

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES ERP-
SBCLIENT Y TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA
NEOGRAFIC SAC, CERCADO DE LIMA, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

AUTORAS:

NOEMI MARIBEL BARZOLA YUPANQUI
ZULEYKA MIDORY VELA SABOYA

ASESOR:

DRA. SÁENZ ARENAS ESTHER ROSA
<https://orcid.org/0000-0003-0340-2198>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	JOBERTH VARGAS FIGUEROA	43891748
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	JORGE LUIS MORALES SANTIVAÑEZ	19809242
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	MAXIMO MOISES VILLAVICENCIO EYZAGUIRRE	07023616
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

TURNITIN 07-07-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	llamkasun.unat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

A Dios por darme salud ante todo para seguir cumpliendo mis sueños, a mi gran amor mi hijo Jefferson por ser motor y mi motivo que me da la fuerza cada día para seguir buscando un mejor futuro para los dos a mi padre por ser mi ejemplo de lucha y perseverancia y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta investigación.

Noemí Maribel Barzola Yupanqui

A Dios. En primer lugar, por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos y metas. Es con amor y gratitud que dedico este tratado a mi madre Mariela, que ahora brilla como una estrella luminosa en el cielo. Aunque tu cuerpo ya no está conmigo, tu espíritu y tus enseñanzas me han guiado en este camino académico. Este papel es un homenaje a tu amor y memoria. A mi padre por sus palabras y consejos, a mi hija Domenika por ser una gran compañera y haberme dado la fortaleza para continuar y enseñarle que siempre debemos luchar por nuestras metas por ultimo a mis 4 hermanos y mis tíos Saboya, Jacko, Alida, Denise y Alan, mi gratitud hacia ustedes, por todo el apoyo recibido, Los Amo.

Zuleyka Midory Vela Saboya

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Universidad Peruana del Norte por brindarme todos los recursos y herramientas que son necesarias para llevar a cabo el proceso de investigación en tiempos de sin descuidar el desarrollo de mi formación profesional. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda.

Noemí Maribel Barzola Yupanqui

En primer lugar, queremos agradecer a la Universidad Privada Del Norte, nos brinda la oportunidad de impartir sus conocimientos desde el principio y para nuestros profesores, porque nos brindaron su conocimiento y apoyo y nos hace que continúe día a día, a la empresa NeoGrafic Sac y sus excelentes Gerentes que lo conforman.

Zuleyka Midory Vela Saboya

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad problemática	10
1.3 Formulación del problema	26
1.4 Objetivos	26
1.5 Hipótesis	27
1.6 Justificación	28
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	54
CONCLUSIONES	62
REFERENCIAS	66
ANEXOS	72

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Empleados totales NeoGrafic SAC– Población</i>	30
Tabla 2. <i>Empleados encuestados NeoGrafic SAC – Muestra</i>	31
Tabla 3. <i>Empleados encuestados NeoGrafic SAC –Muestreo de prueba piloto</i>	32
Tabla 4. <i>Escala de Alfa de Cronbach</i>	33
Tabla 5. <i>Resumen de procesamiento de datos – Prueba Piloto</i>	34
Tabla 6. <i>Estadísticas de fiabilidad – Prueba Piloto</i>	34
Tabla 7. <i>Juicio de expertos</i>	35
Tabla 8. <i>Técnicas e Instrumentos de recolección</i>	36
Tabla 9. <i>Estadística de fiabilidad de la muestra</i>	38
Tabla 10. <i>Tabla cruzada V1. Planificación de recursos empresariales</i>	
<i>*V2. toma de decisiones</i>	39
Tabla 11. <i>Tabla cruzada D1. Impacto Individual*V2. toma de decisiones</i>	40
Tabla 12. <i>Tabla cruzada D2. Impacto organizacional</i>	
<i>*V2. Proceso de toma de decisiones</i>	41
Tabla 13. <i>Tabla cruzada D3. Calidad de la Información*V2. toma de decisiones</i>	42
Tabla 14. <i>Tabla cruzada D4. Calidad del Sistema. *V2. toma de decisiones</i>	43
Tabla 15. <i>Prueba de Normalidad</i>	44
Tabla 16. <i>Coeficiente de Rho Spearman</i>	45
Tabla 17. <i>Grado de correlación y nivel de significancia entre la</i>	
<i>D1. Impacto Individual y V2. Proceso de toma de decisiones</i>	46
Tabla 18. <i>Grado de correlación y nivel de significancia entre la</i>	
<i>D2. Impacto organizacional y V2. Proceso de toma de decisiones</i>	47
Tabla 19. <i>Grado de correlación y nivel de significancia entre la D3. y V2.</i>	49
Tabla 20. <i>Grado de correlación y nivel de significancia entre la D4. y V2.</i>	50
Tabla 21. <i>Variable 1 Planificación de recursos empresariales ERP</i>	50
Tabla 22. <i>Variable 2 Toma de decisiones</i>	50

Índice de figuras

Figura 1. <i>Tabla cruzada V1. Planificación de recursos empresariales</i>	39
<i>*V2. toma de decisiones</i>	
Figura 2. <i>Tabla cruzada D1. Impacto Individual*V2. toma de decisiones</i>	40
Figura 3. <i>Tabla cruzada D2. Impacto organizacional</i>	
<i>*V2. Proceso de toma de decisiones</i>	41
Figura 4. <i>Tabla cruzada D3. Calidad de la Información*V2. toma de decisiones</i>	42
Figura 5. <i>Tabla cruzada D4. Calidad del Sistema. *V2. toma de decisiones</i>	43

RESUMEN

La presente investigación proporciona la información sustentada en el marco teórico sobre la realidad, con claridad, y certeza, descartando decisiones apriori y sin evaluar las consecuencias, desde el punto de vista financiero, administrativo, logístico, tributario entre otros, optando por variables Planificación de Recursos Empresariales - ERP y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, tiene por finalidad, estudiar la relación entre el impacto individual del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, la investigación es aplicada, descriptiva, no experimental y de corte transversal, con un enfoque cualitativo, con una aceptación del 57% que evidencia que el uso de los ERPs en las empresas ponen a disposición información de calidad, herramientas y procesos administrativos que con un buen criterio gerencial permiten tomar decisiones a tiempo generando alternativas favorables en términos de capital, interés, plazos, operatividad, optimización, plazos de entrega, volúmenes de producción y control de almacenes, el uso de los ERPs aplicado en las empresas permite disponer de los mejores resultados de acuerdo a la visión, misión y valores de la empresa, con información operativa y financiera de procesos automatizados, alineados a las políticas de la empresa.

PALABRAS CLAVES: Planificación de recursos empresariales ERP, toma de decisiones, calidad de la Información, calidad del sistema

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

El desarrollo de la automatización en las tareas de las empresa llamados E.R.P, se vienen desarrollándose a pasos agigantados desde las época de los 80, debido al desarrollo del Internet, los lenguajes de programación, el uso de grandes bases de datos, el Cloud o nube para almacenamiento de datos y las tecnologías de información TICs, así mismo, desde sus inicios la International Business Machine IBM, Oracle, SAP, Microsoft y ahora Epicor, Infor, Netsuit, Odoon, entre otros vienen desarrollando sistemas ERP de código cerrado y abierto, donde se procura conseguir un control total de la empresa usando los sistemas de cómputo logrando las mejores soluciones (Félix, 2022).

También Baca (2020), nos indica que las grandes empresas están permanentemente en contienda por ello se esfuerzan por sostenerse en el mercado y complacer el requerimiento de los clientes, para asegurar un aumento económico continuado, lo cual deben aprovechar ya que facilita y automatiza el desarrollo de toda la compañía, logrando las mejores soluciones de ERP y que además son de fácil y rápido uso, volviendo a las empresas competitivas, de alta rentabilidad y de procesos eficientes en calidad con una respuesta de atención al cliente interno y externo llegando a interactuar con múltiples medios de información generando la producción de grandes volúmenes de información así se pueda tomar las mejores decisiones.

Durante la pandemia de COVID-19, debido al aislamiento social, se desarrollaron soluciones integrales de ERP. E-Commerce, llegando a las vitrinas mundiales y ofrecer sus productos en tiempo real y con el menor costo posible, tenemos a Alibaba, aliexpress, Amazon, Ebay, entre otros, ofreciendo soluciones de Business Intelligence utilizando inteligencia artificial, donde alguna vez se necesitan múltiples datos correctos internos y externos a la empresa pero que son de difícil ubicación y no están disponibles. Paz & Valencia (2021)

En el ámbito de América Latina, según (La República, 2019), informo que hace XV años atrás se ha depositado grandes posibilidades en los ERP, conforme a la experiencia difundida por empresas internacionales, por sus beneficios, porque puede generar procesos más rápidos y eficientes.

Las empresas en América Latina, empieza a despertar y el en afán de ser más competitivas y mejorar su posicionamiento en los mercados mundiales y locales, viene haciendo de uso de los diversos ERPs que se brindan en el mercado en la nube, local o híbrida, algunos de los sistemas cerrados y otros de sistemas abiertos, ODOO se viene posicionando en nuestro país por ser una ERP cloud, de fácil acceso de operatividad y costos, haciendo uso del Business Intelligent en el entorno empresarial, así cada vez son más las empresas grandes, medianas y pequeñas que adoptan los sistemas ERP, para conciliar los sistemas, de automatización en la generación de informes de la administración, planificar y prevenir la demanda del mercado a los que se accede, segmentación de clientes, planificación de bienes raíces de la empresa entre otros, presentándose diversos problemas, donde muchas veces los usuarios solo administran los informes del sistema, mas no preparan datos, cálculos ni pueden dar mantenimiento de las estructuras, donde los procesos solo funcionan con sistemas de código cerrado listo para ser usados (Vera-Cruz, 2020).

En el Perú, solo las empresas grandes tenían el privilegio de acceder al uso de los ERPs SAP, Oracle, Microsoft Dynamics, entre otros, pero después de la pandemia de COVID-19, debido a las nuevas formas de hacer negocios entre ellos el E-commerce, se vienen adaptando al uso de los ERP sobre todo de código abierto por ser más accesible, operativa y económica, los mismos que se usan desde la nube, ahorrando importantes inversiones, su implantación en las empresas, muchas veces obligan a cambiar los paradigmas laborales de los colaboradores, dado que los procesos que se usan, se relacionan con las finanzas, operaciones, marketing,

comercial, logística, personal, etc. Los ERPs siempre buscan optimizar e integrar los procesos del negocio, con información confiable, precisa y oportuna que se distribuye a todas las áreas de la empresa, ahorrando procesos y datos no útiles, finalmente se busca reducir los tiempos y costos de los procesos en la empresa, la producción de esta nueva información al ser de calidad incrementa la producción y perfecciona las decisiones, los empresarios tienen que estar en condiciones de cambiar sus paradigmas de trabajo y en algunos casos cambiar todos los procesos establecidos por otro que exige el ERP implantado (Economía, 2019).

También fue necesario que el ERP instalado sea capaz de integrarse a las distintas aplicaciones de gestión que se usan en la empresa como los presupuestos, CRM, cadena de suministros, etc., debe buscar que la implementación del ERP sea modular y se vaya integrando de acuerdo a la necesidad y crecimiento de la empresa, desde la etapa de la pre instalación, de la implementación del ERP, de los objetivos de la implementación y los parámetros o requerimientos del ERP elegido (Blas, 2016)

En la empresa NeoGrafic SAC, después la pandemia de COVID-19, ha implementado el ERP SBClient, experiencia que ha devenido en cambios significativos que involucró a la gerencia, desde otra perspectiva las redes de información para la administración, es uno de los eslabones más importantes, porque significó un cambio en los paradigmas de los funcionarios para adoptar el ERP dentro del sistema empresarial, la tarea de buscar entre ERPs y sus parámetros horizontales y verticales que se adapten a la empresa fue lo más difícil y que las soluciones sean las más válidas posible, la implementación no fue una tarea fácil, hacer que funcione con toda la carga de información de la empresa y esperar los resultados, involucraron periodo de tiempo y adaptación de los colaboradores involucrados, los datos, los procesos y hacer que el sistema por entropía se adapte a la organización. Una tarea difícil de trabajar fue la identificación y a adaptabilidad de la estrategia de plan tecnológico que se estaba usando y

su correcta ejecución, la elección del software no fue una tarea fácil, dado que se buscaba un equilibrio entre eficiencia, eficacia y costos que la organización estaba dispuesta a usar, la redefinición de los nuevos procesos a implementarse exigían pasos previos, tiempo y adaptación del soporte tecnológico del ERP SBClient implementado hasta lograr un bajo o nulo escenario de deficiencias y errores hasta quedar operativo.

Antecedentes

Antecedentes Internacionales

En Colombia, Utria (2017). Investigo la Implementación de un sistema ERP en IPS AMESCO para ayudar en la toma de decisiones en apoyo a las soluciones. Para lograr este objetivo se utilizó como método de selección del ERP el método MSSE (first stage ERP system selection method) y en la implementación se utilizó el método de desarrollo ágil SRUM, lo que garantizó una mejor visión. Cuando se implementa, incluye las siguientes fases: planificación, análisis e implementación. Como resultado de la investigación, IPS AM implementó un sistema ERP, concluyendo que ayuda a mejorar la gestión de la información organizacional de IPS AMESCO, mejorando así la viabilidad en la toma de decisiones.

Además, en Colombia, Sánchez (2019). Estudio los factores decisivos en la toma de decisión para la obtención de un ERP de estudio exploratorio en el grupo de construcción. El propósito del trabajo fue averiguar sobre los factores decisivos para elegir un ERP en una empresa constructora en desarrollo, propone como concepto la multimetodología de Mingers usando distintos instrumentos de desempeño en las diferentes fases la investigación. El resultado mostró que existen una serie de factores intervinientes con niveles de priorización, que deben seguir algunas recomendaciones propias de las empresas constructoras y de proveedores de los ERPs, donde los expertos confirman que

no hay diferencias significativas en las diferentes circunstancias tecnológicas y empresariales las cuales participan en la elección del ERP.

Correal (2021). Investigo Las aportes y resultados de la ERP de una organización de proyectos de infraestructura para la toma de decisiones gerenciales en Colombia, y como influencia en la construcción de modelos para que la gerencia decida sus mejores acciones a seguir, su propósito fue estudiar la contribución de sistematizar las diversas tareas asociadas a los programas de infraestructura de gestión empresarial, la investigación aportó nuevas experiencias a los sistemas integrados de información, el método de estudio fue de enfoque cualitativo múltiples y de perspectiva integral. Se realizó una encuesta de respuestas abiertas entre los 12 empleados de la empresa en puestos estratégicos como los gerentes de proyectos y de procesos. Los resultados obtenidos permitieron conocer la percepción de los encuestados, sobre los beneficios y logros que produce la implementación de sistemas ERPs, se determinaron las diferentes tareas automatizadas, sugiriendo un proceso de adecuación que prueba sin error hasta lograr los resultados esperados que involucró a toda la organización. La conclusión fue que implementar los sistemas ERP generan ventajas significativas y competitivas a la gestión, siendo necesario incorporar tiempos de capacitación, adecuación y aprobación de todas las fases necesarias de aplicación, preparación, ejecución y control de los resultados esperados.

