel de significancia 0,043, lo que determinó una relación positiva, directa y moderada. Los antecedentes mostrados junto con los resultados obtenidos afirman lo señalado por Laudon y Laudon (2016) quienes señalan que el contar con un ERP que brinde información exacta y verídica es crucial para la empresa y sus procesos, permitiendo tomar mejores decisiones y conocer al minuto el estado de la organización.

Respecto al cuarto objetivo específico, se estableció determinar si el impacto organizacional se relaciona con la gestión de procesos de negocio de una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad 2025. Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación Spearman 0,622 y un nivel de significancia de  $p < 0,001$ , lo cual demuestra una relación directa, positiva y alta. El impacto organizacional como dimensión de la variable ERP busca medir cómo la organización presenta movimientos y cambios en sus procesos y si los cambios son positivos o negativos, en este caso los resultados indican que la implementación de tecnología como un software ERP en la organización ha impactado de manera positiva para con la gestión de procesos de la empresa agroindustrial. Los resultados se alinean con la investigación de Souza (2021) quien midió la correlación entre el impacto organizacional y la gestión de procesos de negocio, obteniendo un coeficiente de correlación Spearman 0,420 y un nivel de significancia de  $p < 0,001$ , lo que determina que existe una relación positiva, directa y moderada. De Souza (2024) centra su investigación en analizar el impacto de la

implementación del ERP en los procesos de negocio, señalando que el grado de conocimiento de los procesos es un factor clave para un impacto positivo en la implementación del sistema. Los resultados también refuerzan lo señalado por Daft (2010) en la teoría de integración organizacional, quien señala que la eficiencia de la empresa se consigue a través de una alineación en la estructura funcional, procesos y sistemas de información, siendo el impacto organizacional positivo del ERP en relación con el BPM una manifestación de ello.

Acerca de las limitaciones, durante el proceso de investigación, se presentaron limitaciones que pudieron repercutir con los resultados de la investigación. En primer lugar, se presentó dificultades en la recolección de investigaciones de carácter cuantitativo, correlacional, que abarquen las variables erp - bpm y que sean del rubro agroindustrial, ello con el fin de contar con antecedentes que respalden nuestra investigación. Otra dificultad fue la disponibilidad de los trabajadores para realizar la encuesta, dado que su carga laboral diaria no les permitía completar la misma en un plazo corto. Finalmente, una investigación de corte longitudinal podría haber permitido evaluar en un plazo mayor de tiempo la evolución y cambio entre las variables erp y bpm, abarcando mayor cantidad de información con respecto al corte transversal de nuestro estudio.

Relacionado a las implicancias del estudio, desde un punto de vista práctico, los resultados obtenidos permiten a la empresa de rubro agroindustrial y similares, que la implementación y mejora en el sistema de planificación de recursos empresariales contribuye de manera positiva en la gestión de procesos de negocio. Esto debe servir como motivación para poder reconocer las deficiencias y oportunidades de mejora tanto del ERP (calidad de sistema, información, impacto) como del BPM (eficiencia, eficacia y agilidad de negocio), las cuales son detalladas en los resultados de investigación. A

nivel teórico, la investigación demuestra la correlación positiva entre el ERP y el BPM en una organización, estos resultados permiten poder ampliar el conocimiento teórico de las variables. Además, las dimensiones teóricas utilizadas para las 2 variables proponen nuevas líneas de investigación y enfoque para los próximos estudios.

Desde una perspectiva metodológica, para el desarrollo del estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, la encuesta como instrumento para recolección de datos, prueba de normalidad Shapiro – Wink para la cantidad de 45 encuestados y prueba de Rho Spearman para hallar la correlación entre 2 variables. La metodología utilizada sentará como precedente a futuras investigaciones que tenga un contexto similar o tengan objetivos similares.

### **Conclusiones**

Se concluye entonces de acuerdo al objetivo general, que la planificación de recursos empresariales si se relaciona manera significativa con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025. Se obtuvo como resultados un coeficiente Rho Spearman de 0.714 y un nivel de significancia  $p < 0.01$ , lo cual demuestra que entre las 2 variables de investigación existe una correlación directa, positiva y alta. Se entiende entonces que una mejora o aumento de la planificación de recursos empresariales en la organización, que puede ser la mejora en la calidad del software, la verificación constante de la información ingresada en el sistema, la correcta adaptación y postura de cada uno de los empleados ante el ERP, entre otras, provoca una reacción positiva y significativa hacia la gestión de los procesos del negocio, lo que brindará beneficios a nivel financiero, metodológico, organizacional y en la búsqueda de cumplir con los objetivos que se planteen.