Sin embargo, en Ecuador, Serpa (2022), en la investigación sobre construcción de modelos e indicadores para medir resultados de gestión y tomar decisiones con la aplicación de producción de módulos UDA ERP, que tuvo como objetivo construir sistemas de medición y valoración de resultados de las actividades involucradas en el uso

de ERP U.D.A de una empresa de servicios generales. El trabajo fue descriptivo e involucraba el estudio, análisis y registro de académico de todo lo que se ha escrito al respecto (S.L.R.) y planteada por la pionera Kitchenham y en asociación estratégica con Oracle A.I.M. (Applications Implementation Methodology) en la empresa estudiada , los resultados permitieron implantar el estado de arte y diseño de indicadores para su aplicación práctica, se concluyó que la adopción de ERP adecuada deben responder a las necesidades de acceder a información confiable y oportuna que optimice procesos organizativos y de gestión de la información con diferentes dominios.

Bustamante (2021), investigó sobre la sistematización de los procesos de gestión ERP y su relación en la toma de decisiones financieras en la empresa de transportes Ancro S. R. L , en Chile relacionado con el conjunto de acciones a seguir según los resultados para orientar las decisiones gerenciales de las empresas de servicios, tuvo como objetivo poner en marcha el sistema ERP para maximizar el uso de la información en el control administrativo de las operaciones, que permite tomar decisiones oportunas en los procesos claves de las pymes nacionales, la metodología fue mixta por su naturaleza orientada a conocer la percepción de la muestra investigada, aplicada por que se actuaba con hechos sobre situaciones de gestión, no fue necesario manipular la realidad solo observarla y estudiarla en un solo tiempo, describiéndose la validez de las variables en un entorno real, los resultados consideraron a las empresas usuarias de los sistemas ERP, se realizó una encuesta a 25 usuarios sobre el ERP y entrevistas a gerentes financieros, fueron las principales herramientas para poder medir las variables y probar los objetos. Concluye que existe una correlación entre el uso de los sistemas ERP y las elecciones de financiamiento de las empresas de transporte estudiadas, y se descubrió que algunas

empresas usan los ERPs, pero no lo usan para tomar decisiones financieras a la hora de adquirir capital de trabajo, si no para la realización de sus proyectos.

Antecedentes Nacionales

Para Govea (2019) en la investigación sobre modelos de *organizar el trabajo de las tareas administrativas (ERP) con las formas de gestionar los procesos de negocio de empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en Lima*, el propósito es conocer modelos y formas de organizar el trabajo y las tareas administrativas (E.R.P.) y como su aplicación producen mejoras que impactan positivamente en las actividades comerciales en el sector de repartición de productos de consumo masivo, el trabajo fue no experimental, cuantitativo, transversal y correlacional, además, se usó Rho de Spearman, se demostró que ambas variables tienen relación directa pero débil, aun así, contribuyen con el desarrollo de la empresa en el entorno actual. Se concluyó que los modelos para organizar el trabajo de las tareas administrativas (E.R.P.) generan impactos positivos y significativos en toda la cadena logística que desarrolla el negocio, contribuyendo con una planificación óptima de los recursos empresariales, con una satisfacción de más del 50% de los empleados quienes calificaron la planificación de recursos comerciales como aceptable con tendencia a mejorar.

Becerra (2022), investigo sobre, *El análisis financiero y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú SAC; Lima, 2021*, la finalidad fue interpretar la conexión entre las tareas admirativas y la contabilidad, para mejorar su desempeño. La investigación fue cuantitativa, aplicada, no experimental y de diseño descriptivo correlacional. La investigación nos revelo que, en un proceso de automatización de tareas administrativas, se ve favorecida la gestión empresarial y el trabajo contable

volviéndose más eficiente, generando mejores resultados he integrado todas las áreas de la compañía y apoyar la toma de decisiones en un su punto más efectivo.

Para Quintana et.al (2022), en la investigación referente, a los sistemas ERP y la gestión contable del Instituto de Defensa Legal y Gobernabilidad del Perú, en Lima, 2021, su principal propósito fue conocer el efecto de la cadena de procesos informativos de la compañía, de enfoque cuantitativo, no se manipulo la realidad estudiada, se levantó la información en un solo momento y se buscó la relación entre las variables estudiadas. Los resultado demostraron que los socios desempeñan una labor fundamental en la vida de la empresa, participan en las decisiones generales junto con la gerencia y contribuyen a determinar la soluciones en tiempo real de la empresa en un momento dado, los sistemas de automatización de la gestión influyen directamente en las decisiones de la gerencia, decisiones que deben aplicarse en tiempos reales con la finalidad de resolver y prever problemas inmediatos; la investigación demostró la relación planteada, en cada una de las hipótesis, cumpliéndose todas; donde el manejo de la administración inteligente como variable, se relaciona directa y positivamente con la cadena de decisiones gerenciales que desarrolla la empresa de telecomunicaciones.

Hidalgo (2021), en la investigación sobre *la Implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales ERPs para la gestión de logística de la empresa over trucks transports s.a.c, en lima* cuyo propósito fue analizar el efecto de la implementación e integración de sistemas gerenciales para mejorar los efectos sobre la gestión en la compañía, la metodología del diseño fue pre experimental, de tipo descriptiva de enfoque cuantitativo, el resultado indica que el desarrollo y aplicación de procesos de automatización de gestión, impacta directamente en las tareas que realiza las áreas de logística y manejo de mercadería de la empresa de servicios de

movilidad de bienes. La investigación reveló que los desarrollos de proceso de automatización de las tareas administrativas contribuyen a lograr mejoras significativas en toda la cadena logística, haciendo más efectiva la gestión o produciendo mejores resultados en el uso de los activos financieros de la empresa, cuya información obtenida fue favorable en toda la cadena de decisiones respecto a las inversiones, el talento humano, ventas y atención al cliente.

Cabanillas & Romero (2020) investigó la influencia de desarrollar y aplicar un ERP en un almacén ferretero de Cajamarca, 2019”, tuvo como objeto principal descubrir el impacto que causa implementar un ERP en las diferentes áreas de la compañía, la metodología usada fue aplicada, de diseño descriptivo y explicativo y para recaudar la información se realizó una encuesta a una muestra a 69 clientes y 4 socios de la empresa, una entrevista al gerente y observación directa de los hechos ocurridos, teniendo como resultado de la observación que los procesos de optimización de tiempos y movimientos era manual y no se manejaban los datos con exactitud, realizando actividades y procesos híbridos, se utilizaban hojas de cálculo y el control de la información tenía limitaciones, llegando a la conclusión que era necesario instalar un sistema ERP y aplicarlo adecuadamente en todo el proceso comercial de la empresa, generándose un efecto positivo en los resultados, un manejo de la mayoría de la información y la integración del personal que en todo momento contó con capacitaciones necesarias para operar con eficiencia el sistema, logrando optimizar sus procesos internos y contar con buena información en tiempo real que les permita elegir la mejor opción a la hora de decidir.

1.2 Bases Teóricas

Variable 1: Planificación de Recursos Empresariales - ERP

Los Sistema ERP

a.- Teoría General de Sistemas

Según, (Von Bertalanffy, 1976) la teoría de sistemas es aplicable en las áreas de las ciencias puras, busco explicar las asociaciones prácticas en cada una de las relaciones que van generándose en constructos organizados de ideas y que la informática se usa para enfrentarse y resolver nuevos tipos de problemas, en este sentido la teoría asegura que las características de un sistema no pueden ser descritas considerablemente por sus elementos individuales. Un sistema solo puede entenderse cuando se estudia de manera holística, abarcando todas sus partes recíprocamente. (Torres,2017)

Sistema ERP

(Oltra et al., 2018). El ERP está diseñado para administrar todos los procedimientos de la compañía de manera que habilite y facilite la toma de decisiones, mire globalmente a toda la organización no solo a un departamento, por lo tanto, este modelo de sistema se convierte en un factor clave en la organización, pero está claro que no siempre todos los ERP se acomodan para todas las compañías, y por ello es imprescindible para cualquier compañía implantar el sistema ERP más idóneo a sus procesos y funciones ,se debe implementar y seguir un proceso de selección.

También (C. Galvis et al., 2020), nos indica que los ERP como sistema de planes de bienes y gestión de información, por la necesidad de gestión empresarial de manera estructurada ya que estos son programas de software integrados que permiten a la empresa evaluar en todas las áreas y controlar y administrar fácilmente su negocio. Entorno a una base de datos compartida.

Variable 2: Toma de decisiones

Teoría de las Decisiones

Desarrollada por Herbert Alexander Simón (1947, 1954) La toma de decisiones implica resolver un problema eligiendo la opción más adecuada entre las opciones disponibles, cuanto más correcta sea la decisión, más probable es que logre el efecto deseado y mayor será la eficiencia. (Pallón, 2021)

(Raffino,2019). La toma de decisiones es el instrumento por el cual permite que a través de la construcción de un mapa de ideas, elegir una, entre los diversos escenarios de ocurrencias de hechos supuestos que al aplicarse en el mundo real van a producir resultados esperados.

Todo el mundo se enfrenta a situaciones todos los días en las que tiene que hacer una elección, y la decisión no siempre es fácil, se activa cuando existe un conflicto en varios aspectos de la vida, donde se busca la mejor solución.

Arévalo y Estrada (2017). La toma de decisiones es uno de los temas más relevantes en la teoría organizacional, ya que es claro que los procesos de toma de decisiones parecen ser constantemente relevantes en los entornos económicos y empresariales reúnen a menudo las situaciones inciertas que implican elegir entre varias opciones que pueden conducir a diferentes resultados dando como consecuencias positivas o negativas de una decisión que se puede elegir.

Definiciones conceptuales

Impacto Individual: Según la revista (HAZ,2021). Los grupos empresariales se crean con la finalidad de desarrollarse y posicionarse en el mercado, en este proceso deben ser capaces de identificar un problema y medir su contribución individual para resolverlo rápidamente.

Reducción de Costos: Cimatic (2022). Es un proceso que realizan varias empresas para minimizar sus costos y aumentar la utilidad general de su negocio para tomar decisiones oportunas.

Reducción de Tiempos: Turturiello (2018). Los procesos productivos involucran la ejecución de diversas tareas a desarrollarse, la empresa debe contar con modelos de desarrollo gerenciales y de producción que optimicen el desempeño de estas tareas, mejorando sus resultados de manera fácil agradable y sostenida, contemplándose índices de tolerancia y flexibilidad permitiéndole lograr los objetivos trazados.

Datos Centralizados: De acuerdo con González (2020), quiere decir que hay un lugar en la estructura organizativa, como un programa ERP, donde los usuarios buscan estos datos o referencias fundamentales desde otra perspectiva operacional.

Gestión del Tiempo: (Trenza, 2020) La gestión del tiempo se define como los individuos se esfuerzan por realizar sus tareas de manera más eficiente y logran sus metas en menos tiempo.

Impacto organizacional: Anacorrea (2019). Las organizaciones al desarrollarse y posicionarse en los mercados, persiguen ser tomados en cuenta en el desarrollo de la elección de las compras de los productos y servicios ofrecidos, por lo que estos deben ser innovadores y que resuelvan problemas de la vida real teniendo en cuenta los procedimientos, la tecnología y la vida del hombre.

Impacto Económico: Ortega (2022). Es la contribución que produce una actividad en la economía de una región.

Impacto Empresarial: De TechTarget (2021). Es un proceso sistemático para identificar y evaluar el impacto potencial de una interrupción en las operaciones comerciales críticas debido a un desastre, accidente o emergencia.

Competitividad Empresarial: Clavijo (2023) Considerado como la posibilidad de una compañía para fabricar y vender productos en mejores términos de precio, calidad y posibilidad de enfrentarse a la competencia.

Calidad de la información: De Ceupe (2022). Está referido al conjunto de datos de los procesos comerciales, industriales y de servicios que desarrolla la empresa en la compra de recursos que tiene como propósito complacer las exigencias del cliente y del mercado.

Información compleja: Cpc (2021). El conjunto organizado de datos responde a la necesidad de elaborar bienes y servicios con procesos intrincados y de difícil comprensión que deben ser expuestos para la realización de bienes, servicios, estudios de mercado inversiones, financiamiento entre otros.

Validez de la Información: Corral (2019). Es un proceso de confirmación y de aceptación de la data puesta a prueba y que proporciona información significativa desde la perspectiva de la decisión que se está tomando.

Precisión de la Información: Fernández (2020). Se refiere a la veracidad de la información precisa sin error y no produce dudas para ser utilizadas.

Coherencia de la Información: Bécares (2020). En los procesos de manejo de data, los datos deben integrarse y relacionarse siguiendo una lógica realista que permita obtener los resultados esperados según los procesos de planificación.

Representación de la Información: Peiró (2022). Este proceso involucra la materialización tangible de datos intangibles, que permita entender y comprender las ideas en el mundo real, orientado al logro de objetivos.

Calidad del sistema: Alegsa (2018). Sostiene que es una forma de estructurar y organizar la operación para dirigir y asegurar el buen funcionamiento de la organización, para que esta sea más rentable, competitiva y adaptable a las nuevas y cambiantes situaciones del mercado.

Exactitud de Sistema: Martínez (2022). La precisión se refiere a qué tan cerca está una medida del valor verdadero o aceptado. La precisión, por otro lado, se refiere a qué tan cerca están las medidas entre sí. Ambas medidas son independientes, es decir, el sistema puede ser muy preciso, pero no exacto y viceversa.

Consistencia de Sistema: Simões (2021). La noción de consistencia de un sistema es semántica en la motivación y surge del requisito de que no haya dos teoremas de los cuales uno sea la negación del otro.

Oportunidad de la Información: Pérez (2022). La oportunidad de la información no solo se vuelve relevante y necesaria, sino indispensable, convirtiéndose incluso en un bien social y en un derecho ciudadano.

Integridad del Sistema: Según Toro (2021), integridad significa que los datos permanecen intactos en caso de accidentes o intentos maliciosos. La información solo se puede cambiar con permiso.

Proceso de toma de decisiones: Según (Edix ,2022), su mecanismo permite que a través de la construcción de un mapa de ideas, elegir una, entre los diversos escenarios de ocurrencias de hechos supuestos que al aplicarse en el mundo real van a producir resultados esperados.

Desarrollo cognitivo: Almudena (2020). Es el conjunto de experiencias desarrollado por el hombre en el entorno que le rodea respecto a una situación real y concreta que le permite adquirir conocimientos a través del aprendizaje y la experiencia.

Motivación: Peiró (2020). La motivación es un proceso cognitivo que impulsa al ser humano para resolver problemas en diversos escenarios de la vida diaria, porque guía las acciones y,

por lo tanto, se convierte en un elemento clave que guía lo que una persona hace y establece metas.

Situación Problemática: J y Gardey (2022). La situación problemática representa vacíos u obstáculos cognitivos, que son factores o circunstancias contrarias a la existencia real e independencia del sujeto; sino como un apego a aquellos que estén interesados en comprenderlo y, en última instancia, solucionarlo.

Plan de Acción: Reina (2020). Es un proceso que involucra comprender y entender el futuro, a través de la construcción de diversos escenarios que se podrían aplicar; la ruta de una planificación detallada utiliza tiempos y responsabilidades de una lista de tareas pendientes y representa el progreso de cada componente.

Valores a Seguir: Los 10 valores humanos más importantes (2021). Consideramos valores a seguir a lo que nos permitan vivir de manera justa con otras personas y lograr beneficios globales como sociedad.

Análisis de Alternativas: Betancourt (2022). Cuando se han explicado y presentado todas las alternativas y el tomador de decisiones las ha evaluado de acuerdo con criterios establecidos y jerárquicos, es hora de elegir una alternativa.

Análisis de Consecuencias: Rivera (2017). El propósito de los análisis de consecuencias es determinar el nivel de las consecuencias de un evento de crisis tecnológica mediante la determinación de los niveles de energía o concentración basados en valores de umbral definidos, contemplando niveles y efectos esperados de los hechos ocurridos.

Nivel Emocional: (BBC News Mundo, 2019). Es cuando una persona ha alcanzado un cierto nivel de logro emocional.

Competencia Emocional: Peiró (2022). Corresponde al desarrollo inherente de procesos psicológicos para actuar en determinadas situaciones y controlarlos hasta obtener los resultados deseados.

Regulación Emocional: Pérez y Calleja (2019). Desde una perspectiva cognitivo-conductual, la regulación emocional requiere de diferentes habilidades a las que el individuo debe responder adecuadamente en un contexto cambiante.

Autonomía Emocional: Blog (2022). Es la facultad de no verse seriamente afectado por los estímulos ambientales, se trata de sensibilidad e invulnerabilidad.

Habilidades Sociales: NeuronUP (2022). Consiste en el desarrollo de manejo y control de la conducta que desarrollan los seres humanos en el interactuar con el grupo y le permiten su desarrollo personal.

Nivel social: Galán (2022). Por debajo del nivel social, podemos entender la desigualdad estructural existente entre distintos grupos de personas o individuos, que se forman horizontalmente, pero se diferencian verticalmente según criterios previamente reconocidos y establecidos.

Apoyo Social: Lombardo (2019). Es una condición humana por el que se busca interactuar con sus congéneres para enfrentar y resolver problemas psicológicos, económicos, personales entre otros.

Apoyo Afectivo: De Monterrey (2021). Se refiere a las expresiones de amor y afecto ofrecidas a los individuos por su grupo inmediato.

Desarrollo de Habilidades Sociales Básicas: Rodríguez (2021). Corresponde al actuar y hacer del hombre en su comunidad, está referido al conjunto de conexiones que se desarrollan en la base del hogar y la sociedad con la intención de actuar y ser comprendido en una situación particular.

Comportamiento prosocial: (Ethics Unwrapped, 2017). La conducta pro social es un factor protector frente a conductas agresivas y emocionalmente inestables.

Asertividad: Fuentes (2019). La autoafirmación es una herramienta eficaz como modelo de comunicación que favorece el aprendizaje colaborativo y da unidad a la formación de los individuos en su aprendizaje.

1.3 Formulación del problema

Pregunta general

¿Cómo es la relación entre la Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, cercado de Lima, 2022?

Preguntas específicas.

¿Cómo es la relación entre el impacto individual del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, cercado de Lima, 2022?

¿Cómo es la relación entre el impacto organizacional del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, cercado de Lima, 2022?

¿Cómo es la relación entre la calidad de la información del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, cercado de Lima, 2022?

¿Cómo es la relación entre la calidad del sistema ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, cercado de Lima, 2022?

1.4 Objetivos

El objetivo general

Analizar cómo es la relación entre la Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022.

Los objetivos específicos

Determinar la relación entre el impacto individual del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022.

Conocer la relación entre el impacto organizacional del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022.

Identificar la relación entre la calidad de la información del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022.

Describir la relación entre la calidad del sistema ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022.

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022.

Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre el impacto individual del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022.

Existe una relación significativa entre el impacto organizacional del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022.

Existe una relación significativa entre la calidad de la información del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022.

Existe una relación significativa entre la calidad del sistema ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022.

1.6 Justificación

Son las formas argumentativas que tienen una relevancia social y describen todas las ideas registradas en el desarrollo del presente trabajo, de acuerdo al análisis del marco teórico y los conceptos base que avalan lo conocimientos logrados en la investigación para ser usados en futuros trabajos.

Justificación Teórica

La presente investigación proporciona información suficiente trabajada en el marco teórico que ayudara como un recurso de respaldo, también quedaran plasmados autores en esta investigación, los cuales explican, puntualizan sobre la importancia de las variables estudiadas.

Justificación Práctica

El presente trabajo señala a los funcionarios de la empresa NeoGrafic SA, cómo fue el proceso de la pre instalación e instalación del ERP SBClient en la empresa y todas las diferentes etapas de adaptabilidad que ha sufrido la organización en este proceso hasta lograr que todos módulos se integren a conseguir los objetivos de la organización al invertir e instalar dicho software.

Justificación Valorativa

El presente trabajo pretende ser de utilidad para todos los empresarios, inversionistas y personas interesadas en el tema, que deseen conocer la experiencia de instalar, adecuar, poner en práctica y ejecutar el software ERP SBClient en cualquier modelo empresarial en el Perú.

Justificación Académica

El presente informe busca ser un material de consulta para estudiantes de contabilidad y sistemas informáticos, interesados en saber el comportamiento del ERP SBClient y la toma de decisiones en cualquier unidad empresarial del país.

Justificación Metodológica

Para alcanzar las metas de la investigación, se realizaron diferentes procesos metodológicos ordenado y sistematizado, con instrumentos la cual certificaron su validez en la realización de la encuestas que fue utilizada, en relación al uso de la planificación de recurso empresariales y toma de decisiones estableciendo en ambas variables los procedimientos para la jerarquización de los factores descriptivos y aplicativos ya que aportan datos interesantes en lo que refiere a la automatización de información y en el área de logística de las diferentes organizaciones.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de investigación

La presente investigación es aplicada, debido a la utilización de una metodología de acción dirigida a la obtención de resultados, ya que el propósito del estudio es evidenciar en la utilización de los conocimientos adquiridos vinculados al ERP en la compañía NeoGrafic.SAC, para Murillo (2018). La investigación aplicada tiene orientación práctica o empírica y se caracteriza por los esfuerzos en aplicar y utilizar los conocimientos adquiridos, mientras que otros los obtienen luego de implementar y sistematizar la práctica sobre la base del estudio.

El actual estudio es descriptivo, no experimental y de corte transversal, con un enfoque cualitativo. Es considera descriptivo ya que pretende explicar los aspectos más relevantes e importantes por variable, en la empresa NeoGrafic.SAC, en relación con sus dimensiones e indicadores operacionales

Hernández et al (2018). La investigación descriptiva se encarga de explicar la población, situación o fenómeno cuya realidad problemática se está estudiando.

Asimismo, se elaboró bajo el diseño no experimental, para Solís (2019), es no experimental ya que se realiza sin manipular intencionalmente las variables. En otras palabras, intencionalmente no se cambiaron intencionalmente las variables investigadas. La investigación no experimental observa y analiza fenómenos que ocurren en la naturaleza.

Por otro lado, es de corte transversal, porque la selección de datos e información, tiene lugar en un momento dado y en una población predeterminada. Los autores Rodríguez y Mendivelso (2018). Afirman que los diseños transversales se clasifican como estudios observacionales discretos, suelen tener dos objetivos: descriptivo y analítico. Asimismo, llamado estudio de prevalencia o estudio transversal, su objetivo principal es determinar si un evento ocurrió en una sola habitación en un momento específico.

En resumen, la investigación se realizó de acuerdo con un enfoque cualitativo, ya que la recopilación de datos tuvo como objetivo examinar el estado de NeoGrafic SAC en su entorno natural, usando técnicas de estadística descriptiva.

Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población

La población estuvo constituida por 38 colaboradores de la compañía NeoGrafic SAC, en cada una de sus áreas operativas, ubicada en el Cercado de Lima, del año 2022.

Condori (2020), afirma que la población como un grupo de casos, definidos, acotados y disponibles que sirve como referencia para seleccionar muestras que cumplan con un conjunto de criterios predefinidos.

Tabla 1

Empleados totales NeoGrafic SAC– Población

Tamaño de empresa	Población	Tasa
Finanzas y Contabilidad	3	8%
Producción	10	26%
Planeamiento	2	5%
Gerencia de Inventarios	5	13%
Mantenimiento	3	8%
Clientes	4	11%
Ventas y Marketing	8	21%

Recursos		
Humanos	3	8%
Total	38	100%

Fuente: Elaboración propia

Muestra

Para Sampieri & Mendoza (2018), establece a la muestra como un subconjunto de elementos con características comunes suficientes para investigar la distribución de alguna característica en toda una población o colectivo a partir de observaciones de una parte de la población estimada. De acuerdo a la cantidad de trabajadores, se elaboró el actual trabajo con el número global de la población, por ser esta menor a 50 sujetos participantes, siendo necesario realizar una muestra censal por conveniencia.

Muestra censal

Según el número de colaboradores se realiza, y por ser una población menor a 40 sujetos, esta será una muestra censal, quedando conformada por 38 colaboradores de diferentes áreas de la compañía NeoGrafic en Cercado de Lima, durante el año 2022.

$$n = 38 \text{ sujetos}$$

Tabla 2

Empleados encuestados NeoGrafic SAC – Muestra

Tamaño de empresa	Población Total	Muestra Censal	Tasa
Finanzas y Contabilidad	3	3	8%
Producción	10	10	26%
Planeamiento	2	2	5%

Gerencia de			
Inventarios	5	5	13%
Mantenimiento	3	3	8%
Clientes	4	4	11%
Ventas y			
Marketing	8	8	21%
Recursos Humanos	3	3	8%
Total	38	38	100%

Fuente: Elaboración propia

Muestreo

Es un subconjunto de la muestra representativa y sirve para probar los instrumentos de investigación, sus resultados van a corroborar la calidad de los instrumentos y de la operacionalización de las variables. Según Degraeves (2021), aseguran que la muestra es un grupo de individuos extraídas de la población para estudiar acontecimientos estadísticos.

De acuerdo con lo dicho en el párrafo anterior, la presente investigación, por simplicidad, se ha realizado una muestra no probabilística compuesta por 19 empleados elegidos al 50% de acuerdo a la conveniencia del investigador para ayudar a desarrollar una prueba piloto.

La elección se produce de acuerdo a la conveniencia del investigador, lo que le permite elegir de manera no aleatoria cuántos participantes pueden estar en el estudio. (O. Hernández, 2021)

Tabla 3

Empleados encuestados NeoGrafic SAC –Muestreo de prueba piloto

Tamaño de empresa	Población Total	Muestra	Muestreo o prueba piloto al 50%	Porcentaje
Finanzas y				
Contabilidad	3	3	2	8%

Producción	10	10	5	26%
Planeamiento	2	2	1	5%
Gerencia de Inventarios	5	5	2	13%
Mantenimiento	3	3	2	8%
Clientes Ventas y Marketing	4	4	2	11%
Recursos Humanos	3	3	1	8%
Total	38	38	19	100%

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad y Validez

El coeficiente alfa de Cronbach se explicó en 1951, por Lee J. Cronbach como la medida de consistencia interna más simple y mejor conocida, muestra la primera aproximación a la validación de la estructura en la escala. Se entiende como una medida de la correlación de los ítems que componen la jerarquía. (como se citó en Ruiz 2019)

Tabla 4

Escala de Alfa de Cronbach

Criterio	Rango
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,40 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad de la variable “Planificación de recursos empresariales ERP” y “la toma de decisiones” (prueba piloto)

Para realizar la prueba piloto, se encuestó a 19 colaboradores de las 8 áreas funcionales de la empresa NeoGrafic SAC y los resultados obtenidos se utilizaron como base de información para ser procesados en el software estadístico SPSS (versión 26). Se examinó que el instrumento es de muy alta confiabilidad, dado que el Alfa de Cronbach obtenido es mayor 0.80.

Tabla 5

Resumen de procesamiento de datos – Prueba Piloto

		N	%
Casos	Válido	19	100%
	Excluido	0	0%
	Total	19	100%

Fuente: SPSS IBM STATICS Versión 26.0

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad – Prueba Piloto

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,976	32

Fuente: SPSS IBM STATICS Versión 26.0

Análisis e Interpretación: En consecuencia, se obtuvieron para las dos variables, el coeficiente de confiabilidad de los 32 ítems correspondientes a la prueba piloto es del 0,976; con lo cual, se validó el instrumento por ser de confiabilidad muy alta.

Validez

Según Fernández (2019) la validez del instrumento significa que los ítems deben corresponder directamente a los objetivos del estudio, el cual se buscará responder solo los ítems relacionados a la operacionalización de las variables estudiadas.

Tabla 7

Juicio de expertos

Expertos	Condición
Dr. Roberth Frias Guevara	Aplicable
Dr. Juan Antonio León Muñoz	Aplicable
Mg. Alfredo Adolfo Blas Cervantes	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Las técnicas de recolección de la información, exponen a la investigación según su proceso de operacionalización de las variables los que va a permitir decidir qué instrumentos se van a usar, para el propósito del estudio. (Palella & Martins, 2017)

La realización de selección de referencias y datos, se utilizó como instrumento de investigación, el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta.

Encuesta: Según Palella y Martins, (2017: 123), es una técnica por el cual se construyen ítems alineados a las dimensiones y las variables de estudio, sirven para recopilar datos específicos por medio de los cuestionarios bien diseñados.

Instrumentos: Para Cisneros et al. (2022), los instrumentos de recopilación de datos se utilizan de diferentes maneras en la investigación científica. Dependiendo del tipo de estudio, objetivos y tecnología elegida.

Cuestionario:

Es un método que se considera típico en las ciencias sociales para lograr el almacenamiento de información, su volubilidad deja su uso como una herramienta de investigación y de cálculo, se pueden cubrir tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos de la evaluación su singularidad reside en ello, para registrar la información solicitada por el mismo sujeto, se hace de una forma u otra. (Montejano et al. 2019).

En esta investigación se utiliza como herramienta un cuestionario compuesto por 32 ítems. Del mismo modo, las opciones de respuesta precargadas se muestran en la escala de Likert para medir los criterios de los encuestados.