Acerca del primer objetivo específico, se concluye que la calidad de sistema si se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada

en Moche - Trujillo - La Libertad 2025. Con un resultado Rho Spearman 0.780 y un nivel de significancia  $p < 0,001$ , se determina que la calidad de sistema y la gestión de procesos de negocio tienen una relación directa, positiva y alta. Los resultados señalan entonces que el contar con un software ERP, en este caso SAP, de primer nivel y calidad permiten poder gestionar toda la información que posee, tener una óptima integración y comunicación entre todas las áreas y aumentar la productividad y agilidad en los procesos de negocio en la empresa.

Sobre el segundo objetivo específico, se concluye que el impacto individual si se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025. Con un resultado estadístico de correlación Rho Spearman 0,564 y un nivel de significancia de  $p < 0,001$ , se demuestra que el impacto individual tiene una correlación moderada, directa y positiva hacia la gestión de proceso de negocio de la empresa. Estos resultados señalan que el desempeño de los empleados, su reacción positiva y su correcta adaptación ante la implementación del ERP SAP repercute de manera positiva en los procesos de negocio, dado que el factor humano es el que se encarga de “nutrir” de información el sistema y de usarlo diariamente. Ante ello, el estudio incita a las empresas a invertir en la preparación continua de sus empleados.

Sobre el tercer objetivo específico, se concluye que la calidad de información si se relaciona con la gestión de procesos de negocios de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025. Se obtuvo como resultados un coeficiente de correlación rho Spearman 0,547 y un nivel de significancia  $p < 0,001$ , lo que demuestra que la relación entre ambas es moderada, directa y positiva, además, con un nivel de significancia por debajo del umbral se afianza la correlación. Estos resultados demuestran que el incremento y mejora en el ERP en el apartado de software, sumado al correcto uso y registro de información del factor humano, permite el poder contar con una información

confiable, oportuna y comprensible, lo que concluye en un impacto positivo en la gestión de procesos de la empresa. Factores como poder tener una información de calidad beneficia situaciones como la toma de decisiones ante cambios o sucesos inesperados y tener la confianza en una única fuente de verdad que permita saber la situación al instante de la empresa.

Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que el impacto organizacional si se relaciona con la gestión de procesos de negocio de la empresa agroindustrial ubicada en Moche. Con un nivel de significancia de 0.01 inferior al umbral y un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.622, se determina que el impacto organizacional tiene una relación moderada, directa y positiva ante la gestión de procesos de negocio de la empresa. Estos resultados se obtuvieron por medio de los enunciados de la encuesta, donde gracias a ello podemos también concluir que los empleados consideran en su mayoría que el ERP SAP es de fácil uso para ellos, aporta al crecimiento y es relevante para la organización, lo que señala que tanto el impacto individual como la gestión de procesos están alineadas con los objetivos y actividades de la empresa. Los resultados demuestran que a un mayor presencia positiva e impacto del erp en la organización por medio de mejoras en las prestaciones del software conllevará a una mejor gestión en los procesos y actividades diarias en la empresa, lo cual deja un margen de mejora y actualización de este.

## REFERENCIAS

- AboAbdo, S., Aldhoiena, A., & Al-Amrib, H. (2019). Implementing Enterprise Resource Planning ERP system in a large construction company in KSA. *Procedia Computer Science*, 164, 463-470.  
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.12.207>
- Aguirre, H. S., Carreño, J. E., Vega, C. A., Castellanos, J. S., & Hernández, Y. P. (2012). *Evaluation of integración approaches between ERP and BPM systems*. Recuperado 29 de septiembre de 2025, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-21262012000200007&lng=en&tlng=](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-21262012000200007&lng=en&tlng=).
- AlBar, A. M., Hddas, M. A., & Hoque, M. R. (2014). Enterprise Resource Planning (ERP) Systems: Emergence, Importance and Challenges. *The International Technology Management Review*, 4(4), 170. <https://doi.org/10.2991/itmr.2014.4.4.1>
- Alcaraz, F. G., Espín, A. A., Martínez, A. H., & Alarcón, M. M. (2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 1(5), 232-236. <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
- Almenara, J. C., & Del Carmen Llorente Cejudo, M. (2013). La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). *Revista Eduweb*, 7(2), 11-22. <http://riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/1175>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición*. FIDIAS G. ARIAS ODÓN. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arispe, A. A. C., Yangali Vicente, Y. V. J., Guerrero Bejarano, G. B. M., Lozada de Bonilla, L., Acuña Gamboa, A. G. L., & Arellano Sacramento, A. S. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado* (1.<sup>a</sup> ed.). Departamento de Investigación y Postgrados Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil - Ecuador.  
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>