Tabla 8

Técnicas e Instrumentos de recolección

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario de encuesta

Fuente: Elaboración propia

Procedimiento

En el proceso de recolección de datos, fue tomada a toda la población, 38 empleados de la empresa Neografic SAC, se dispuso una muestra censal de 38 colaboradores para la investigación, por ser una población pequeña menor a 50 sujetos. Mientras tanto, se hizo un muestreo por conveniencia del 50% de la muestra con ello realizar una prueba piloto representada por 19 empleados seleccionados por conveniencia, se elaboró la matriz de consistencia y con los indicadores se elaboraron cada uno de los ítems, que sostienen la dimensión y la variable luego de ello se elaboró una encuestas que se administró a los encuestados a través de la plataforma Microsoft Forms esos resultados fueron bajado al Excel y sirvieron como fuente de datos para el procesamiento con el software estadístico SPSS (versión 26) y se confirmó que este instrumento es confiable según la estadística alfa de

Cronbach alrededor de 0,976 (confianza muy alta) y la validación se dio a través del juicio de expertos formado por profesores de la especialidad quienes aprobaron los instrumentos.

Por último, se utilizó el mismo cuestionario virtual a los 38 empleados que son parte de la muestra. Se ordenaron y registrados los resultados utilizando una hoja de cálculo de Excel.

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó estadística descriptiva e inferencial a los resultados alcanzados en la investigación, se utilizaron las herramientas SPSS versión 26.0 para procesar la información recolectada en tablas y figuras. Analizando he interpretado los resultados para explicar las variables estudiadas

Aspectos Éticos

Se respetarán los valores éticos en la investigación, la confidencialidad y autenticidad de los encuestados.

Se utilizarán las fuentes bibliográficas de la 7ª edición de la APA (American Psychological Association), certificados libres de plagio o falsificación.

Los datos recopilados de las empresas pueden hacerse públicos con el permiso del gerente de la compañía NeoGrafic SAC.

La investigación se realiza con fines académicos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Presentación de resultados.

De conformidad con los resultados presentados estas responden interrogantes comunes de investigación. ¿Cómo es la relación entre la Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de lima 2022? y al objetivo general que es analizar la relación entre la Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de lima 2022, el Alfa de Cronbach aplicada la muestra de 38 trabajadores de la empresa NeoGrafic SAC, fue ,976, mostrando una buena consistencia interna, equivalencia y estabilidad entre los diferentes ítems.

Tabla 9

Estadística de fiabilidad de la muestra

Estadística de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	de	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0,976		,977	32

Fuente: SPSS Versión 26

Interpretación: La confiabilidad perteneciente en ambos cuestionarios de 32 ítems fueron de 0,976 al ser > de 0.80, validaron el instrumento de los 2 cuestionarios por ser de muy alta confiabilidad.

Descripción del resultado

Objetivo general

Analizar la relación entre la Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de lima 2022.

Tabla 10

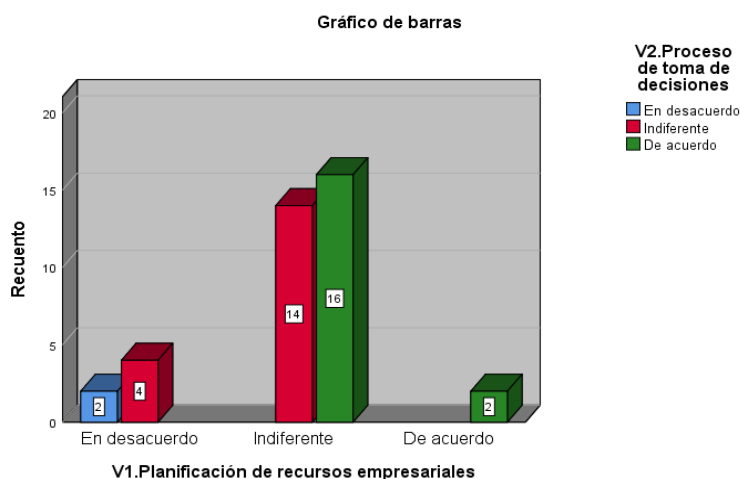
*Tabla cruzada V1. Planificación de recursos empresariales*V2. toma de decisiones*

			V2. toma de decisiones			
			En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total
V1. Planific ación de recurso s empres ariales	En desacuerdo	Recuento	2	4	0	6
		% del total	5,3%	10,5%	0,0%	15,8%
	Indiferente	Recuento	0	14	16	30
		% del total	0,0%	36,8%	42,1%	78,9%
	De acuerdo	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	5,3%	5,3%
	Total	Recuento	2	18	18	38
		% del total	5,3%	47,4%	47,4%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 26.

Figura 1

*Tabla cruzada V1. Planificación de recursos empresariales*V2. toma de decisiones*



Fuente: Software SPSS Versión 26.

Interpretación: Se examinó a los 38 trabajadores y funcionarios encuestados de la empresa NeoGrafic SAC, respecto a las variables *Planificación de recursos empresariales* el 15.8% ó (6) de los encuestados están en desacuerdo, el 78.9% ó (30) de los encuestados son indiferentes

y el 5.3% ó (2) trabajadores encuestados están de acuerdo y *respecto a la toma de decisiones*, el 5.3% ó (2) están en desacuerdo, el 47.4% ó (18) trabajadores son indiferentes y el 47.4% ó (18) trabajadores encuestados están conforme.

Objetivo específico 1

Estudiar la relación entre el impacto individual del ERP-SBClient y la de toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Lima, 2022.

Tabla 11

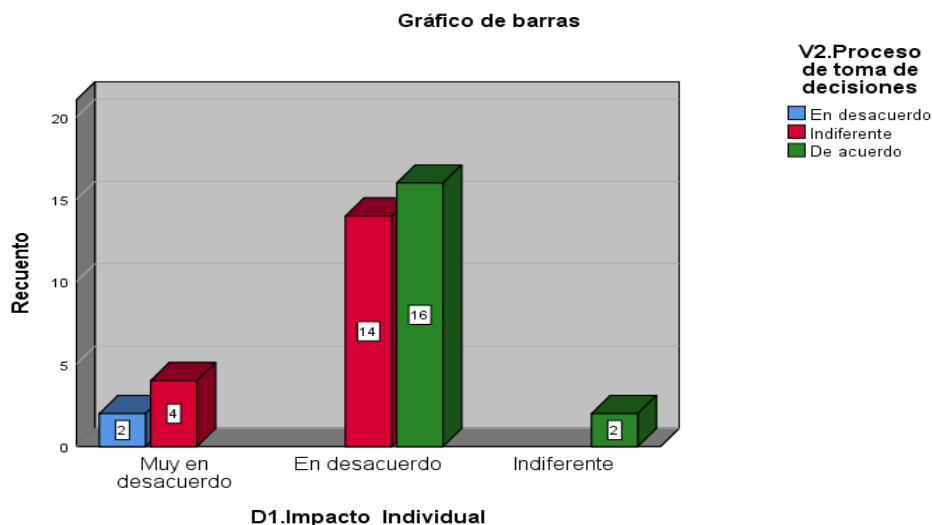
*Tabla cruzada D1. Impacto Individual*V2. La toma de decisiones*

			V2. La toma de decisiones			
			En			
			desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total
D1.	Muy en desacuerdo	Recuento	2	4	0	6
		% del total	5,3%	10,5%	0,0%	15,8%
Imp	En desacuerdo	Recuento	0	14	16	30
		% del total	0,0%	36,8%	42,1%	78,9%
Indi	Indiferente	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	5,3%	5,3%
vidu	al	Recuento	2	18	18	38
		% del total	5,3%	47,4%	47,4%	100,0%
Total		Recuento	2	18	18	38
		% del total	5,3%	47,4%	47,4%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 26.

Figura 2

*Tabla cruzada D1. Impacto Individual*V2. La toma de decisiones*



Interpretación: Se examina que de 38 trabajadores y funcionarios encuestados de la empresa NeoGrafic SAC, referente a la dimensión Impacto individual el 15.8% ó (6) de los encuestados están en desacuerdo, el 78.9% ó (30) de los encuestados son indiferentes y el 5.3% ó (2) trabajadores encuestados están de acuerdo y *respecto a la toma de decisiones*, el 5.3% ó (2) están en desacuerdo, el 47.4% ó (18) trabajadores son indiferentes y el 47.4% ó (18) trabajadores encuestados están conformes.

Objetivo específico 2

Conocer la relación entre el impacto organizacional del ERP-SBClient y la de toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Lima, 2022.

Tabla 12

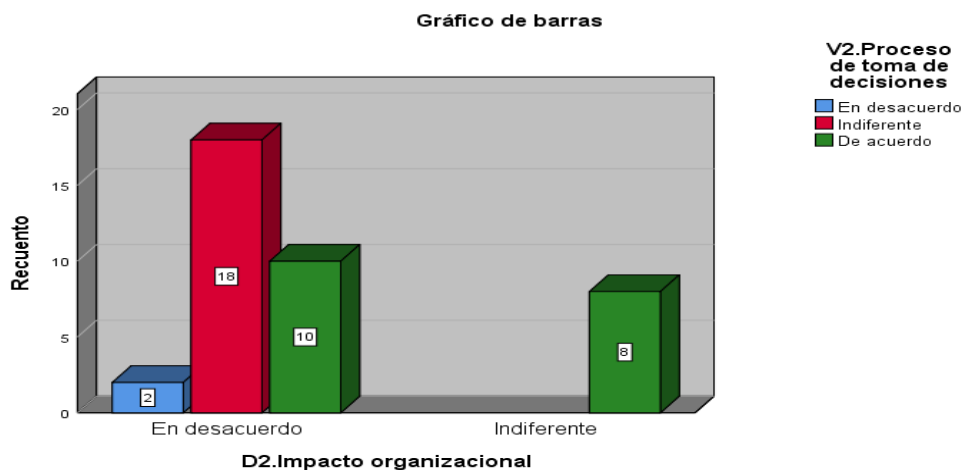
*Tabla cruzada D2. Impacto organizacional*V2. Toma de decisiones*

		V2. Toma de decisiones				
		En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total	
D2. Impacto organizacional	En desacuerdo	Recuento	2	18	10	30
		% del total	5,3%	47,4%	26,3%	78,9%
	Indiferente	Recuento	0	0	8	8
		% del total	0,0%	0,0%	21,1%	21,1%
Total	Recuento	2	18	18	38	
	% del total	5,3%	47,4%	47,4%	100,0%	

Fuente: Software SPSS Versión 26.

Figura 3

*Tabla cruzada D2. Impacto organizacional*V2. toma de decisiones*



Interpretación: Se observa que de 38 trabajadores y funcionarios encuestados de la empresa NeoGrafic SAC, referente a la dimensión Impacto organizacional el 79.9% ó (30) de los encuestados están en desacuerdo y el 21.1% ó (8) de los encuestados son indiferentes *y respecto*

a la toma de decisiones, el 5.3% ó (2) están en desacuerdo, el 47.4% ó (18) trabajadores son indiferentes y el 47.4% ó (18) trabajadores encuestados están de conforme.

Objetivo específico 3

Identificar la relación entre la calidad de la información del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Lima, 2022.

Tabla 13

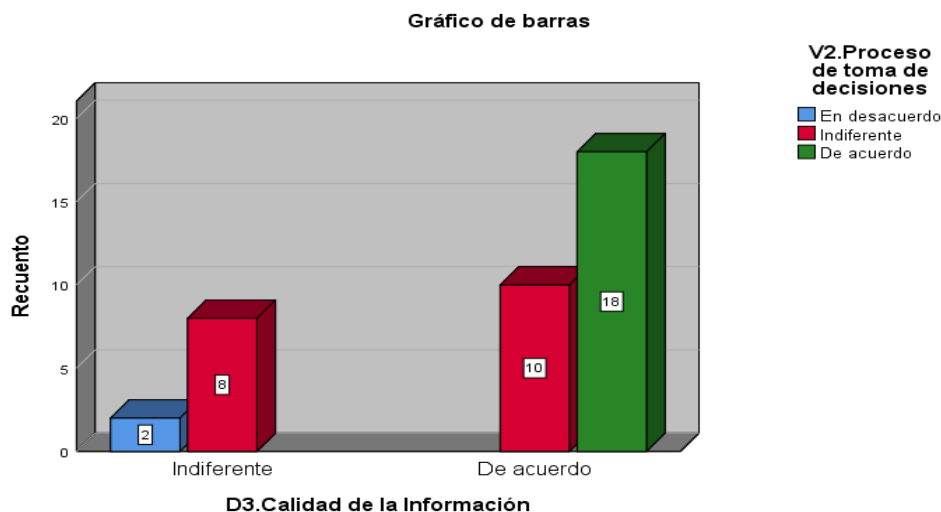
*Tabla cruzada D3. Calidad de la Información*V2. toma de decisiones*

		V2. toma de decisiones			Total	
		En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo		
D3. Calidad de la Informa ción	Indiferente	Recuento	2	8	0	10
		% del total	5,3%	21,1%	0,0%	26,3%
	De acuerdo	Recuento	0	10	18	28
		% del total	0,0%	26,3%	47,4%	73,7%
Total	Recuento	2	18	18	38	
	% del total	5,3%	47,4%	47,4%	100,0%	

Fuente: Software SPSS Versión 26.

Figura 4

*Tabla cruzada D3. Calidad de la Información*V2. toma de decisiones*



Interpretación: Se examina que de 38 trabajadores y funcionarios encuestados de la compañía NeoGrafic SAC, referente a la dimensión Calidad de la información el 26.3% ó (10) de los encuestados son indiferentes y el 73.7% ó (28) indican que están de acuerdo y *respecto a la toma de decisiones*, el 5.3% ó (2) están en desacuerdo, el 47.4% ó (18) trabajadores son indiferentes y el 47.4% ó (18) trabajadores encuestados están conformes.

Objetivo específico 4

Describir la relación entre la calidad del sistema ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Lima, 2022.

Tabla 14

*Tabla cruzada D4. Calidad del Sistema. *V2. La toma de decisiones*

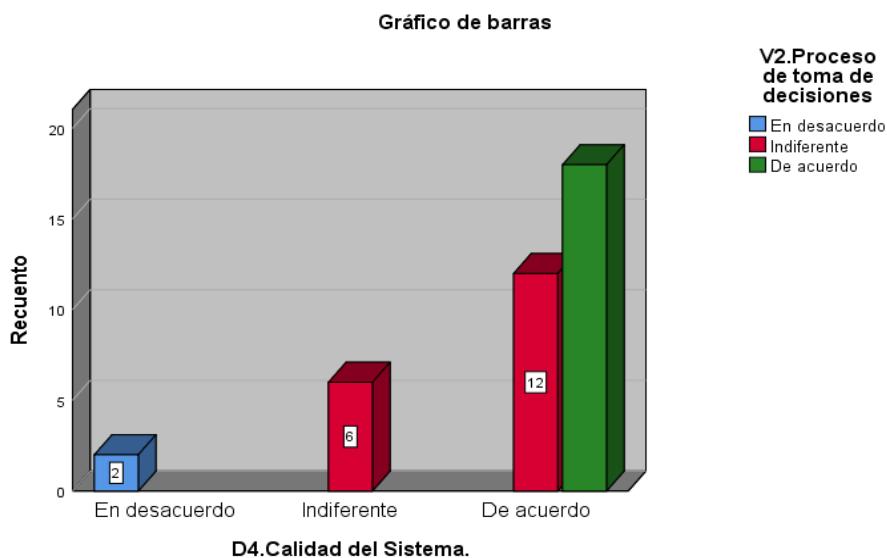
			V2. Proceso de toma de decisiones			Total
			En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	
D4. Calidad del sistema	En desacuerdo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	5,3%	0,0%	0,0%	5,3%
	Indiferente	Recuento	0	6	0	6
		% del total	0,0%	15,8%	0,0%	15,8%

Sistema.	De acuerdo	Recuento	0	12	18	30
		% del total	0,0%	31,6%	47,4%	78,9%
Total		Recuento	2	18	18	38
		% del total	5,3%	47,4%	47,4%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 26.