- Bartolomé, L. D. (2023, 12 septiembre). *ERP inteligentes: transformando negocios para el futuro*. NTT DATA. Recuperado 7 de noviembre de 2025, de <https://mexico.nttdata.com/insights/blog/erp-inteligentes-el-nuevo-paradigma-que-lleva-a-los-negocios-al-futuro>
- Becerra, O. J. (2022). “LOS SISTEMAS ERP y LA GESTIÓN CONTABLE DEL INSTITUTO DE DEFENSA LEGAL y GOBERNABILIDAD DEL PERÚ, EN LIMA, 2021” [Tesis para optar título profesional, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30758/Becerra%20Huayna%2c%20Oscar%20Jaime.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cabrera, A. J. (2022). *Efectos de la implementación del ERP Navasoft en el control de la gestión hotelera en la empresa Paskary Hotel E.I.R.L de Cajamarca* [Tesis para optar el título profesional de ingeniero de sistemas, Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5183>
- Cano, J. A., & Baena, J. J. (2015). Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional. *Redalyc.org*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21241145010>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among five approaches*. Sage Publications, Incorporated. [https://pubhtml5.com/enuk/cykh/Creswell\\_and\\_Poth%2C\\_2018%2C\\_Qualitative\\_Inquiry\\_4th/](https://pubhtml5.com/enuk/cykh/Creswell_and_Poth%2C_2018%2C_Qualitative_Inquiry_4th/)
- Daft, R. L. (2010). *Organization Theory and design*. South-Western Pub.
- Davila, G., & Valladares, E. (2022). Implementación de un sistema ERP y su relación con la gestión administrativa de la empresa Eco Estrategia Peruana SAC, 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/36429>
- De Souza, L. F. (2024). Analysis of impact of Process management in ERP system implementation. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9612319>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>

- Dutra, D., Santos, S., & Santoro, F. (2022). ERP Projects in Organizations with Low Maturity in BPM: A Collaborative Approach to Understanding Changes to Come. *Scitepress*, 385-396. <https://doi.org/10.5220/0010954800003179>
- Egg, E. A. (2011). *Aprender a investigar: nociones básicas para la investigación social*. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- El libro del BPM*. (2011). Club BPM. <https://cursobpm.yolasite.com/resources/El%20Libro%20del%20BPM.pdf>
- Eurostat. (2024, mayo). *Statistics explained*. Recuperado 1 de octubre de 2025, de [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=E-business\\_integration](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=E-business_integration)
- Falcón, E., Fuentes, J., & Serrano, F. (2015). Cambios en la gestión contable: influencia de las nuevas tecnologías. *Dialnet*, 1(22), 65-74. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5317146>
- Gabryelczyk, R. (2020). Is BPM truly a critical success factor for ERP adoption? An examination within the public sector. *Procedia Computer Science*, 176, 3389-3398. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.09.058>
- García, M. G., Quispe, C. Q., & Ráez, L. R. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Redalyc.org*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606112>
- Garimella, K., Lees, M., & Williams, B. (2008). *BPM Basics for Dummies*. Software AG. [https://www.managementensalud.com.ar/BPM/BPM\\_For\\_Dummies\\_SAG\\_tcm24-38185.pdf](https://www.managementensalud.com.ar/BPM/BPM_For_Dummies_SAG_tcm24-38185.pdf)
- Govea, J. A. (2021). Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y su influencia en los procesos de negocio de empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en Lima Metropolitana en el 2019 [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. En *Industrial Data* (Vol. 24, Número 1, pp. 201-217). <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19831>
- Grisold, T., Janiesch, C., Röglinger, M., & Wynn, M. T. (2024). “BPM is dead, long live BPM!” – an interview with Tom Davenport. *Business & Information*