Figura 5

Tabla cruzada D4. Calidad del Sistema. *V2. Toma de decisiones



Interpretación: Se observa que de 38 trabajadores y ejecutivos encuestados de la compañía NeoGrafic SAC, referente a la dimensión Calidad del sistema, el 5.3% ó (2) de los encuestados están en desacuerdo, el 15.8% ó (6) de los encuestados son indiferentes y el 78.90% ó (30) trabajadores encuestados están de acuerdo y *respecto a la toma de decisiones*, el 5.3% ó (2) están en desacuerdo, el 47.4% ó (18) trabajadores son indiferentes y el 47.4% ó (18) trabajadores encuestados están de acuerdo.

Contrastación de Hipótesis (Inferencial)

En el análisis de las hipótesis, se tuvo que aplicar pruebas estadísticas inferenciales para contrastar la confiabilidad y correlación de las variables y dimensiones de la investigación, aplicándose la prueba de normalidad para resolver el tipo a usar.

Normalidad:

- a) El nivel de significancia límite es 5%,
- b) Si $p > 0,05$ = Distribución normal
- c) Si $p < 0,05$ = Distribución no paramétrica.

Tabla 15

Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Planificación de recursos empresariales	,616	38	,000
V2. La toma de decisiones	,737	38	,000
D1. Impacto Individual	,616	38	,000
D2. Impacto organizacional	,502	38	,000
D3. Calidad de la Información	,550	38	,000
D4. Calidad del Sistema.	,529	38	,000

Interpretación: La Normalidad de las dos variables y dimensiones investigadas y según el grado de libertad donde $38 < 50$, se utilizará Shapiro-Wilk y por tener una significancia de $0.000 < 0.05$, las hipótesis tienen una distribución no paramétrica. Usándose el coeficiente de Rho de Spearman se determinó que los resultados de la prueba de hipótesis y conocer si las dimensiones de la variable1, la variable2 tienen relación o no, conforme a los autores Martínez et, al (2017). "El Coeficiente Rho de Spearman mide el grado de vinculación a través de dos cantidades, pero observa el grado de acuerdo o correspondencia".

Tabla 16

Coefficiente de Rho Spearman

Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

Fuente: Coeficiente de Rho Spearman

Prueba de Hipótesis General:

H₀: No existe una relación significativa entre la Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de lima, 2022

H₁: Existe una relación significativa entre la Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de lima, 2022.

Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia (Sig.), α menor 0,05; se usó Rho de Spearman:

Tabla 17

Grado de correlación y nivel de significancia entre V1. Planificación de recursos empresariales y V2. toma de decisiones

Correlaciones

		V1. Planificación de recursos empresariales		V2. Toma de decisiones
Rho de Spe arm an	V1. Planificación de recursos empresariales	Coefficiente de correlación	1,000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	38	38
	V2. Proceso de toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	38	38

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

Contrastación

De acuerdo con el nivel de sig. de 0,001 es inferior a 0,05; aceptamos la H_1 y rechazamos la H_0 , de pasar lo contrario, donde la significancia sea $> 0,05$ se rechazará la hipótesis alterna H_1 y se aceptará la hipótesis nula H_0 .

Interpretación

Se observa que la sig. es de 0,001 lo cual menor a 0,05, se (H_0) y se (H_1), existiendo una relación significativa entre la Planificación de recursos empresariales y la toma de decisiones de compañía NeoGrafic.SAC, además, el análisis de Spearman mostró un resultado de $Rho=,536$, señalando que la relación es positiva moderada. Por tanto, existe una relación positiva moderada entre la variable 1 y la variable 2 investigadas.

Prueba de Hipótesis específica 1:

H_0 : No existe una relación significativa entre el impacto individual del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022.

H_1 : Existe una relación significativa entre el impacto individual del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022.

Tabla 18

Grado de correlación y nivel de significancia entre la D1. Impacto Individual y V2. Toma de decisiones

Correlaciones

			D1. Impacto Individual	V2. toma de decisiones
Rh	D1. Impacto Individual	Coefficiente de correlación	1,000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	38	38
Sp	V2. La toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	38	38

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

Interpretación

Según la Tabla 18, se señala que existiendo significancia de la D1. Impacto individual y la V2. toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, siendo la sig. de 0,001 lo cual es < 0,05, se rechaza (H_0) y se acepta la (H_1), además, según Spearman señalo un resultado de coeficiente de 0,536. Lo cual nos indica que, existe una relación positiva moderada entre la dimensión1 y la variable 2 investigadas.

Prueba de Hipótesis específica 2:

H₀: No existe una relación significativa entre el impacto organizacional del ERP-SBClient y la de toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022

H₁: Existe una relación significativa entre el impacto organizacional del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022

Tabla 19

Grado de correlación y nivel de significancia entre la D2. Impacto organizacional y V2. Toma de decisiones

Correlaciones

			D2. Impacto organizacional	V2. Toma de decisiones
Rh o de Sp ea rm an	D2. Impacto organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	38	38
	V2. La toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	38	38

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

Interpretación

Según la Tabla 19, se señala que existiendo significancia de la D2. Impacto organizacional y la V2. toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, siendo la sig. de 0,001 lo cual es $< 0,05$, se rechaza (H_0) y se acepta la (H_1), además, según Spearman señalo un resultado de coeficiente de 0,531. Lo cual nos indica que, existe una relación positiva moderada entre la dimensión 2 y la variable 2 investigadas.

Prueba de Hipótesis específica 3:

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de la información del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de la información del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022

Tabla 20

Grado de correlación y nivel de significancia entre la D3. Calidad de la Información y V2. La toma de decisiones.

			D3. Calidad de la Información	V2. Toma de decisiones
Rh o de Sp ea rm an	D3. Calidad de la Información	Coeficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	V2. La toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

Interpretación

Observamos según la Tabla 20, se señala que existiendo significancia de la D3. Calidad de la información y la V2. toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, siendo la sig,de 0,001 la cual es < a 0,05, se rechaza (H0) y se acepta la (H1), además, según Spearman señalo un resultado de coeficiente de 0,614. Lo cual nos indica que, existe una relación positiva moderada entre la dimensión3 y la variable2 investigadas.

Prueba de Hipótesis específica 4:

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad del sistema ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad del sistema ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022

Tabla 21

Grado de correlación y nivel de significancia entre la D4. Calidad del Sistema y V2. Toma de decisiones.

Correlaciones

			D4. Calidad del Sistema.	V2. Toma de decisiones
Rho de Spearman	D4. Calidad del Sistema.	Coefficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
Rho de Spearman	V2. La toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

Interpretación

Observamos según la Tabla 21, se señala que existiendo significancia de la D4. Calidad del sistema y la V2. toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, siendo la sig. de 0,001 lo cual es $< 0,05$, se rechaza (H_0) y se acepta la (H_1), además, según Spearman señalo un resultado de coeficiente de 0,575. Lo cual nos indica que, existe una relación positiva moderada entre la dimensión4 y la variable2 investigadas

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Limitaciones

La presente investigación presentó ciertas limitaciones durante el desarrollo, entre ellas la disponibilidad de horario por cuestiones de trabajo, se tuvo que pedir permiso en nuestros centros de labores para poder realizar la investigación, otra de las incidencias respecto a los antecedentes ha sido difícil encontrar tesis con las dos variables por lo tanto hemos tenido que buscar tesis con las variables independiente y poder darle una correcta interpretación.

Discusión

Según al objetivo general, analizar la relación entre la planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022, se discute los resultados con los antecedentes y las teorías:

Teniendo en cuenta los resultados descriptivos e inferenciales vinculados a la hipótesis general, que determina que, existe relación significativa entre la Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022, en la cual, las variables tienen una correlación de 0,536 conforme al estadístico de Spearman donde la relación es positiva moderada, la sig. es $p = 0,000$, el cual es $< 0,05$ de tal manera indica que la relación existente es significativa; por tanto, se rechaza H_0 y se asume la H_1 antes indicando y se corrobora que las dimensiones del sistema ERP se integran para conseguir buenas y mejores toma de decisiones.

En esta relación, los resultados son consistentes de Zabala et.al (2021), donde afirma que el sistema ERP mejoró el desempeño de las actividades de servicio del conjunto de empleados de la gestión empresarial y los usuarios en su conjunto, en todos los casos el sistema mostró mayores niveles de satisfacción. además, Govea (2019), afirma que los modelos para organizar las tareas administrativas (ERP) genera un impacto positivo y significativo en todos

los procesos relacionados con el negocio, contribuyendo con una planificación óptima de los recursos empresariales, con una satisfacción de más del 50% de los empleados quienes calificaron la planificación de recursos comerciales como aceptable con tendencia a mejorar.

También es necesario apoyarnos en la teoría del sistema ERP desarrollada por Oltra (2018), nos indica que es una plataforma diseñada con el fin de ejecutar todos los procesos de la compañía de manera que de soporte y se pueda tomar las mejores decisiones, mirando globalmente a toda la organización y no solo a un departamento, desde los más importante, lo vinculado con todas las áreas los cuales se encuentran vinculados con la gestión de finanzas de la compañía, por lo que este tipo de sistema se convierte en una de las más importante en la organización. Según (Daniel et al., 2021b), la abreviatura de E.R.P, está referido a procesos informáticos de automatización que se desarrollaron con la finalidad de unir a todas las áreas de la compañía trabajar, procesar datos y obtener resultados en tiempo real de información cierta y valedera de los entes donde se aplican.

En conexión a los resultados obtenidos para el objetivo específico1: Determinar la relación entre el impacto individual del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima,2022, la muestra analizada nos posibilita llegar a la conclusión:

Según la información estadísticas vinculados a la hipótesis específica1, que nos indica que: Existe una relación significativa entre el impacto individual del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima,2022, donde se observa la correlación de la dimensión y la variables es de 0.536 y de acuerdo a Rho de Spearman, ésta resulta ser positiva y moderada, la sig. es de 0,000, lo cual resulta ser menor a 0.05, por lo tanto la señala que la relación es significativa, por tanto, se rechazó la H0 para aceptar la H1 y se observa que existe una relación significativa entre el impacto individual y la toma decisiones

de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022, según los resultados se observa una correlación positiva moderada entre las dimensiones y la variable investigada.

También Sánchez (2019), mostró que existen una serie de factores intervinientes con niveles de priorización, que deben seguir algunas recomendaciones propias de las empresas constructoras y de proveedores de los ERPs, donde los expertos confirman que no hay diferencias significativas en los diversos factores tecnológicos y empresariales que influyen en la selección del ERP. Además, Becerra (2022), Revelo que, en un proceso de automatización de tareas administrativas, se ve favorecida la gestión empresarial y el trabajo contable volviéndose más eficiente, generando mejores resultados he integrado todas las áreas de la organización y la toma de decisiones en su punto más efectivo. (Galvis et al., 2020). Indica al ERP como un sistema de planes de gestión y planificación de recursos debido a la necesidad de una gestión empresarial de forma estructurada ya que estos son programas de software integrados que permiten a las empresas evaluar en todas las áreas y controlar y administrar fácilmente su negocio en un entorno de base de datos compartido. Según la (Revista Haz, 2021). Los grupos empresariales se crean con la finalidad de desarrollarse y posicionarse en el mercado, en este proceso deben ser capaces de identificar un problema y medir su contribución individual para resolver rápidamente.

En relación a los resultados obtenidos para el objetivo específico2: Conocer la relación entre el impacto organizacional del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Lima, 2022.

En referencia a la hipótesis específica2: Se encontró una relación significativa entre el impacto organizacional del ERP-SBClient y la Toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022, donde indica: Existe una relación significativa entre el impacto organizacional del ERP-SBClient y la de toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC,

Lima, 2022, en el cual se observa que la correlación es de 0.531 de la D2. y la V2. y según Rho de Spearman, por consecuencia es positiva y moderada, la sig. es de $p=0,000$, lo que resulta ser menor a 0.05, por lo tanto la relación existente es significativa, por lo que, se rechazó la H_0 para aceptar la alterna y se reconoce que existe una relación significativa entre el impacto organizacional y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022, conforme los resultados se observa una correlación positiva moderada entre las dimensiones y la variable investigada.

Según los resultados encontrados por Correal (2021), la implementación de sistemas ERP generan ventajas significativas a la gestión, siendo necesario agregar algunos tiempos durante las fases del proyecto tanto en planificación, seguimiento y cierre, también Quintana et.al (2022), comprobó que el sistema ERP de Business Intelligence influye inmediatamente en las decisiones tomadas de las labores operativas y de progreso empresarial que gestiona la empresa de telecomunicaciones. Al respecto la teoría de las decisiones de Raffino (2019) evidencia que el comportamiento humano de los órganos de gestión de las organizaciones, buscan proyectar decisiones que impacten a la empresa e influyan directamente en los resultados esperados de acuerdo a la misión, visión, presupuestos y planes de desarrollo en el tiempo. Según Anacorrea (2019). El impacto organizacional busca generar cambios de los resultados empresariales y que las personas se identifiquen y acepten los cambios que inciden en el ámbito de los procedimientos normativos, el uso de tecnología y la electrónica y el comportamiento humano, logrando aplicar y elegir las mejores decisiones que garanticen el futuro de las empresas.

En conexión a los resultados alcanzados en el objetivo específico 3, que nos dice: Identificar la relación entre la calidad de la información del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Lima, 2022.

En referencia a la hipótesis específica³: Se halló una relación significativa entre la calidad de la información del ERP-SBClient y la Toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022, donde indica: Existe una relación significativa entre la calidad de la información del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Lima, 2022, en la que se observa la correlación de la dimensión y la variables es de 0,614 y según a el coeficiente de Spearman, esta nos indica una relación positiva y moderada, la sig. de 0,000 lo cual resulta inferior a 0.05, por lo tanto la relación existente es significativa, por lo cual, se rechazó la H₀ para aceptar la alterna, se observa que existe una relación significativa entre la calidad de información y la toma decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima,2022,en concordancia con los resultados se observa una correlación positiva moderada entre las dimensiones y la variable estudiada.

Asimismo, los resultados que se consiguieron en el trabajo de investigación concuerdan con los que obtuvo Crespo y Serpa (2022) asegurando que la adopción adecuada de los ERPs resuelven las necesidades de acceso a datos e información confiable, oportuna y de excelencia que optimice la toma de decisiones de las compañías donde apliquen el uso de tecnología ERP ,además, para Hidalgo(2021), el uso de los sistemas ERPs aplicados a la gestión, generó mejoras significativamente en el uso de los medios financieros y manejo de la información oportuna y adecuada, la que fue favorable en toda la cadena de decisiones relacionadas con las inversiones de capital, el talento humano, las ventas y atención al cliente. Según Martínez (2022). La calidad de la información se asocia a una medición adecuada del valor de asertividad o de aceptación de la decisión de los grupos humanos capaces de transformar el mundo real. La precisión indica qué tan cerca están las medidas entre sí. Ambas medidas son independientes entre sí. En otras palabras, el sistema puede ser muy preciso, pero puede ser inexacto y viceversa.

En relación a los resultados alcanzados por objetivo específico 4, el cual es: Describir la relación entre la calidad del sistema ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Lima, 2022.

En relación a la hipótesis específica4: Se encontró una relación significativa entre la calidad del sistema del ERP-SBClient y Toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022, donde indica: Existe una relación significativa entre la calidad de sistema del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Lima, 2022, donde se observa la correlación de la dimensión y la variables el Rho 0,575 y según a Rho, resulta ser positiva y moderada, la sig. de $p=0,000$, lo que resulto ser $< a 0.05$, por lo consiguiente la relación existente es significativa, por lo que se rechazó la hipótesis nula para aceptar la alterna y se reconoce que existe una relación significativa entre la calidad de sistema y la toma decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima,2022,conforme con los resultados se observa una correlación positiva moderada entre las dimensiones y la variable estudiada.

Conforme con lo explicado por Bustamante (2021), existe una correlación entre el uso de los sistemas ERP y las decisiones de financiamiento de las empresas de transporte estudiadas y se descubrió que algunas empresas usan los ERPs, pero no los consideran relevante para tomar decisiones financieras cuando se trata de adquirir capital de trabajo, para la realización de sus proyectos; además, Cabanillas & Romero (2020), explicaron que era necesario aplicar adecuadamente en todo el proceso comercial generándose un efecto positivo en los resultados ,logrando optimizar sus procesos internos y contar con buena información. También Arévalo, J. Estrada, H. (2017). Indica que la toma de decisiones organizacionales constituye procesos de información desarrollados por individuos o grupos para abordar problemas y aprovechar oportunidades dentro de una organización empresarial que beneficia a diferentes grupos de interés al buscar formas de mejorar el desempeño organizacional. Alegsa (2018). Sostiene que

la calidad de sistema es una forma de estructurar y organizar la operación para dirigir y asegurar el buen funcionamiento de la organización, para que esta sea más rentable, competitiva y adaptable a las nuevas y cambiantes situaciones del mercado.

Implicancias

Teóricas

La finalidad es determinar el impacto individual del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, de manera que se integren todas las fases de la empresa en tiempo real y lo convierta en un sistema más eficiente y puede controlar los recursos y administrarlos creando beneficios la cualquiera área de la empresa así poder abrir un enorme potencial de mercado y sirve como un beneficio competitivo.

Prácticas

La investigación muestra desde la perspectiva práctica, la forma como se integren para conseguir los objetivos de la organización al invertir e instalar dicho software debido a que busca mejorar significativamente los procesos ya que tecnología en estos tiempos están cambiando se necesita actualizar constantemente la información en los sistemas para mejorar los procesos logísticos según sea necesario y puedan estar a la vanguardia.

Metodológica

Para la realización de la investigación se ejecutaron diferentes técnicas y metodologías, como descriptiva, no experimental y de corte transversal, con un enfoque cualitativo, que servirán como referencia, ya que aportan datos interesantes en lo que refiere a la tecnología de la información y campos de logística de las diferentes empresas, se utilizó métodos que determinan la forma adecuada la gestión de procesos, en las distintas áreas, aún existe una

deficiencia en el uso de sistemas empresariales como el ERP. A razón de esto, nace el interés de investigar el tema y dar posibles soluciones a la problemática con la utilización de los ERP.

Conclusiones

Conforme al objetivo general: Analizar la relación entre la Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y la de toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Lima, 2022, se concluye que la Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022 tienen aceptación del 54% donde los usos de los ERPs en todo tipo de empresas permiten lograr mejoras en los resultados esperados por los directivos, integrando la información operativa y financiera de la gestión e induciendo a procesos de automatización de las tareas de gestión de las empresas que deciden su implementación y uso.

Además, la relación del impacto individual del ERP-SBClient y toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022 ya que tiene una aceptación del 54% y el uso de los ERP en las empresas se convierten en una herramienta de mejora continua y sostenida en el tiempo garantizando la productividad y teniendo en cuenta la minimización de costos, tiempo de gestión y centralización de datos que ayudan a definir la dirección de la compañía y conocer las acciones para lograr sus objetivos.

También, la relación entre el impacto organizacional del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Lima, 2022 ya que tiene una aceptación del 53% donde el uso del ERP se evidencia como un proceso principal e importante en el avance y mejora de la productividad esperada de las compañías, permitiendo elegir entre las diferentes opciones para solucionar un problema e identificar actividades necesarias para lograr el objetivo que tienen un impacto económico, empresarial cuya dirección es mejorar la competitividad empresarial

Donde, la relación entre la calidad de la información del ERP-SBClient y toma de decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Lima Cercado, 2022, ya que tiene una aceptación del 61% manifestando que el uso de los ERPs en las empresas, producen acciones muy seguras y su comportamiento es interactivo en el manejo y gestión de información compleja cuyos resultados se evidencian en tiempo real, con características de validez, unificación, precisión y coherencia de la data, para quienes necesiten un archivo o documentos informativos, accediendo a los datos según los accesos de seguridad permitidos, utilizando todos los mecanismos de minimización y exposición a los riesgos.

Por último, la relación entre la calidad del sistema y la toma decisiones de la compañía NeoGrafic SAC, Lima Cercado, 2022, ya que tiene una aceptación del 57% donde es evidente que el uso de los ERPs en las empresas permiten disponer de herramientas y mejores criterios para tomar decisiones con claridad, certeza, disposición de información y datos de referencia, teniendo la opción de renunciar a una decisión apriori sin evaluar las consecuencias, siempre con las mejores opciones para tomar decisiones financieras, que involucren la adquisición de recursos financieros en los mejores términos para la empresa, optando por alternativas favorables en términos de capital, interés y plazos.

Recomendaciones

Se sugiere al gerente con base en el análisis de áreas más importantes y funcionales de sobre la situación actual la empresa NEOGRAFI SAC, para que el ERP SB-CLIB sea flexible es necesario realizar una capacitación continua del personal, proponiendo así las siguientes recomendaciones. puede administrar mejor cada módulo, al crear y personalizar cada módulo para delegar la funcionalidad y el acceso a usuarios específicos para que no haya confusión y/o carga cruzada de información para que puedan ingresar información según sus responsabilidades Asignar a cada empleador cuya información se registrará un usuario y contraseña para que sea más fácil identificar qué usuario está administrando o insertando información.

Se aconseja al gerente fomentar la cultura organizacional de la compañía debe ser centralizada para lograr una integración total de los procesos, se recomienda que los encargados de cada área se integren con las operaciones móviles, realizar puntos de venta, facturación remota, envíos a ubicaciones brindando servicios localmente, crear un servidor en la nube, a través de la integración de todos estos procesos o atributos, optimizaremos el tiempo y tendremos un mejor desempeño entre nuestros colaboradores, nos permitirá tener mayor utilidad y rentabilidad, porque los gerentes de cada área se enfocarán en proyectos más grandes.

Se recomienda al jefe de producción que la compañía debe trabajar para perfeccionar la gestión y reparto de la información, incluidos los informes operativos y financieros. Las entradas de datos duplicadas deben minimizarse y todas las regiones deben tratar con las mismas estructuras de informes o informes. Por ejemplo, actualmente en el área de producción, el jefe de producción utiliza exclusivamente sus informes de producto terminado, mientras que, por otro lado, el supervisor de control de calidad maneja diferentes informes sobre la misma información.

Se plantea al gerente de sistemas que es adecuado que el área de sistemas disponga de personal especial (en la actualidad solo hay un encargado) para supervisar el sistema ERP que se lanzará próximamente, realizar un seguimiento y recopilar toda la información del sistema cuyos resultados se evidencian en tiempo real, con características de validez, unificación, precisión y coherencia de la data, accediendo a los datos según los accesos de seguridad permitidos, utilizando todos los mecanismos de minimización y exposición a los riesgos.

Se sugiere al director de finanzas, hacer uso de las herramientas con claridad, certeza, de acuerdo con la información y datos brindados por el sistema, siempre con las mejores opciones para tomar decisiones financieras, que involucren la adquisición de recursos financieros en los mejores términos para la empresa, optando por alternativas favorables en términos de capital, interés y plazos.

Referencias

- Alegsa, L. (2018). Definición de calidad de la información. ALEGSA.
https://www.alegsa.com.ar/Dic/calidad_de_la_informacion.php#gsc.tab=0
- Almudena. (2020.). Desarrollo cognitivo del ser humano | blog_invanep. https://invanep.com/blog_invanep/desarrollo-cognitivo-del-ser-humano
- Anacorrea. (2019, 18 diciembre). No olvidarás los impactos organizacionales | Ana Correa. Ana Correa.
<https://www.anacorrea.es/impacto-organizacional/>
- Análisis de Alternativas - Guía de Diseño de Proyectos Sociales.* (2020).
<https://sites.google.com/site/disenodeproyectossociales/capitulo-vi>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- BBC News Mundo. (2019, 29 julio). 4 signos de que tu inteligencia emocional es alta. BBC News Mundo.
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-49151963>
- Bécares, G. (2020, 28 abril). En busca de la coherencia en las organizaciones, por Esther Trujillo. *Ethic*.
<https://ethic.es/2020/04/en-busca-de-la-coherencia/>
- Becerra, O. (2022, 2 mayo). Los sistemas ERP y la gestión contable del Instituto de Defensa Legal y Gobernabilidad del Perú, en Lima, 2021. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30758>
- Betancourt, D. (2022, 23 febrero). Aprende a hacer el análisis de alternativas de tu proyecto. In genio Empresa.
<https://www.ingenioempresa.com/analisis-de-alternativas/#:~:text=Se%20define%20el%20an%C3%A1lisis%20de,para%20cambiar%20la%20situaci%C3%B3n%20problem%C3%A1tica.>
- Blog. (2022, 28 abril). La autonomía emocional. doctorcarloschiclana. <https://www.doctorcarloschiclana.com/post/la-autonom%C3%ADa-emocional>
- Bustamante, B. (2021). USO DE UN SISTEMA ERP Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES ANCRO S.R.L., 2018 [TESIS]. universidad privada del norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27958/Bustamante%20Arregui%2c%20Baldemir%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cimatic, A. (2022, 27 diciembre). *Reducción de costos de una empresa.* Cimatic. Recuperado 2 de febrero de 2023, de <https://cimatic.com.mx/blog/reduccion-de-costos/>
- Clavijo, C. (2023, 20 enero). Competitividad empresarial: qué es, importancia, tipos y ejemplos. hubspot. Recuperado 5 de mayo de 2023, de <https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial#:~:text=Listo%20para%20descargar->

[.%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20competitividad%20empresarial%3F.de%20un%20entorno%20socioecon%C3%B3mico%20espec%C3%ADfico.](#)

- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Corral, Y. (2019, 9 septiembre). *VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS*. Recuperado 2 de febrero de 2023, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Correal, N. (2021). Las contribuciones de la ERP de una empresa de proyectos de infraestructura para la toma de decisiones gerenciales. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/30168>
- Cpc, C. (2021, 15 marzo). Teoría de la información y complejidad – Comunidad de Pensamiento Complejo. Comunidad de Pensamiento Complejo. <https://pensamientocomplejo.org/mdocs-posts/teoria-de-la-informacion-y-complejidad/>
- Daniel, D., Essex, D., & O'Donnell, J. (2021a, setiembre 15). *ERP o planificación de recursos empresariales*. ComputerWeekly.es. <https://www.computerweekly.com/es/definicion/ERP-o-planificacion-de-recursos-empresariales>
- De Ceupe, B. (2022). ¿Qué es la Calidad de datos? Concepto y beneficios. Ceupe. <https://www.ceupe.com/blog/calidad-de-datos.html>
- De Investigadores, T. (2023, 10 febrero). Población y Muestra. Tamayo y Tamayo. <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- De Monterrey, R. C. (2021). Apoyo emocional: qué es y cómo usarlo para hacer el bien a los demás. Cáritas de Monterrey. <https://www.caritas.org.mx/que-es-apoyo-emocional/#:~:text=El%20apoyo%20emocional%20es%20la,debe%20cumplir%20con%20ciertas%20cualidades.>
- De TechTarget, C. (2021, 18 enero). *Análisis de impacto al negocio o BIA*. ComputerWeekly.es. <https://www.computerweekly.com/es/definicion/Analisis-de-impacto-al-negocio-o-BIA>
- Degraves, Á. G. (2023). ¿Qué es y para qué sirve el Muestreo Estadístico? Fundación iS+D. <https://isdfundacion.org/2018/10/10/que-es-y-para-que-sirve-el-muestreo-estadistico/>
- Economía, R. (2019, 24 octubre). *Empresas peruanas y multinacionales apuestan por innovación y crecimiento al implementar Software en Sistema de Gestión ERP*. Revista EconomÃa. <https://www.revistaeconomia.com/empresas-peruanas-y-multinacionales-apuestan-por-innovacion-y-crecimiento-al-implementar-software-en-sistema-de-gestion-erp/>
- Ethics Unwrapped. (2017, 17 febrero). Comportamiento prosocial - Ethics Unwrapped. <https://ethicsunwrapped.utexas.edu/glossary/comportamiento-prosocial?lang=es>
- Félix, F. (2022, 28 julio). *Historia del ERP: pasado, presente y futuro*. Velneo. <https://velneo.com/blog/historia-de-erp-pasado-presente-y-futuro>

- Fernández, A. Z. (2020). Diferencia entre exactitud y precisión. Diferenciador. <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-exactitud-y-precision/#:~:text=Si%20tomamos%20el%20lanzamiento%20de,precisi%C3%B3n%2C%20pero%20que%20falt%C3%B3%20exactitud.&text=Es%20la%20cercan%C3%ADa%20del%20valor,independientes%20a%20un%20valor%20verdadero.>
- Fernández, R. L. (2019, 29 junio). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. López Fernández | Revista Cubana de Medicina Militar. <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331#:~:text=Validez%20es%20el%20grado%20en,de%20oro%20o%20Gold%20Standard.>
- Fernández, R. L. (2019, 29 junio). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. López Fernández | Revista Cubana de Medicina Militar. <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331#:~:text=Validez%20es%20el%20grado%20en,de%20oro%20o%20Gold%20Standard.>
- Fuentes, J. Z. Q. (2019). *La asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto educador*. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173005/html/>
- Galán, J. S. (2022). Clase social. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/clase-social.html>
- Galvis, C., Castro, A., & Riascos, S. (2020, 1 diciembre). Sistema de planificación de recursos empresariales: análisis en una tesorería, Colombia. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35193>
- González, I. (2020, 11 agosto). *¿POR QUÉ CENTRALIZAR LOS DATOS DE MI EMPRESA? - Corposuite | Consultoría del ERP en la nube Oracle NetSuite*. Corposuite | Consultoría del ERP en la nube Oracle NetSuite México. <https://corposuite.com.mx/2020/06/04/por-que-centralizar-los-datos-de-mi-empresa/>
- González, W. (2009). *La Teoría de la Decisión como transversal e interdisciplinar*. Recuperado 6 de febrero de 2023, de <https://core.ac.uk/download/pdf/61909687.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, M. (2018). Metodología de la Investigación. México D.F: McGraw-Hill <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1329/LA+GESTION+DEL+TIEMPO.pdf;sequence=1>
- Impacto individual versus impacto colectivo*. (2021, 15 julio). Revista Haz. <https://hazrevista.org/rsc/2012/10/11735/>
- J, P. P., & Gardey, A. (2022). Problemática - Qué es, definición y concepto. Definición. De. <https://definicion.de/problematika/>
- La cohesión y la coherencia en el artículo científico*. (s. f.). Comunicar. Escuela de Autores. <https://www.grupocomunicar.com/wp/escuela-de-autores/la-cohesion-y-la-coherencia-en-el-articulo-cientifico/>

Lombardo, E. (2019). Valoración del apoyo social durante el curso vital.