- Systems Engineering*, 66(5), 639-642. <https://doi.org/10.1007/s12599-024-00880-9>
- Guitton, C. (2021). *Sistema de Información Gerencial y la gestión por Procesos en el Ministerio de Cultura en el año 2019*[Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática, UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA]. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/279>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Harmon, P. (2014). *Business process change* (4.<sup>a</sup> ed.). Morgan Kaufmann. [https://bpmtraining.net/wpcontent/uploads/2019/01/Business\\_Process\\_Change.pdf](https://bpmtraining.net/wpcontent/uploads/2019/01/Business_Process_Change.pdf)
- Hernández, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Valencia, S. M., & Torres, C. P. M. (2014). *Metodología de la investigación*. [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Hitpass, B. (2017). *BPM: Business Process Management*. Google Books. <https://books.google.com.pe/books?id=Dm4MGAY5vMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Idorn, N. (2008). A Business Process Management Approach to ERP implementation: A study of ERP implementation in the light of the third wave of process management. *LUP Student Papers*. <https://lup.lub.lu.se/student-papers/search/publication/1335889>
- Jones, G. R. (2008). *Teoría organizacional: Diseño y cambio en las organizaciones* (C. R. Díaz, F. Solares, & E. Spencer, Eds.). <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25568w/Teoria%20organizacion.pdf>
- Kadasah, E. (2021). PROCESS MINING IMPLEMENTATION BENEFITS FOR ORGANIZATIONS USING ERP SYSTEMS. *IADIS*. [https://doi.org/10.33965/is2021\\_202103c032](https://doi.org/10.33965/is2021_202103c032)
- Koo, M., & Yang, S. (2025). Likert-Type Scale. *Encyclopedia*, 5(1), 18. <https://doi.org/10.3390/encyclopedia5010018>

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Sistemas de información gerencial* (14.<sup>a</sup> ed.). [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/ld-Sistemas\\_de\\_informacion\\_gerencial\\_14%20edicion.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/ld-Sistemas_de_informacion_gerencial_14%20edicion.pdf)
- Logan, J. R. (2018). Relying on the census in urban social science. *City And Community*, 17(3), 540-549. <https://doi.org/10.1111/cico.12331>
- Mescua, L. E. M., Ampuero, E. A., & Delgado, J. M. D. (2020). Modelo de gestión “Business Process Management” para mejorar los resultados del Centro de Salud de Morales - San Martín, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 655-683. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.106](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.106)
- Mondragón, M. a. M. (2014). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Mondragon-Barrios, L. (2009, 1 enero). *Consentimiento informado: una praxis dialogica para la investigacion*. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC2788237/#:~:text=El%20consentimiento%20informado%20es%20un,el%20desarrollo%20de%20la%20misma>.
- Mordor Intelligence. (2023). *Análisis de participación y tamaño del mercado ERP de América del Norte tendencias y pronósticos de crecimiento (2024-2029)*. Recuperado 1 de octubre de 2025, de <https://www.mordorintelligence.com/es/industry-reports/north-america-enterprise-resource-planning-market>
- Mordor Intelligence. (2023). *Análisis de participación y tamaño del mercado ERP Tendencias y pronósticos de crecimiento (2024-2029)*. Recuperado 2 de octubre de 2025, de <https://www.mordorintelligence.com/es/industry-reports/enterprise-resource-planning-market>
- Moreno, E. M. (2003). El impacto de las tendencias tecnológicas y organizacionales en el trabajo administrativo. *Redalyc.org*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41303914>
- Oltra Badenes, R. F. (2015). Sistemas ERP (Enterprise Resources Planning). *RIUNET*. <https://riunet.upv.es/server/api/core/bitstreams/1c62e021-eac4-4398-9d7c-333710a3ee84/content>

- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. Recuperado 27 de septiembre de 2025, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000400009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009)
- Piraquive, F. N. D. (2008). *Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TIC y crecimiento empresarial ¿Qué es BPM y cómo se articula con el crecimiento empresarial?* Revista Universidad y Empresa. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/1061>
- Polanía Reyes, C., Cardona Olaya, F. A., Castañeda Gamboa, G. I., Vargas, I. A., Augusto, C. S. O., & Iván, A. V. W. (2020). *Metodología de investigación cuantitativa & cualitativa*. Biblioteca Digital Uniajc. <https://repositorio.uniajc.edu.co/entities/publication/6c889d17-3761-4367-8779-19e0e69a3a3a>
- Quichca, A. J. P. (2024). *Sistema ERP y la gestión financiera en las empresas de reparación y mantenimiento de equipo de comunicación San Isidro, 2023* [Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/147737/Quichca\\_TAJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/147737/Quichca_TAJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reijers, H. A. (2021). Business Process Management: The evolution of a discipline. *Computers In Industry*, 126, 103404. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2021.103404>
- Rosemann, M., & Brocke, J. V. (2010). The Six Core Elements of Business Process Management. En *Springer eBooks* (pp. 107-122). [https://doi.org/10.1007/978-3-642-00416-2\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-642-00416-2_5)
- Samarasinghe, D., Suwandaarachchi, M., & Illangasinghe, S. D. (2021). Impact of ERP Implementation on Employee Performance in Hospitality Sector: Role of Management Capabilities. *2022 Moratuwa Engineering Research Conference (MERCOn)*, 6, 95-100. <https://doi.org/10.1109/mercon52712.2021.9525662>
- Sánchez-Solis, Y., Raqui-Ramirez, C. E., Huaroc-Ponce, E. J., & Huaroc-Ponce, N. M. (2024b). Importancia de conocer la normalidad de los datos utilizados en los trabajos de investigación por tesis. *Revista Docentes 20*, 17(2), 404–413. <https://doi.org/10.37843/rted.v17i2.554>

- Shim, S. J., & Shim, M. K. (2019). Effects of user perceptions of SAP ERP system on user learning and skills. *Journal Of Computing In Higher Education*, 32(1), 41-56. <https://doi.org/10.1007/s12528-019-09218-x>
- Sierra Molina, G. J., & Escobar Pérez, B. (2007). *Sistemas de Información Integrados (ERP)* (1.ª ed.). <https://media.elmostrador.cl/2015/05/nt6.pdf>
- Silva Almeida, J. M. (2022). *Framework ITIL em sua etapa Operação de Serviços e associação com BPM - análises em um contexto de implementação de um módulo ERP*. [Tesis para licenciatura en Administración, Universidade Federal de Ouro Preto]. <https://monografias.ufop.br/handle/35400000/4812>
- Soria, D., & Teccsi, J. (2024). *Análisis de la relación entre el sistema ERP SAP Business One y la gestión contable en la corporación Coinsa S. A. C., Lima - 2023* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/43605>
- Suárez Rey, C. (2023, 15 mayo). *Guía Académica de ERP | EDISA*. EDISA | LIBRA ERP. <https://www.edisa.com/recursos/guia-academica-erp/>
- Tamayo, M. T. Y. (2001). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_de\\_la\\_investigaci\\_n\\_cient\\_fica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf)
- Tsai, W., Tsaur, T., Chou, Y., Liu, J., & Hsu, J. (2009). Evaluating the information systems success of ERP implementation in Taiwan's industries. *IEEE International Conference On Industrial Engineering And Engineering Management*, 1815-1819. <https://doi.org/10.1109/ieem.2009.5373177>
- Vivanco-Ruidías, G., & Hernández-Pajares, J. (2025). Percepciones sobre la importancia de los sistemas de costos en empresas peruanas. *Deleted Journal*, 108. <https://doi.org/10.56563/costosygestion.108.e4>
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Fondo De Cultura Economica USA. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>
- Watson, E. E., & Schneider, H. (1999, febrero). *Using ERP Systems in Education*. AIS Electronic Library (AISeL). <https://aisel.aisnet.org/cais/vol1/iss1/9/>

- Yacha, E. L. R., Venegas, H. I. H., & Meléndez, J. H. M. (2024). Beneficios de la metodología BPMN en el sector empresarial: enfoque sistemático. *Regunt Gestión y Gobernabilidad*, 3(2), 29-59. <https://doi.org/10.18050/regunt.v3i2.03>
- Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & Velasteguí, L. E. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101-110. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642021000500101>
- Zermeño-Zuazo, G. (2020). *Rediseño de procesos en fase propuesta de la Oficina de Personal ante la implantación de un ERP de Recursos Humanos* [Tesis para obtener el diploma de MAESTRO EN INFORMÁTICA APLICADA, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente]. <https://rei.iteso.mx/items/493f480f-0e12-4aed-a243-9e6583fee4b5>
- Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)

## ANEXOS

### ANEXO N°1. Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis general	Variables/dimensiones	Metodología
<p>¿De qué manera la planificación de recursos empresariales (ERP) se relaciona con la gestión de procesos de negocios (BPM) de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025?</p>	<p>Determinar si la planificación de recursos empresariales (ERP) se relaciona con la gestión de procesos de negocios (BPM) de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025</p>	<p>¿La planificación de recursos empresariales (ERP) se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios (BPM) de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025</p>	<p><b>Variable 1:</b> Planificación de recursos empresariales</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de sistema</li> <li>Impacto individual</li> <li>Calidad de información</li> <li>Impacto organizacional</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Básica</li> <li>No experimental</li> <li>Cuantitativa</li> <li>Corte transversal</li> <li>Correlacional</li> </ul>
<p><b>Preguntas específicas</b></p> <p>¿De qué manera la calidad de sistema se relaciona con la gestión de procesos de negocios (BPM) de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025?</p> <p>¿De qué manera el impacto individual se relaciona con la gestión de procesos de negocios (BPM) de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025?</p> <p>¿De qué manera la calidad de información se relaciona con la gestión de procesos de negocios (BPM) de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025?</p> <p>¿De qué manera el impacto organizacional se relaciona con la gestión de procesos de negocios (BPM) de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar si la calidad de sistema se relaciona con la gestión de procesos de negocios (BPM) de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025</p> <p>Determinar si el impacto individual se relaciona con la gestión de procesos de negocios (BPM) de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025</p> <p>Determinar si la calidad de información se relaciona con la gestión de procesos de negocios (BPM) de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025</p> <p>Determinar si el impacto organizacional se relaciona con la gestión de procesos de negocios (BPM) de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>La calidad de sistema se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios (BPM) de manera significativa de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.</p> <p>El impacto individual se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios (BPM) de manera significativa de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.</p> <p>La calidad de información se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios (BPM) de manera significativa de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.</p> <p>El impacto organizacional se relaciona positiva y significativamente con la gestión de procesos de negocios (BPM) de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo - La Libertad 2025.</p>	<p><b>Variable 2:</b> Gestión de procesos de negocio</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia</li> <li>Eficacia</li> <li>Agilidad de negocio</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario</li> </ul> <p><b>Escala:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Likert</li> </ul> <p><b>Población:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>45 trabajadores de una empresa agroindustrial ubicada en Moche - Trujillo, 2025.</li> </ul> <p><b>Muestra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Censal</li> </ul>

## ANEXO N°2. Matriz operacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Planificación de recursos empresariales (ERP)	Oltra (2015) define al ERP como un software o aplicación informática. Detalla que debe ser Integrado, lo cual se refiere a agrupar los diferentes procesos de una organización a través de una única Base de Datos. Además, debe contar con módulos, que puedan o no ser activados en función de la necesidad de la organización que lo vaya a utilizar.	Se realizará una encuesta a través de Google Forms a escala Likert a los empleados de una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad, 2025. Luego se recopilarán y procesarán los datos en Excel para luego ser transferidos al programa estadístico SPSS, donde se realizarán las pruebas de confiabilidad, normalidad y correlación.	Calidad de sistema	Exactitud de datos	1	Likert: 1. En completo desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. En completo acuerdo
				Contenido requerido	2	
				Actualización de datos	3	
				Exactitud de sistema	4	
				Tiempo de respuesta	5	
			Impacto individual	Desempeño	6	
				Productividad	7	
				Calidad de decisión	8	
			Calidad de información	Interpretación	9	
				Confiabilidad	10	
				Oportunidad	11	
				Comprensibilidad	12	
			Impacto organizacional		13	
				Facilidad de uso	14	
				Relevancia	15	
	Aporte					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de procesos de negocio (BPM)	De acuerdo con Hitpass (2017) es una disciplina que integra todas las áreas de estrategia, tecnología y negocio de la empresa y las comprende como un todo integrado de gestión a través de los procesos	Se realizará una encuesta a través de Google Forms a escala Likert a los empleados de una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad, 2025. Luego se recopilarán y procesarán los datos en Excel para luego ser transferidos al programa estadístico SPSS, donde se realizarán las pruebas de confiabilidad, normalidad y correlación.	Eficiencia	Capital humano	16	Likert: 1. En completo desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. En completo acuerdo
				Herramientas	17	
				Capacitación	18	
				Ejecución de sistemas	19	
			Puntos vulnerables	20		
			Eficacia	Obtención de resultados	21	
		22				
					23	
			Agilidad de negocio	Integración	24	
				Agilidad	24	
				Trazabilidad	25	

### ANEXO N°3. Instrumento de encuesta

#### CUESTIONARIO DE CONFORMIDAD DE LOS TRABAJADORES

Nombre y Apellido:

Área de trabajo:

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario contiene enunciados asociados a la planificación de recursos empresariales (ERP) y la gestión de procesos de negocios (BPM).

Indique su nivel de acuerdo o desacuerdo en el recuadro en blanco de la izquierda de cada enunciado, donde 1 es el más bajo nivel de acuerdo y 5 es el mayor nivel de acuerdo.

(1) Completamente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Neutral	(4) De acuerdo	(5) Completamente de acuerdo
---------------------------------	-------------------	-------------	----------------	------------------------------

<b>CUESTIONARIO 1: VARIABLE ERP</b>	
<b>DIMENSIÓN 1: Calidad de sistema</b>	
	El sistema ERP permite obtener datos exactos
	El sistema ERP tiene el contenido de datos requerido por la empresa
	El sistema ERP mantiene actualizados los datos
	El sistema ERP presenta exactitud como sistema
	El sistema ERP tiene un adecuado tiempo de respuesta
<b>DIMENSIÓN 2: Impacto individual</b>	
	El sistema ERP aporta al desempeño individual
	El sistema ERP aporta a la productividad individual
	El sistema ERP aporta a la calidad de decisión individual
	El sistema ERP permite obtener interpretaciones exactas
<b>DIMENSIÓN 3: Calidad de información</b>	
	El sistema ERP es confiable
	El sistema ERP es oportuno

	El sistema ERP es comprensible
<b>DIMENSIÓN 4: Impacto organizacional</b>	
	El sistema ERP es de fácil utilización
	El sistema ERP es relevante para la organización
	El sistema ERP aporta al crecimiento y aprendizaje en la organización.

<b>CUESTIONARIO 2: VARIABLE BPM</b>	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>	
	El capital humano posee las herramientas necesarias para realizar las tareas asignadas.
	Las herramientas y/o sistemas empleados son los adecuados para la mejoría de los procesos organizacionales.
	La capacitación al personal sobre el uso de nuevos sistemas es parte de un buen BMP.
	El BPM permite ejecutar sistemas para optimizar el rendimiento de la empresa.
	El BPM permite reconocer los puntos vulnerables de los procesos productivos.
<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia</b>	
	El BPM impacta en el cumplimiento de la trazabilidad de la empresa
	Se pueden obtener los resultados esperados según lo planteado mediante la gestión del BPM
<b>DIMENSIÓN 2: Agilidad de negocio</b>	
	El ERP facilita las necesidades de integración, comunicación e información según el BPM.
	El ERP agiliza el trabajo entre las distintas áreas de la empresa
	El ERP agiliza la trazabilidad de los productos de la empresa

## ANEXO 4: Validación de expertos

### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

<b>Título de la investigación:</b>	"Relación entre la planificación de recursos empresariales y la gestión de procesos de negocio en una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad 2025"	
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo Sostenible y Gestión empresarial	
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Cubas Rodríguez, Julio	
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Planificación de recursos empresariales – Gestión de procesos de negocios	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



**Dr. Julio Cubas Rodríguez**  
DNI 17864776

### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

<b>Título de la investigación:</b>	"Relación entre la planificación de recursos empresariales y la gestión de procesos de negocio en una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad 2025"	
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo Sostenible y Gestión empresarial	
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Mantilla Rodríguez, Luis Alfredo	
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Planificación de recursos empresariales – Gestión de procesos de negocios	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**



Luis Alfredo Mantilla Rodríguez  
ING. INDUSTRIAL  
R. C.I.P. N° 153965

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	"Relación entre la planificación de recursos empresariales y la gestión de procesos de negocio en una empresa agroindustrial ubicada en Moche – Trujillo – La Libertad 2025"	
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo Sostenible y Gestión empresarial	
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Velarde Azabache, Carlos. Gaspar	
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Planificación de recursos empresariales – Gestión de procesos de negocios	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias: TODO CONFORME**

**Firma del experto:**



**DNI:18067843**

**Velarde Azabache, Carlos Gaspar**