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2451-66002019000100004

Los 10 valores humanos más importantes. (2023, 20 enero). *Los 10 valores humanos más importantes*. Ayuda en Acción.

<https://ayudaenaccion.org/blog/educacion/valores-humanos-mas-importantes/>

Martínez, J. P. (2022, 20 julio). *¿Qué importancia tiene la exactitud y la precisión en los métodos de monitorización hemodinámica?* Campus Vygon. <https://campusvygon.com/precision-exactitud/>

NeuronUP. (2022, 31 marzo). Habilidades sociales : definición, tipos y ejercicios para trabajarlas. NeuronUP. Recuperado 5 de mayo de 2023, de <https://www.neuronup.com/actividades-de-neurorrehabilitacion/actividades-para-habilidades-sociales/habilidades-sociales-definicion-tipos-ejercicios-y-ejemplos/>

Oltra, O., Gil, G., & Guerola, G. (2018). Metodología para la selección de sistemas ERP para pymes. 3Ciencias. Recuperado 2 de mayo de 2023, de <https://www.3ciencias.com/articulos/articulo/metodologia-para-la-seleccion-de-sistemas-erp-para-pymes/>

Ortega, T. (2022). ¿Qué son los impactos sociales, económicos y ambientales? ExpokNews.

<https://www.expoknews.com/que-son-los-impactos-sociales-economicos-y-ambientales/#:~:text=Impacto%20econ%C3%B3mico,El%20crecimiento%20de%20la%20regi%C3%B3n>

Paella, S., & Martins, F. (2017). Técnicas para la Recolección de Datos. Metodología de la Investigación Enfermería UNERG-CUE. <https://metinvest.jimdofree.com/t%C3%A9cnicas/>

Peiró, R. (2020). Motivación. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>

Peiró, R. (2022). *Teoría de la información*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-la-informacion.html>

Peiró, R. (2022a). Competencias emocionales. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/competencias-emocionales.html>

Pérez, O. G., & Calleja, N. (2019). Regulación emocional: Definición, red nomológica y medición. ResearchGate.

https://www.researchgate.net/publication/330205157_Regulacion_emocional_Definicion_red_nomologica_y_medicion

Reina (2020.). <https://www.rotaryzona25a.org/que-es-un-plan-de-accion>

Revista Conrado. (2019). <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

Rivera, K. (2017). ANÁLISIS DE CONSECUENCIAS DE ACCIDENTES TECNOLÓGICOS EN UNA BODEGA DE ALMACENAMIENTO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS DE UN ASERRADERO DE LA PROVINCIA DEL BIOBÍO. Universidad de Concepción. Recuperado 5 de mayo de 2023, de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2334/3/Rivera%20Sanhueza.pdf>

- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018, 14 septiembre). *DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DE CORTE TRANSVERSAL*.
Recuperado 9 de febrero de 2023, de <https://file:///C:/Users/sm01/Downloads/368-Texto%20del%20art%C3%ADculo-646-1-10-20210506.pdf>
- Rodríguez, N. B. (2021, 4 octubre). Habilidades sociales: qué son, tipos, listado y ejemplos. *psicologia-online.com*.
<https://www.psicologia-online.com/habilidades-sociales-que-son-tipos-listado-y-ejemplos-4587.html#:~:text=Las%20habilidades%20sociales%20b%C3%AAsicas%20son,%2C%20saber%20formular%20preguntas%2C%20etc%C3%A9tera.>
- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
Recuperado 6 de mayo de 2023, de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Sánchez, C. (2019). Factores determinantes en la toma de decisión para la adquisición de un ERP: Estudio exploratorio en el sector de construcción colombiano [TESIS]. Universidad Nacional de Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/77073/CarolSanchez.2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Serpa, A. (2022). Diseño de indicadores de gestión para el módulo de toma de decisiones mediante la aplicación del módulo de producción del UDA ERP caso aplicado: Solution Clean. UNIVERSIDAD DEL AZUAY.
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11831/1/17358.pdf>
- Simões, C. (2021). Principios Universales de Diseño: Consistencia. Blog ITDO - Agencia de desarrollo Web, APPs y Marketing en Barcelona. <https://www.itdo.com/blog/principios-universales-de-diseno-consistencia/>
- Solís, L. (2019, 28 julio). Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. *Investigalia*.
<https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Solís, L. D. M. (2020, 22 septiembre). *El enfoque cualitativo de investigación*. *Investigalia*.
<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Toma de Decisiones - Concepto, pasos, tipos y características*. (s. f.). Concepto. <https://concepto.de/toma-de-decisiones/>
- Toro, R. (2021, 18 febrero). *Los tres pilares de la seguridad de la información: confidencialidad, integridad y disponibilidad*. PMG SSI - ISO 27001. <https://www.pmg-ssi.com/2018/02/confidencialidad-integridad-y-disponibilidad/>
- Trenza, A. (2020). Matriz Para El Manejo Del Tiempo - Ana Trenza. Ana Trenza. <https://anatrenza.com/gestion-del-tiempo/>
- Turturiello, M. (2018). Reducción del tiempo total del ciclo productivo. *es.linkedin.com*.
<https://es.linkedin.com/pulse/reducci%C3%B3n-del-tiempo-total-ciclo-productivo-mauro-turturiello>
- Vargas, z. (2018, 18 junio). *LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTÍFICA*. Recuperado 8 de febrero de 2023, de <https://studylib.es/doc/8814542/538-texto-del-art%C3%ADculo-848-2-10-20120803>

Vera-Cruz, C. (2020, 24 julio). *Panorama del uso del ERP empresarial en América Latina*. ComputerWeekly.es.

<https://www.computerweekly.com/es/cronica/Panorama-del-uso-del-ERP-empresarial-en-America-Latina>

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: “Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Lima Cercado, 2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la relación entre la Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, cercado de Lima, 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo es la relación entre el impacto individual del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC cercado de Lima, 2022?</p> <p>¿Cómo es la relación entre el impacto organizacional del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC cercado de Lima, 2022?</p> <p>¿Cómo es la relación entre la calidad de la información del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC cercado de Lima, 2022?</p> <p>¿Cómo es la relación entre la calidad del sistema ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC cercado de Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar la relación entre la Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, cercado de Lima, 2022</p> <p>Objetivo específico</p> <p>Estudiar la relación entre el impacto individual del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, cercado de Lima, 2022</p> <p>Conocer la relación entre el impacto organizacional del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Cercado de Lima, 2022</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de la información del ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, cercado de Lima, 2022.</p> <p>Describir la relación entre la calidad del sistema ERP-SBClient y la toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, cercado de Lima, 2022</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y el proceso de toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una relación significativa entre el impacto individual del ERP-SBClient y el proceso de toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Lima, 2022</p> <p>Existe una relación significativa entre el impacto organizacional del ERP-SBClient y el proceso de toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Lima, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad de la información del ERP-SBClient y el proceso de toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Lima, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad del sistema ERP-SBClient y el proceso de toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC, Lima, 2022</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Planificación de recursos empresariales - ERP</p> <p>Variable 2:</p> <p>Toma de decisiones</p>	<p>Impacto individual</p> <p>Impacto Organizacional</p> <p>Calidad de la Información</p> <p>Calidad del Sistema</p> <p>Desarrollo cognitivo</p> <p>Nivel emocional</p> <p>Nivel social</p>	<p>Reducción de Costos –</p> <p>Reducción de Tiempos - Datos Centralizados</p> <p>Gestión del Tiempo</p> <p>Impacto Económico</p> <p>Impacto Empresarial</p> <p>Competitividad Empresarial</p> <p>Información compleja</p> <p>Validez de la Información</p> <p>Unificación de la Información</p> <p>Precisión de la Información</p> <p>Coherencia de la Información</p> <p>Representación de la Información</p> <p>Exactitud de Sistema</p> <p>Consistencia de Sistema</p> <p>Oportunidad de la Información</p> <p>Integridad del Sistema -Motivación</p> <p>Situación Problemática</p> <p>Plan de acción - Valores a seguir</p> <p>Análisis de Alternativas</p> <p>Análisis de consecuencias</p> <p>Competencia emocional</p> <p>Regulación emocional</p> <p>Autonomía empresarial</p> <p>Autonomía emocional</p> <p>Habilidades Sociales</p> <p>Apoyo Social - Apoyo efectivo</p> <p>Desarrollo de Habilidades Sociales</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>La investigación es aplicada, descriptiva, no experimental y de corte transversal, con un enfoque cualitativo</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario</p> <p>Encuesta</p>

Anexo 02. Operacionalización de las variables: “Planificación de recursos empresariales ERP” y “Toma de decisiones”

Variable 1 Planificación de recursos empresariales ERP

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Planificación de recursos empresariales ERP	Según (Daniel et al., 2021b), la abreviatura de E.R.P, está referido a procesos informáticos de automatización que se desarrollaron con la finalidad de unir a todas las áreas de la compañía trabajar, procesar datos y obtener resultados en tiempo real de información cierta y valedera de los entes donde se aplican.	Impacto Individual	1.Reducción de Costos 2. Reducción de Tiempos 3. Datos Centralizados 4.-Gestión del Tiempo
		Impacto organizacional	5.- Impacto Económico 6.- Impacto Empresarial 7. Competitividad Empresarial
		Calidad de la información	8. Completitud de la Información 9. Validez de la Información 10. Unificación de la Información 11. Precisión de la Información 12. Coherencia de la Información
		Calidad del sistema.	13. Representación de la Información 14. Exactitud de Sistema 15. Consistencia de Sistema 16. Oportunidad de la Información 17. Integridad del Sistema

Fuente: Elaboración propia

Anexo 03. Variable 2 Toma de decisiones

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
toma de decisiones	Según (Edix ,2022), su mecanismo permite que atreves de la construcción de un mapa de ideas, elegir una, entre los diversos escenarios de ocurrencias de hechos supuestos que al aplicarse en el mundo real van a producir resultados esperados.	Desarrollo cognitivo Nivel Emocional Nivel social	1. Motivación 2. Situación Problemática 3. Plan de Acción 4. Valores a Seguir 5. Análisis de Alternativas 6. Análisis de Consecuencias 7. Competencia Emocional 8. Regulación Emocional 9. Autonomía Emocional 10. Habilidades Sociales 11. Apoyo Social 12. Apoyo Afectivo 13. Desarrollo de Habilidades Sociales Básicas 14. Comportamiento Pro social 15. Asertividad

Fuente: Elaboración propia

Anexo 04. VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS**Experto 1. Dr. Roberth Frías Guevara****CARTA DE PRESENTACIÓN****Estimado: Dr. Roberth Frías Guevara****Presente****Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte – UPN, en la Sede de Lima – Breña, de la Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, promoción 2023, el que requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el título profesional de Contador Público.

El Título de mi Tesis es “**Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC Cercado de Lima, 2022**”

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la variable comprendida en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

Carta de presentación.
Definición conceptual de la variable y dimensiones.
Matriz de operacionalización de la variable.
Certificado de validez de contenido del instrumento.
Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma: Noemi Maribel Barzola Yupanqui

DNI:43549122



Firma: Midori Zuleyka Vela Saboya

DNI: 46189119

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL REGIMEN MYPE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Impacto Individual													
	Indicador: Reducción de Costos													
1	Minimizan sus gastos para incrementar sus ganancias y para tomar decisiones oportunas.			X				X				X		
	Indicador: Reducción de Tiempos													
2	La empresa aumenta su productividad al hacer el trabajo más simple y satisfactorio.			X				X				X		
	Indicador: Datos Centralizados													
3	Usan adecuadamente los datos centralizados para la búsqueda de información.			X				X				X		
	Indicador: Gestión del Tiempo													
4	Utilizan adecuadamente los datos centralizados para la búsqueda de información.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Impacto Organizacional													
	Indicador: Impacto Económico													
5	Se realizan estudios de impacto económico para medir las repercusiones y beneficios de las inversiones.			X				X				X		
	Indicador: Impacto Empresarial													
6	Se realizan procedimientos para determinar y evaluar los efectos potenciales de una interrupción de las operaciones comerciales			X				X				X		
	Indicador: Competitividad Empresarial													
7	Se tiene la capacidad de competir con otras empresas en producto y calidad, para ser más rentable.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 3: Calidad de la Información													
	Indicador: Información compleja													
8	Controlan la información compleja de los datos relacionados con el funcionamiento y evolución del negocio.			X				X				X		

Activa

	Indicador: Validez de la Información	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
9	Se evalúa la validez de la información para la toma de decisiones.			X				X					X	
	Indicador: Unificación de la Información													
10	Cuentan con recursos que unifican la información de todos los departamentos.			X				X					X	
	Indicador: Precisión de la Información													
11	Se brinda información precisa sobre los hechos y circunstancia que ocurren en la misma.			X				X					X	
	Indicador: Representación de la Información													
12	Se representa la información a través diagramas estadísticos que permiten ver la situación real			X				X					X	
	DIMENSIÓN 4: Calidad del Sistema.													
	Indicador: Control													
13	Se cuenta con un sistema exacto de registros, los cuales pueden utilizarse como fuente de información fiable.			X				X					X	
	Indicador: Consistencia de Sistema													
14	La información del ERP es consistente para realizar una toma de decisión acertada.			X				X					X	
	Indicador: Oportunidad de la Información													
15	La información brindada por las áreas es oportuna y estratégica para la toma de decisiones.			X				X					X	
	Indicador: Integridad del Sistema													
16	Se conserva la información inalterada ante accidentes que permiten la integridad del sistema.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 5: Desarrollo cognitivo													
	Indicador: Motivación													
17	Se motiva a los trabajadores para que, con su máximo rendimiento, logren conseguir los objetivos trazados.			X				X					X	

	Indicador: Situación Problemática	M	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
18	Logran resolver situaciones problemáticas que se puedan presentar por algún factor o circunstancia.			X				X					X	
	Indicador: Plan de Acción													
19	Cuentan con un plan de acción para una buena administración que ayude agilizar los procesos.			X				X					X	
	Indicador: Valores a Seguir													
20	Se fomenta los valores a seguir los cuales le permiten convivir de un modo justo para alcanzar un beneficio.			X				X					X	
	Indicador: Análisis de Alternativas													
21	Se analiza las alternativas que le permiten establecer el objetivo principal de sus proyectos.			X				X					X	
	Indicador: Análisis de consecuencias													
22	Se cuantifica las consecuencias de un evento en particular asociado a un accidente tecnológico.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 6: Nivel emocional													
	Indicador: Inteligencia Emocional													
23	Se implantan técnicas, como la regulación del pensamiento o del razonamiento lógico para mejorar la inteligencia emocional.			X				X					X	
	Indicador: Competencia Emocional													
24	Se evalúan las competencias emocionales de los trabajadores en diversos procesos.			X				X					X	
	Indicador: Regulación Emocional													
25	Se cuenta con habilidades gerenciales para dar respuestas adecuadas en contexto cambiantes.			X				X					X	
	Indicador: Autonomía Emocional													
26	Las áreas funcionales tienen autonomía emocional ante cualquier evento o circunstancia.			X				X					X	
	DIMENSION 7: Nivel Social													
	Indicador: Habilidades Sociales													
27	Se brindan las oportunidades para que cada trabajador desarrolle sus habilidades sociales.			X				X					X	

		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Apoyó Social													
28	Se brinda apoyo social a los trabajadores para amortiguar el estrés laboral frente a hechos fortuitos.			X				X				X		
	Indicador: Apoyo Afectivo													
29	Se incentiva el apoyo afectivo entre sus colaboradores en tiempos de incertidumbre.			X				X				X		
	Indicador: Desarrollo de Habilidades Sociales Básicas													
30	Se dan las facilidades para poder desarrollar las habilidades sociales básicas de cada trabajador.			X				X				X		
	Indicador: Comportamiento Prosocial													
31	Incorporan estrategias que favorezcan el diálogo continuo, en torno a las problemáticas éticas propias de su hacer profesional.			X				X				X		
	Indicador: Asertividad													
32	Utilizan como modelo para una buena comunicación, la asertividad			X				X				X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: FRIAS GUEVARA ROBERTH **DNI:** 08312356

Especialidad del validador. CPC, MAESTRO EN TRIBUTACION Y DR. EN ADMINISTRACION

29 de mayo del 2023

Firma del Experto Informante.
Especialidad
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Experto 2. Dr. Juan Antonio León Muñoz**CARTA DE PRESENTACIÓN****Estimado: Dr. Juan Antonio León Muñoz****Presente****Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte – UPN, en la Sede de Lima – Breña, de la Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, promoción 2023, el que requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el título profesional de Contador Público.

El Título de mi Tesis es “**Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC Cercado de Lima, 2022**”

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la variable comprendida en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma: Noemí Maribel Barzola Yupanqui

DNI:43549122



Firma: Midori Zuleyka Vela Saboya

DNI: 46189119

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL REGIMEN MYPE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Impacto Individual													
	Indicador :Reducción de Costos													
1	Minimizan sus gastos para incrementar sus ganancias y para tomar decisiones oportunas.			X				X					X	
	Indicador: Reducción de Tiempos													
2	La empresa aumenta su productividad al hacer el trabajo más simple y satisfactorio.			X				X					X	
	Indicador : Datos Centralizados													
3	Usan adecuadamente los datos centralizados para la búsqueda de información.			X				X					X	
	Indicador : Gestión del Tiempo													
4	Utilizan adecuadamente los datos centralizados para la búsqueda de información.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 2: Impacto Organizacional													
	Indicador: Impacto Económico													
5	Se realizan estudios de impacto económico para medir las repercusiones y beneficios de las inversiones.			X				X					X	
	Indicador: Impacto Empresarial													
6	Se realizan procedimientos para determinar y evaluar los efectos potenciales de una interrupción de las operaciones comerciales			X				X					X	
	Indicador: Competitividad Empresarial													
7	Se tiene la capacidad de competir con otras empresas en producto y calidad, para ser más rentable.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 3: Calidad de la Información													
	Indicador: Información compleja													
8	Controlan la información compleja de los datos relacionados con el funcionamiento y evolución del negocio.			X				X					X	

		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Validez de la Información													
9	Se evalúa la validez de la información para la toma de decisiones.			X				X				X		
	Indicador: Unificación de la Información													
10	Cuentan con recursos que unifican la información de todos los departamentos.			X				X				X		
	Indicador: Precisión de la Información													
11	Se brinda información precisa sobre los hechos y circunstancia que ocurren en la misma.			X				X				X		
	Indicador: Representación de la Información													
12	Se representa la información a través de diagramas estadísticos que permiten ver la situación real			X				X				X		
	DIMENSIÓN 4: Calidad del Sistema.													
	Indicador :Indicador : Control													
13	Se cuenta con un sistema exacto de registros, los cuales pueden utilizarse como fuente de información fiable.			X				X				X		
	Indicador : Consistencia de Sistema													
14	La información del ERP es consistente para realizar una toma de decisión acertada.			X				X				X		
	Indicador : Oportunidad de la Información													
15	La información brindada por las áreas es oportuna y estratégica para la toma de decisiones.			X				XX				X		
	Indicador : Integridad del Sistema													
16	Se conserva la información inalterada ante accidentes que permiten la integridad del sistema.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 5: Desarrollo cognitivo													
	Indicador : Motivación													
17	Se motiva a los trabajadores para que con su máximo rendimiento, logren conseguir los objetivos trazados.			X				X				X		

	Indicador : Situación Problemática	M	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
18	Logran resolver situaciones problemáticas que se puedan presentar por algún factor o circunstancia.			X				X				X		
	Indicador : Plan de Acción													
19	Cuentan con un plan de acción para una buena administración que ayude agilizar los procesos.			X				X				X		
	Indicador : Valores a Seguir													
20	Se fomenta los valores a seguir los cuales le permiten convivir de un modo justo para alcanzar un beneficio.			X				X				X		
	Indicador : Análisis de Alternativas													
21	Se analiza las alternativas que le permiten establecer el objetivo principal de sus proyectos.			X				X				X		
	Indicador : Análisis de consecuencias													
22	Se cuantifica las consecuencias de un evento en particular asociado a un accidente tecnológico.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 6: Nivel emocional													
	Indicador: Inteligencia Emocional													
23	Se implantan técnicas, como la regulación del pensamiento o del razonamiento lógico para mejorar la inteligencia emocional.			X				X				X		
	Indicador : Competencia Emocional													
24	Se evalúan las competencias emocionales de los trabajadores en diversos procesos.			X				X				X		
	Indicador : Regulación Emocional													
25	Se cuenta con habilidades gerenciales para dar una respuestas adecuadas en contexto cambiantes.			X				X				X		
	Indicador : Autonomía Emocional													
26	Las áreas funcionales tienen autonomía emocional ante cualquier evento o circunstancia.			X				X				X		
	DIMENSION 7: Nivel Social													
	Indicador : Habilidades Sociales													
27	Se brindan las oportunidades para que cada trabajador desarrolle sus habilidades sociales.			X				X				X		

		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Apoyo Social													
28	Se brinda apoyo social a los trabajadores para amortiguar el estrés laboral frente a hechos fortuitos.			X				X				X		
	Indicador: Apoyo Afectivo													
29	Se incentiva el apoyo afectivo entre sus colaboradores en tiempos de incertidumbre.			X				X				X		
	Indicador: Desarrollo de Habilidades Sociales Básicas													
30	Se dan las facilidades para poder desarrollar las habilidades sociales básicas de cada trabajador.			X				X				X		
	Indicador: Comportamiento Prosocial													
31	Incorporan estrategias que favorezcan el diálogo continuo, en torno a las problemáticas éticas propias de su hacer profesional.			X				X				X		
	Indicador: Asertividad													
32	Utilizan como modelo para una buena comunicación la asertividad			X				X				X		

Observaciones: _____XXX APLICABLE XXX

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: LEÓN MUÑOZ JUAN ANTONIO DNI: 17882987

Especialidad del validador: AUDITOR FINANCIERO

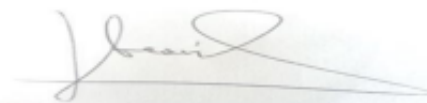
27 de mayo del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Experto 3.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado: Mg. Alfredo Adolfo Blas Cervantes

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte – UPN, en la Sede de Lima – Breña, de la Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, promoción 2023, el que requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el título profesional de Contador Público.

El Título de mi Tesis es “**Planificación de recursos empresariales ERP-SBClient y toma de decisiones de la empresa NeoGrafic SAC Cercado de Lima, 2022**”

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la variable comprendida en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

Carta de presentación.
Definición conceptual de la variable y dimensiones.
Matriz de operacionalización de la variable.
Certificado de validez de contenido del instrumento.
Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma: Noemí Maribel Barzola Yupanqui

DNI:43549122



Firma: Midori Zuleyka Vela Saboya

DNI: 46189119

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL REGIMEN MYPE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Impacto Individual													
	Indicador: Reducción de Costos													
1	Minimizan sus gastos para incrementar sus ganancias y para tomar decisiones oportunas.			x				x				x		
	Indicador: Reducción de Tiempos													
2	La empresa aumenta su productividad al hacer el trabajo más simple y satisfactorio.			x				x				x		
	Indicador: Datos Centralizados													
3	Usan adecuadamente los datos centralizados para la búsqueda de información.			x				x				x		
	Indicador: Gestión del Tiempo													
4	Utilizan adecuadamente los datos centralizados para la búsqueda de información.			x				x				x		
	DIMENSION 2: Impacto Organizacional													
	Indicador: Impacto Económico													
5	Se realizan estudios de impacto económico para medir las repercusiones y beneficios de las inversiones.			x				x				x		
	Indicador: Impacto Empresarial													
6	Se realizan procedimientos para determinar y evaluar los efectos potenciales de una interrupción de las operaciones comerciales			x				x				x		
	Indicador: Competitividad Empresarial													
7	Se tiene la capacidad de competir con otras empresas en producto y calidad, para ser más rentable.			x				x				x		
	DIMENSIÓN 3: Calidad de la Información													
	Indicador: Información compleja													
8	Controlan la información compleja de los datos relacionados con el funcionamiento y evolución del negocio.			x				x				x		

	Indicador: Validez de la Información	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
9	Se evalúa la validez de la información para la toma de decisiones.			X				X					X	
	Indicador: Unificación de la Información													
10	Cuentan con recursos que unifican la información de todos los departamentos.			X				X					X	
	Indicador: Precisión de la Información													
11	Se brinda información precisa sobre los hechos y circunstancia que ocurren en la misma.			X				X					X	
	Indicador: Representación de la Información													
12	Se representa la información a través de diagramas estadísticos que permiten ver la situación real			X				X					X	
	DIMENSIÓN 4: Calidad del Sistema.													
	Indicador: Control													
13	Se cuenta con un sistema exacto de registros, los cuales pueden utilizarse como fuente de información fiable.			X				X					X	
	Indicador: Consistencia de Sistema													
14	La información del ERP es consistente para realizar una toma de decisión acertada.			X				X					X	
	Indicador: Oportunidad de la Información													
15	La información brindada por las áreas es oportuna y estratégica para la toma de decisiones.			X				X					X	
	Indicador: Integridad del Sistema													
16	Se conserva la información inalterada ante accidentes que permiten la integridad del sistema.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 5: Desarrollo cognitivo													
	Indicador: Motivación													
17	Se motiva a los trabajadores para que, con su máximo rendimiento, logren conseguir los objetivos trazados.			X				X					X	

	Indicador: Situación Problemática	H	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
18	Logran resolver situaciones problemáticas que se puedan presentar por algún factor o circunstancia.			X				X				X	
	Indicador: Plan de Acción												
19	Cuentan con un plan de acción para una buena administración que ayude agilizar los procesos.			X				X				X	
	Indicador: Valores a Seguir												
20	Se fomenta los valores a seguir los cuales le permiten convivir de un modo justo para alcanzar un beneficio.			X				X				X	
	Indicador: Análisis de Alternativas												
21	Se analiza las alternativas que le permiten establecer el objetivo principal de sus proyectos.			X				X				X	
	Indicador: Análisis de consecuencias												
22	Se cuantifica las consecuencias de un evento en particular asociado a un accidente tecnológico.			X				X				X	
	DIMENSIÓN 6: Nivel emocional												
	Indicador: Inteligencia Emocional												
23	Se implantan técnicas, como la regulación del pensamiento o del razonamiento lógico para mejorar la inteligencia emocional.			X				X				X	
	Indicador: Competencia Emocional												
24	Se evalúan las competencias emocionales de los trabajadores en diversos procesos.			X				X				X	
	Indicador: Regulación Emocional												
25	Se cuenta con habilidades gerenciales para dar respuestas adecuadas en contexto cambiantes.			X				X				X	
	Indicador: Autonomía Emocional												
26	Las áreas funcionales tienen autonomía emocional ante cualquier evento o circunstancia.			X				X				X	
	DIMENSION 7: Nivel Social												
	Indicador: Habilidades Sociales												
27	Se brindan las oportunidades para que cada trabajador desarrolle sus habilidades sociales.			X				X				X	

		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Apoyo Social													
28	Se brinda apoyo social a los trabajadores para amortiguar el estrés laboral frente a hechos fortuitos.			X				X					X	
	Indicador: Apoyo Afectivo													
29	Se incentiva el apoyo afectivo entre sus colaboradores en tiempos de incertidumbre.			X				X					X	
	Indicador: Desarrollo de Habilidades Sociales Básicas													
30	Se dan las facilidades para poder desarrollar las habilidades sociales básicas de cada trabajador.			X				X					X	
	Indicador: Comportamiento Prosocial													
31	Incorporan estrategias que favorezcan el diálogo continuo, en torno a las problemáticas éticas propias de su hacer profesional.			X				X					X	
	Indicador: Asertividad													
32	Utilizan como modelo para una buena comunicación, la asertividad			X				X					X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Blas Cervantes Alfredo Adolfo** DNI: 40030078

Especialidad del validador. **CPC, MAESTRO EN TRIBUTACION**

04 de Junio del 2023



Firma del Experto Informante.

Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión