

## **FACULTAD DE NEGOCIOS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

“GESTIÓN ENTERPRISE RESOURCE PLANNING Y SU  
INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES, EMPRESA  
CONFECIONES LANCASTER S.A. LA VICTORIA, LIMA, PERÚ,  
2020”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración y Negocios Internacionales**

**Autoras:**

Maria Cristina Pacora Lipe  
Alexandra Consuelo Torres Granados

**Asesor:**

Mg. José Renatto Manchego Guerra  
<https://orcid.org/0000-0003-1347-8559>

Lima – Perú

**2023**

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Alfredo Martín Berrospi Ytahashi</b>	<b>08271350</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>María Claudia Gonzales Mestanza</b>	<b>44127166</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Karin Zuleika Blas Bravo</b>	<b>40542027</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

“GESTIÓN ENTERPRISE RESOURCE PLANNING Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES, EMPRESA CONFECCIONES LANCASTER S.A. LA VICTORIA, LIMA, PERÚ, 2020”

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ups.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>de.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>silo.tips</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>diposit.ub.edu</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## **DEDICATORIA**

Estoy feliz de terminar este proyecto lo cual está dedicado principalmente a Dios por cuidar mi vida, salud y por bendecirme con una hermosa familia. También, dedicado a mis padres Juan Carlos y Cristina por tanto amor y apoyo, ambos son mis fortalezas que guían mi camino y son mi mejor fuente de inspiración. A mi linda hija Arely que es mi mayor motivación y el mejor regalo que me dio la vida.

María Cristina Pacora Lipe

El presente trabajo está dedicado primero a Dios por brindarme salud, cuidar de mi familia, por guiarme y darme fuerzas para salir adelante. A mis padres Javier y Nancy que son un ejemplo a seguir para mí por su fortaleza, por brindarme amor, consejos y apoyarme en los momentos difíciles. Gracias a ellos soy lo que soy porque me formaron con principios y valores.

Alexandra Consuelo Torres Granados

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por iluminar mi camino y por ayudarme a cumplir mis objetivos. A mis padres por su apoyo incondicional, son mi ejemplo a seguir. Gracias por todos sus consejos. A mi compañera Alexandra por haber confiado en mí, ha sido enriquecedor intercambiar ideas y compartir contigo estos dos últimos años de formación profesional. A mi asesor José Renato Manchego Guerra por ser nuestro guía, su ayuda fue de gran valor para poder concluir esta investigación.

María Cristina Pacora Lipe

En primera instancia agradecer a Dios por darme la bendición de tener una hermosa familia y con buena salud. Agradecer a mis padres por estar siempre a mi lado apoyándome en cada decisión y por sus consejos que me brindan diariamente. A mi compañera María que desde el momento que coincidimos en una clase hace dos años hemos compartido vivencias y hemos aprendido más acerca de nuestra hermosa profesión. A mi asesor José Renato Manchego Guerra por brindarnos el apoyo necesario para desarrollar esta investigación ya que sencillo no ha sido, pero gracias a su conocimiento hemos logrado culminar satisfactoriamente con esta investigación.

Alexandra Consuelo Torres Granados.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>JURADO EVALUADOR.....</b>	<b>2</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD.....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>9</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Antecedentes .....	13
1.2.1 Antecedentes Internacionales.....	13
1.2.2 Antecedentes Nacionales .....	15
1.3. Formulación del problema.....	17
1.3.1. Problema General .....	17
1.3.2. Problemas específicos .....	17
1.4. Objetivos .....	18
1.4.1. Objetivo general .....	18
1.4.2. Objetivos específicos .....	18
1.5. Hipótesis.....	18
En el presente estudio de investigación tiene un nivel descriptivo correlacional, ya que cuenta con una variable independiente y otra variable dependiente. Por ello, que esta investigación no cuenta con formulación de hipótesis.....	18
1.6. Justificación.....	18
1.7. Marco teórico:.....	19
1.9.1. Enterprise Resource Planning .....	22
1.9.2. La toma de decisiones .....	23
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>27</b>
2.1. Tipo de investigación.....	27

2.2. Población y Muestra .....	28
2.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	29
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>4.1. Discusión: .....</b>	<b>44</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>55</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>62</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Niveles de confiabilidad alfa de Cronbach.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 2. Resultados de confiabilidad.....</i>	<i>28</i>



## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Dimensiones para la toma de decisiones.....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 2: Sistema ERP.....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 3: Procesos para la toma de decisiones.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 4: Técnicas para la toma de decisiones.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 5: Gráfico de resultados relacionado al indicador “Contenido de datos.....</i>	<i>30</i>
<i>Figura 6: Gráfico de resultados relacionado al indicador “Tiempo de respuesta”.....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 7: Gráfico de resultados relacionado al indicador “Comprensión”.....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 8: Gráfico de resultados relacionado al indicador “Interpretación exacta”.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 9: Gráfico de resultados relacionado al indicador “Crecimiento y aprendizaje.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 10: Gráfico de resultados relacionado al indicador “Diseño del plan de acción”.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 11: Gráfico de resultados relacionado al indicador “Conciencia emocional”.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 12: Gráfico de resultados relacionado al indicador “Desarrollo de habilidades sociales”.....</i>	<i>37</i>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación describe la incidencia del sistema Enterprise Resource Planning en la toma de decisiones de la empresa peruana Confecciones Lancaster S.A. Esta empresa desarrolla actividades dedicadas al sector textil. Esta investigación planteó como objetivo determinar cómo incide la gestión de Enterprise Resource Planning en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020. Así mismo, este estudio tiene una metodología correlacional, cuenta con una variable independiente (Enterprise Resource Planning), y otra dependiente (toma de decisiones). El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, tipo básica, con nivel explicativo, diseño no experimental y corte transversal. Además, en esta investigación se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de investigación el formulario de encuesta, este formulario fue aplicado a cinco sujetos claves que tienen poder de decisión dentro de la empresa en estudio. El instrumento de investigación constó de 18 ítems, que fue validado por 3 jueces expertos. Debido a eso, se obtuvieron resultados cuantitativos que fueron claves para el desarrollo de la investigación. Como conclusión, se logró determinar que la gestión Enterprise Resource Planning incide en la toma de decisiones (y cada una de sus dimensiones) de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020.

**PALABRAS CLAVES:** Enterprise Resource Planning, toma de decisiones, planificación de recursos empresariales, automatización de procesos, optimización de recursos, funcionalidad, desempeño, productividad, etc.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En los últimos años, el sector textil ha ido teniendo un mayor crecimiento en nuestro país, sin embargo, a raíz de la pandemia que puso en pausa las labores de muchas empresas y con ello el cierre de fronteras de muchos países han hecho que estas empresas tengan pérdidas en sus exportaciones, dado que, por este motivo no podían enviar sus productos a sus consumidores extranjeros.

Actualmente, vivimos en un mundo globalizado, por lo cual, es necesario que todas las organizaciones puedan adaptar el sistema ERP (Enterprise Resource Planning) en sus procesos para lograr la eficiencia de estos. El uso del sistema es fundamental para las organizaciones, puesto que, trae consigo muchos beneficios como optimización en los procesos, visibilidad de información, mayor productividad, adaptaciones de necesidades y seguridad de datos.

La empresa Confecciones Lancaster S.A., cuenta con 8 departamentos (gerencia, contabilidad, administración, marketing, logística, computo, producción y diseño), de las cuales solo 4 departamentos están integradas al sistema ERP (contabilidad, gerencia, administración, logística), lo cual se ha reflejado fluidez en la información, optimización de procesos y reducción de costos. Sin embargo, están en proceso de implementar los departamentos restantes, por ello, es necesario la adaptación de todas las mismas para controlar todos los procesos y así contar con una información centralizada, dado que va permitir a la empresa anticiparse a los problemas, tomar decisiones oportunas con una mejor visualización de información y de este modo aprovechar mejor sus recursos. Según Nah (2002), la American

Production and Inventory Control Society (Sociedad Americana de la Producción y Control de Inventarios) define el sistema ERP como un método para realizar la planificación y el control de todos los recursos que son necesarios para tener, contabilizar y enviar las distintas órdenes que realizan los clientes a una determinada empresa.

Además, Gartner Group (2004) definió el sistema ERP como una de las estrategias de negocios que están vinculadas a un software donde se busca integrar las funciones empresariales relacionadas a la manufactura, finanzas y distribución, de este modo se tiene un equilibrio en los procesos y se optimizan los recursos empresariales.

A modo de ejemplo de uso de las ERP, **Blue Prism** introdujo este tipo de aplicativo en sus operaciones de soporte ofrecidas a Amazon y Microsoft, obteniendo automatización robótica y los flujos de trabajo inteligentes con tecnologías como el aprendizaje automático, mejorando los resultados de las actividades de dichas empresas (El Economista, 08 de marzo de 2021).

Otro ejemplo de la exitosa implementación del sistema ERP en empresas de Latinoamérica, es el caso de la empresa Renault Brasil. Esta empresa a través del uso de la tecnología extendió su negocio ya que empezó a vender autos por internet. De este modo, el ejecutivo Caio Nogueira dijo: "la transformación digital no es un problema tecnológico, sino una revisión del modelo de negocio y la estrategia". Además, manifestó que "Hoy, K-commerce se ha convertido en el comercio electrónico de Renault, porque no solo vendemos Kwid en línea, sino todos nuestros autos, en diferentes versiones, colores y modelos en línea. La solución es móvil primero, porque el 90% de los clientes accede a través de teléfonos celulares, y agregamos herramientas, mejoramos el rendimiento y recopilamos información analítica." (Portal ERP, 24 de julio de 2020). La empresa Lancaster, fue drásticamente

golpeada, debido a la crisis económica causada por la pandemia, ocasionando muchas pérdidas por el confinamiento establecido, en el que fueron alrededor de 3 meses que se mantuvieron sin operar. A pesar de ello, el contar con un sistema ERP, les permitió lograr restablecer sus procesos a la nueva normalidad, adaptando las medidas de bioseguridad necesarias.

Hoy en día, se refleja que en la región lima, existen pocos estudios relacionados al sistema ERP. Asimismo, se pudo obtener información resaltando la importancia de adaptar este sistema en las organizaciones con el fin de integrar todos los procesos en tiempo real, logrando generar mayor fluidez de información. Es por ello que una gestión adecuada de la herramienta ERP va a permitir que las empresas optimicen mejor sus recursos además de que les ayuda a tomar mejores decisiones para la empresa.

## **1.2. Antecedentes**

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales**

La tesis de licenciamiento, de Santiago de Chile (Chile), titulada “Implementación de sistemas ERP en pymes a nivel nacional como herramienta para el control de gestión y toma de decisiones en proceso de negocios”, de Torres (2014). El objetivo fue conocer el impacto y beneficios de la implementación de un sistema ERP en pymes, conocer si cambió o no el trabajo realizado antes de su implementación. La investigación presentó un enfoque cualitativo. Se concluyó que un sistema ERP maximiza el uso de la información en el control de la gestión de operación, lo que le permite tomar decisiones oportunas en los procesos claves del negocio. La tesis de título de bachiller, de Santiago de Chile (Chile), titulada “Diseño de una estrategia de adopción de procesos financieros-contables en la de SAP en la Universidad de Chile”, de Sandoval (2018). El objetivo general fue diseñar una implementación estrategia de adopción de procesos

financieros, contables en la implementación de SAP en la universidad de Chile. La investigación presentó un enfoque cuantitativo. Se concluyó, que gracias a las herramientas ERP, el sistema SAP permite a las universidades agilizar y mejorar sus procesos haciendo que disminuya las actividades manuales y que se automaticen los procesos, de este modo se tiene un proceso más rápido en sus operaciones.

La tesis de postgrado, titulada “Los sistemas de información en el sector hotelero: un modelo de éxito”, de Martínez (2013), disertada en Girona (España). El objetivo fue conocer cómo son los actuales sistemas de información usados en los hoteles. La investigación presentó un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. Se concluyó que, la calidad del sistema tiene un efecto positivo importante en su uso provocando una mayor satisfacción, generando un impacto en cuanto a su eficiencia e intención de continuidad.

Existe una tesis doctoral, de Madrid (España), titulado “La toma de decisiones en comunicación organizacional”, de Cabrera (2015). Nos menciona que el director de una empresa siempre tiene que decidir qué decisión tomar, esta tiene que ser la correcta y acertada para beneficio de la empresa para esto es necesario que tenga una buena comunicación organizacional que le va a permitir añadir competitividad a la empresa. Esta investigación presentó un enfoque de tipo cualitativo y cuantitativo. Se concluyó que la toma de decisiones en una organización que son tomadas por la dirección debe ser estratégicas y deben tener una buena comunicación con la empresa y su entorno de modo tal que genere confianza y le dé un valor de competitividad a la empresa.

La tesis de título de doctorado, de Sevilla (España), titulada “Implantación de Sistemas ERP en Hospitales: Estudio de un caso”, de Monge (2010). El objetivo general fue evaluar la aplicabilidad de los sistemas ERP. a través de su análisis de diseño, implantación y utilización,

tanto desde el punto de vista técnico, tecnológico y organizativo. La investigación presentó un enfoque cualitativo en relación con el estudio de un caso explicativo. Se concluyó que, la integración de la información permitió mejorar la gestión en tiempo real, dado que, supera de la mejor manera la problemática que se planteaba en los hospitales que operaban con sistemas de información independientes.

### **1.2.2 Antecedentes Nacionales**

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, existe una tesis de título de pregrado, en Cajamarca, titulado "Efecto de la implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) en el tiempo de pedidos de la empresa Intelsi SAC.", de Tarrillo (2014). El objetivo es analizar e identificar los procesos que influyen en el proceso de órdenes de pedidos. Así como, seleccionar y evaluar un sistema ERP. La investigación tuvo un enfoque cualitativo y de nivel pre experimental. Nos indica, según (sistemas ERP en las empresas de América Latina registrará un incremento de 40 Negocios, s.f.). Se realizó una entrevista a Felipe Sánchez Treviño, quien es director general de Microsoft Dynamics América Latina, donde se estimó que para el año 2014 el uso de %, esto quiere decir que el crecimiento será mucho mayor del que se prevé que se pueda alcanzar a nivel mundial. Se concluyó que el uso del sistema ha logrado disminuir los problemas, como demoras de la entrega, robos, etc. Asimismo, se logró acelerar los diferentes procesos de la empresa Intelsi SAC. Además, en la tesis de bachiller, en Cajamarca, titulada "Optimización de los procesos operativos de la empresa Vásquez Distribuidora Ferretera S.A.C. implementando el ERP Navasoft", de Huamán (2018). La hipótesis es que la implementación del ERP Navasoft optimiza los procesos operativos de la empresa. El tipo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo.

Donde se precisó que, las empresas que emplean la herramienta ERP en sus procesos hacen que estos tengan un mejor control de los procesos contables y un mejor proceso de ventas. Se concluyó que el ERP Navasoft logró optimizar procesos operativos, obteniendo una mejora significativa en la gestión de información en las áreas de contabilidad y ventas.

Existe una tesis de postgrado, en Trujillo, titulada “Un modelo para la selección de un sistema de planeación de recursos empresariales (ERP) para la Universidad Nacional de Trujillo”, de López (2015). El objetivo general es diseñar un modelo de selección de sistemas ERP y conseguir que la institución seleccione el mejor sistema de planeación de recursos empresariales, que atienda los procesos académicos de la universidad. El tipo de investigación es cuantitativo. Se concluyó que, el sistema ERP contribuye de manera significativa con la Universidad Nacional de Trujillo, dado que, le permite seleccionar dentro de los muchos sistemas ERP existentes de acuerdo con los requerimientos de dicha organización; aporta la posibilidad de automatizar la mayor cantidad de procesos y reducir un número significativo de horas por búsqueda de información.

La tesis de pregrado, en Lima, titulada “Influencia de la gestión contable para la toma de decisiones organizacionales en la asociación Asimves en el parque industrial V.E.S”, de García y Pérez (2015). El objetivo es comprobar de qué manera la rentabilidad inferirá en los resultados óptimos y demostrar que importancia sería la efectividad en los cambios de planeación estratégica de la asociación Asimves. El tipo de investigación es cuantitativo y de nivel descriptivo. La hipótesis general es que, si hay un buen manejo de la gestión contable, entonces mejora la toma de decisiones organizacionales en la asociación Asimves. Se comprobó que las decisiones gerenciales proporcionan un logro efectivo para la rentabilidad, teniendo así un beneficio futuro en cuanto a su giro de negocio. Se demostró que la efectividad



de la gestión evalúa la capacidad de manejos contables, teniendo como prioridad los objetivos óptimos para su entorno laboral.

La tesis de licenciamiento, en Juliaca, titulada “Estrategia empresarial Business Intelligence para el soporte a la toma de decisiones gerenciales”, de Chino (2016). El objetivo es desarrollar un prototipo de Business Intelligence (BI) para el apoyo en la toma de decisiones estratégicas de las gerencias. El tipo de investigación es descriptivo y con un diseño no experimental. Se concluyó que la implementación de un prototipo que cuente con una estrategia empresarial BI precisa y oportuna, contribuye a la toma de decisiones para la mejora de la empresa.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cómo incide la gestión Enterprise Resource Planning en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima, 2020?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

¿Cómo incide la calidad del sistema en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima, 2020?

¿Cómo incide la calidad de información en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima, 2020?      ¿Cómo incide el impacto individual en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima, 2020?

¿Cómo incide el impacto organizacional en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima, 2020?

## **1.4.Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar cómo incide la gestión de Enterprise Resource Planning en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

Determinar cómo incide la calidad del sistema en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020.

Determinar cómo incide la calidad de información la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020.

Determinar cómo incide el impacto individual en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020.

Determinar cómo incide el impacto organizacional en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020.

## **1.5.Hipótesis**

En el presente estudio de investigación tiene un nivel descriptivo correlacional, ya que cuenta con una variable independiente y otra variable dependiente. Por ello, que esta investigación no cuenta con formulación de hipótesis.

## **1.6.Justificación**

**Teórica:** Este estudio buscó cubrir el vacío en la literatura con relación al uso de ERP y la toma de decisiones en empresas, específicamente en las del sector textil como Lancaster S.A.

**Práctica:** Los resultados de este estudio tienen como finalidad determinar la incidencia de la gestión ERP en la toma de decisiones de Lancaster S.A. En la actualidad, el empleo del sistema Enterprise Resource Planning en las organizaciones es muy importante ya que esta permite el buen funcionamiento de las distintas áreas que conforman una empresa y ayuda en la toma de decisiones.

**Metodológica:** Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la metodología de esta investigación pueden servir a otros investigadores, es por ello, que son puestos a disposición de todo investigador que desee aplicarlo en otros contextos con el fin de suscitar una discusión.

### **1.7. Marco teórico:**

Enterprise Resource Planning, toma de decisiones, planificación de recursos empresariales, calidad de sistema, calidad de información, impacto individual, impacto organizacional, etc.

### **1.8. Dimensiones**

#### **1.8.1. Dimensiones del ERP**

Según Tsai et al (2009) define que se puede describir 4 dimensiones de negocio del sistema ERP, las cuales son, calidad a nivel del sistema, calidad de información, impacto individual e impacto organizacional.

Según Yen, Hu, Hsu y Li (2015) concluyeron que el uso de los sistemas de información ERP ayuda a mejorar la calidad de la información y los sistemas de calidad en las organizaciones, convirtiéndolas en empresas más competitivas.

DeLone y McLean (2003) plantean una variación a la propuesta de las dimensiones donde busca juntar el impacto individual con el impacto organizacional y denominar a esta

nueva dimensión beneficios netos y agregar o añadir la dimensión de calidad de servicio, con estas dimensiones buscan medir el éxito del ERP.

Calidad a nivel del sistema: Según DeLone y McLean (2003) la calidad del sistema se centra en el procesamiento donde se pueden definir el nivel de productividad, fiabilidad y la facilidad de uso del sistema.

Calidad de información: Según Guzmán y Giménez (2014), el sistema de información nos da una ventaja competitiva para nuevas estrategias que pueden contribuir a la mejora de los procesos, facilita la automatización de actividades, y puede facilitar la introducción de cambios estructurales al automatizar las tareas de control y permite que las organizaciones pueden estar basadas en el conocimiento y aprendizaje.

## **1.8.2. Dimensión de la toma de decisiones**

De acuerdo con Alvarez Gonzales (2005) y Rodriguez Moreno (2006), define que para la toma de decisiones se establecen tres dimensiones: cognitiva, emocional y social.

### **1.8.2.1. Dimensión cognitiva**

En esta dimensión se estudia como las personas desarrollan una serie de competencias cognitivas de modo que transfieren las etapas que se deben seguir para que estas les permitan tomar decisiones correctas para los distintos procesos.

### **1.8.2.2. Dimensión emocional**

En esta dimensión se asume la toma de decisiones de forma emocional para esto es importante y necesario tener en cuenta aspectos emocionales que se presentan en la decisión que

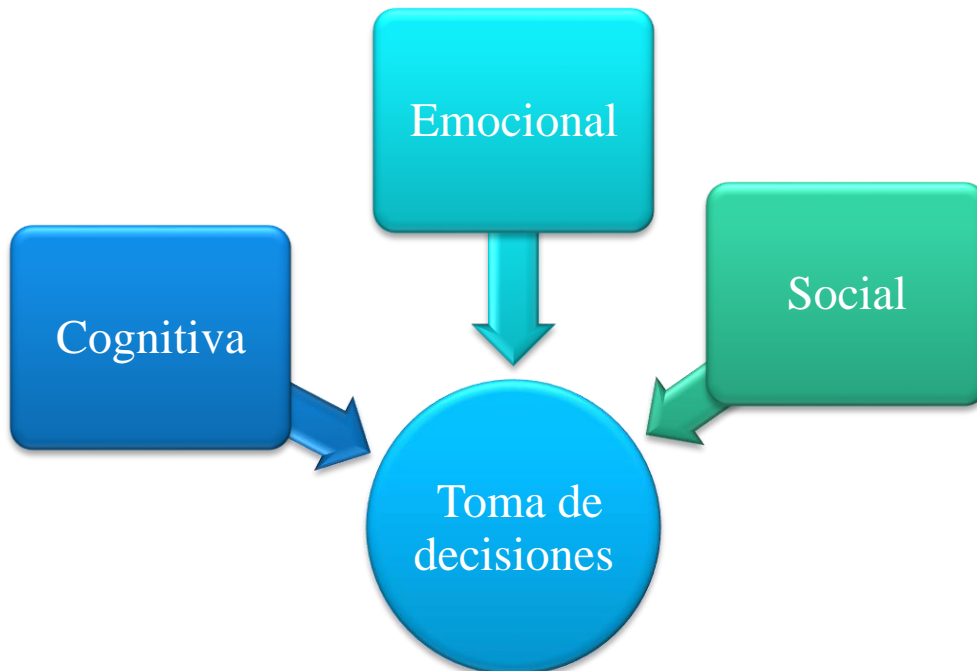
haga que el individuo decida si tomar la decisión o no. La dimensión emocional en la toma de decisiones debemos tener en cuenta que se toma decisiones de manera plena y comprensiva.

### 1.8.2.3. Dimensión social

En esta dimensión se fomenta las competencias interpersonales y el soporte o apoyo de las personas que se encuentran cercanas a nosotros. Además, para esta dimensión se debe tener en cuenta la conciencia para tomar la decisión correcta. De esta dimensión parte la importancia de hacer parte de la decisión a las personas que se encuentran a nuestro alrededor.

**Figura 1**

*Dimensiones para la Toma de Decisiones – Elaboración Propia*



## 1.9. Marco conceptual

En el presente marco conceptual se define las siguientes variables de investigación como son Enterprise Resource Planning (ERP) y la toma de decisiones de acuerdo con los conceptos de distintos autores.

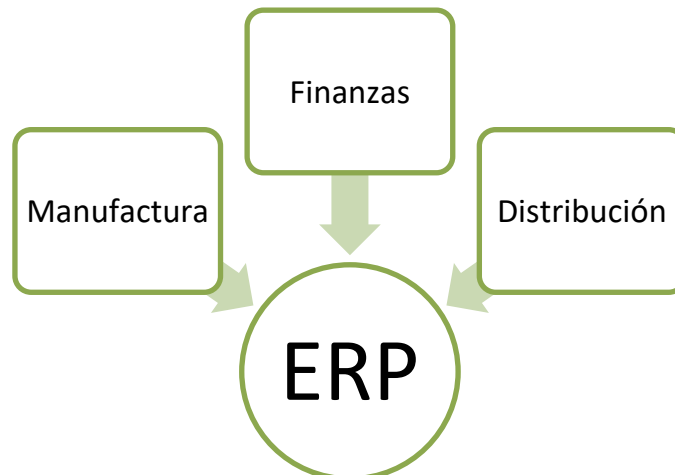
### 1.9.1. Enterprise Resource Planning

El término de ERP se desarrolló como anacrónico “Enterprise Resources Planning” a principios del año 1900 por Gartner Group’s Computer – Integrated Manufacturing Service, y su traducción en español es “Planificación de Recursos Empresariales”, según Wang (2002). También, se le conoce como “sistemas empresariales”, “sistemas integrales de empresa” o “sistemas integrados de gestión”, de acuerdo con Ragowsky & Somers (2002). Este tipo de sistema se le denomina por la abreviatura inglesa “ERP”.

Gartner Group (2004), preciso el ERP se denomina una estrategia de negocios que se encuentran asociadas a la tecnología de un software, esta tecnología integra las funciones empresariales de manufactura, finanzas y distribución, donde se obtiene un equilibrio y optimiza los recursos empresariales.

**Figura 2**

*Sistema ERP – Elaboración Propia*



Según Suarez (2016), define que el ERP es un sistema integrado para la gestión empresarial debido a sus módulos funcionales en finanzas, recursos humanos, logística, ventas, etc.

Según Iacub (2015), el software ERP es lo más importante que se puede implementar en una organización cuando este sistema no se aplica no se tiene el mejor aprovechamiento, lo que hace difícil el alcance de las metas y objetivos que ya se tienen establecidos en la organización.

### **1.9.1.1 Objetivo de ERP**

Según McGaughey y Gunasekaran (2009) un ERP es un software que busca unir todos los procesos de la empresa con el fin de lograr los objetivos de la empresa con el menor costo, de modo que se brinde la información adecuada a las personas correctas y en el tiempo preciso con el fin de lograr los objetivos a través de la adecuada toma de decisiones.

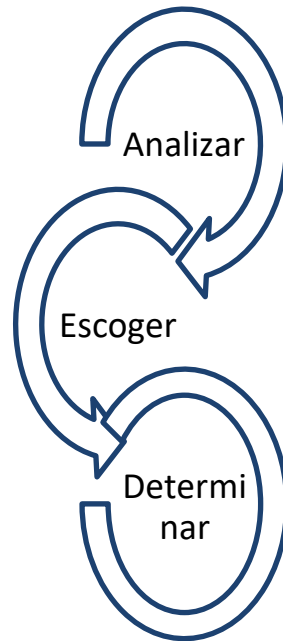
### **1.9.2. La toma de decisiones**

La toma de decisiones según Chiavenato (2007) es el proceso de analizar y escoger entre diversas alternativas, para determinar un curso a seguir.

De acuerdo con lo precisado por Freeman y Gilbert (2008): La toma de decisiones es el proceso para establecer y elegir una forma de acción, el autor define que la toma de decisiones se encuentra bajo ciertos parámetros como son las teorías de juegos y la de caos.

#### **Figura 3**

*Proceso de Toma de Decisiones – Elaboración Propia*



#### 1.9.2.1. Técnicas para la

#### toma de decisiones

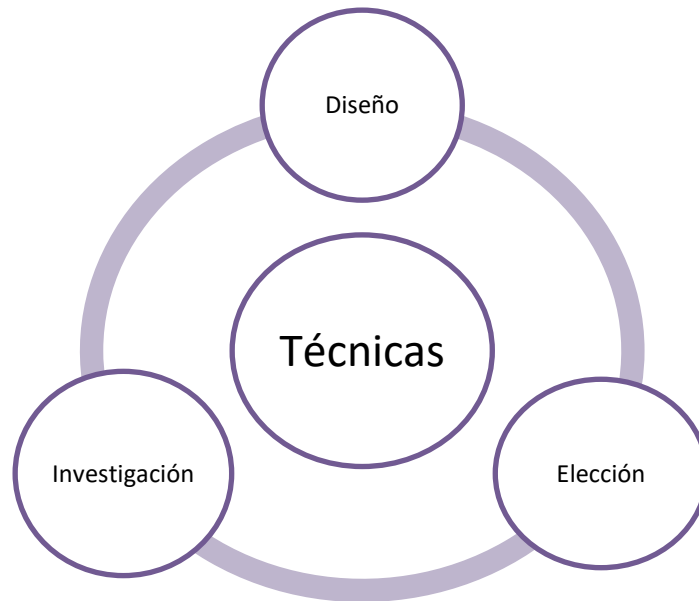
Existe un modelo desarrollado por Simón (2017) donde menciona las técnicas para el proceso de toma de decisiones. Este cuenta con 3 fases:

- a) Investigación: exploración del ambiente sobre las condiciones que requieren las decisiones. Los datos de entrada se obtienen, se procesan y se examina en busca de indicios que pueden identificar problemas u oportunidades.
- b) Diseño: Invención, desarrollo y análisis de los posibles cursos de acción. Esto involucra los procesos para entender el problema, para generar las soluciones y para probar las soluciones según su factibilidad.
- c) Elección: Selección de una alternativa o curso de acción entre aquella que están disponibles. Se hace una selección y se implementa.

#### Figura 4

*Técnicas para la Toma de Decisiones – Elaboración Propia*





### 1.9.3.

#### **Decisión**

De acuerdo con Chiavenato (2002) una decisión es el proceso de elegir entre varias alternativas de acción que la persona deberá tomar.

#### **1.9.3.1. Características de la decisión**

Según Solano (2013) existen 5 componentes que caracterizan las decisiones:

- 1) Efectos a futuro. En este punto es importante tener en cuenta el grado de compromiso a futuro de la decisión que se va a tomar, las decisiones que son consideradas importantes son las decisiones de largo plazo estas deben ser tomadas a un alto nivel, mientras que las decisiones a corto plazo deben ser tomadas a un nivel inferior.
- 2) Reversibilidad. Este punto indica el tiempo que tomará una decisión en revertirse y lo que este cambio va a involucrar.
- 3) Impacto. Tiene relación con el efecto que va a tener con las otras áreas de la empresa.

- 4) Calidad. Hace mención a todos los aspectos que se tomarán en cuenta en una decisión como son los valores éticos, imagen de la compañía, etc.
- 5) Periodicidad. Este componente hace mención al tiempo, quiere decir con que regularidad se tomarán las decisiones.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de investigación**

La investigación presentó un enfoque cuantitativo. De acuerdo con Landeau (2007) y Cruz, Olivares y Gonzales (2014) la investigación cuantitativa determina la relación de asociación o correlación de las variables de estudio, donde se obtienen los resultados a través de una población que sirve como muestra para explicar porque sucede determinado fenómeno.

La investigación fue de tipo básica. Según Alvitres (2000), define la investigación aplicada o tecnológica cuando estructura procedimientos, innova estrategias, crea y prueba artefactos, y estima su valor pragmático.

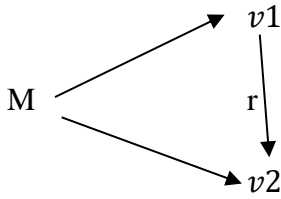
La investigación tuvo un nivel explicativo. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2004), este nivel busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

La investigación fue de tipo correlacional descriptiva. De acuerdo con Hernández (2003) su propósito es evaluar las relaciones que existen entre dos o más variables o categorías.

La investigación presentó un diseño no experimental. Según Kerlinger y Lee (2002), define que es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables.

La investigación de corte transversal. De acuerdo con Sampieri (2003), este corte donde se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

A continuación, se muestra el esquema de esta investigación



Donde:

M = Muestra de personas que cuentan con poder de decisión en la empresa

v1 = Variable 1: Gestión ERP (Enterprise Resource Planning)

v2 = Variable 2: Toma de decisiones

r = Correlación

## 2.2. Población y Muestra

La población está conformada por 5 gerentes de áreas de la Empresa Confecciones Lancaster ubicado en el distrito de La Victoria, departamento de Lima, quienes laboraron durante el año 2020.

Este trabajo contará con un modelo probabilístico aleatorio simple. “Garantiza que todos los individuos que componen la población blanca tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra” (Otzen y Manterola, 2017, p. 228). Esto nos quiere decir que cualquier sujeto que nosotros seleccionemos para realizar el estudio nos va a brindar el mismo resultado.

Es por ello, que la empresa Confecciones Lancaster, la población se encuentra definida por las personas que cuentan con el poder de decisión en la empresa, en este caso el poder de decisión lo tiene los jefes encargados de cada área, son 5 gerentes de área los que conforman nuestra población de estudio. En el presente estudio se determinará la muestra mediante el muestreo probabilístico simple, donde comprende 5 gerentes de área de dicha organización.

### 2.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección

El instrumento que se utilizó para recopilar la información de datos necesarios para este trabajo fue la encuesta. Según Ortiz (2015) determina esta técnica como la investigación donde se busca obtener y recopilar datos de información a través de una herramienta que ha sido elaborada previamente y que está dirigido hacia un grupo de estudio que permitirá obtener información que ayudaran a contestar la interrogante de investigación.

En el presente trabajo se utilizará un instrumento de investigación, que lo comprenden dos cuestionarios de tipo de escala de Likert. Estos cuestionarios se realizaron de forma separada donde el primer cuestionario es nombrado como "Cuestionario de Gestión ERP (Enterprise Resource Planning)" y el segundo cuestionario nombrado como "Cuestionario de Toma de decisiones". Seguidamente de tener finalizado ambos instrumentos, se realizó la evaluación de los tres expertos.

Después de obtener la aprobación de validación por parte de los expertos se procedió a evaluar la confiabilidad, para esto se envió el instrumento a las personas que cuentan con poder de decisión dentro de la empresa, la confiabilidad del instrumento lo medimos con el alfa de Cronbach que mide la confiabilidad de acuerdo a los resultados obtenidos de cada pregunta o ítem, donde se obtuvo los siguientes resultados.

**Tabla 1**

Niveles de Confiabilidad Alfa de Cronbach

Índice	Confiabilidad	Alfa de Cronbach
1	Excelente	(0.90, 1.00)

2	Muy Bueno	(0.70, 0.90)
3	Bueno	(0.50, 0.70)
4	Regular	(0.30, 0.50)
5	Deficiente	(0.00, 0.30)

De acuerdo a los resultados se tuvo como resultado un alfa de Cronbach de 0.82225657 para el instrumento de la variable Gestión ERP y un alfa de Cronbach de 0.82851064 para el instrumento de la variable toma de decisiones. Ambos resultados califican al instrumento con un nivel de confiabilidad muy bueno de acuerdo a la tabla de rango de confiabilidad.

## Tabla 2

### *Resultados de confiabilidad*

Instrumento	Alfa De Cronbach	N° De Elementos
Variable Independiente: "Gestión ERP"	0. 82225657	19
Variable Dependiente: "Toma de decisiones"	0. 82851064	11

Nota: Se muestra el resultado de confiabilidad alfa de Cronbach y el número de ítems.

### 2.3.2 Análisis de datos

Después de obtener los resultados, se continúa procediendo con herramientas para analizar los datos como tablas y gráficos de modo que se continúe con el análisis de relación de gestión ERP y toma de decisiones en la empresa Confecciones Lancaster S.A. para proceder con el análisis y poder dar las recomendaciones y conclusiones pertinentes.

### 2.3.3 Procedimiento

En el presente trabajo de investigación, se utilizó dos formularios de Google que llevan como título Gestión ERP y toma de decisiones y se escogió como población y muestra a las

personas que cuentan con poder de decisión dentro de la empresa Confecciones Lancaster S.A. se les envió el formulario a través de un enlace de google ya que por pandemia de Covid-19 no es posible tener contacto directo e ingresar a la empresa.

#### **2.4. Aspectos éticos**

**Integridad:** Las actividades realizadas en la investigación se desarrollaron de forma íntegra y precisa.

**Honestidad Intelectual:** En el presente estudio prevalece el valor de honestidad intelectual en todos los aspectos de investigación.

Según Geovo (2016) La honestidad intelectual es pretender precaver o eludir el engaño para no quebrantar las afirmaciones de las personas que partieron desde la honradez.

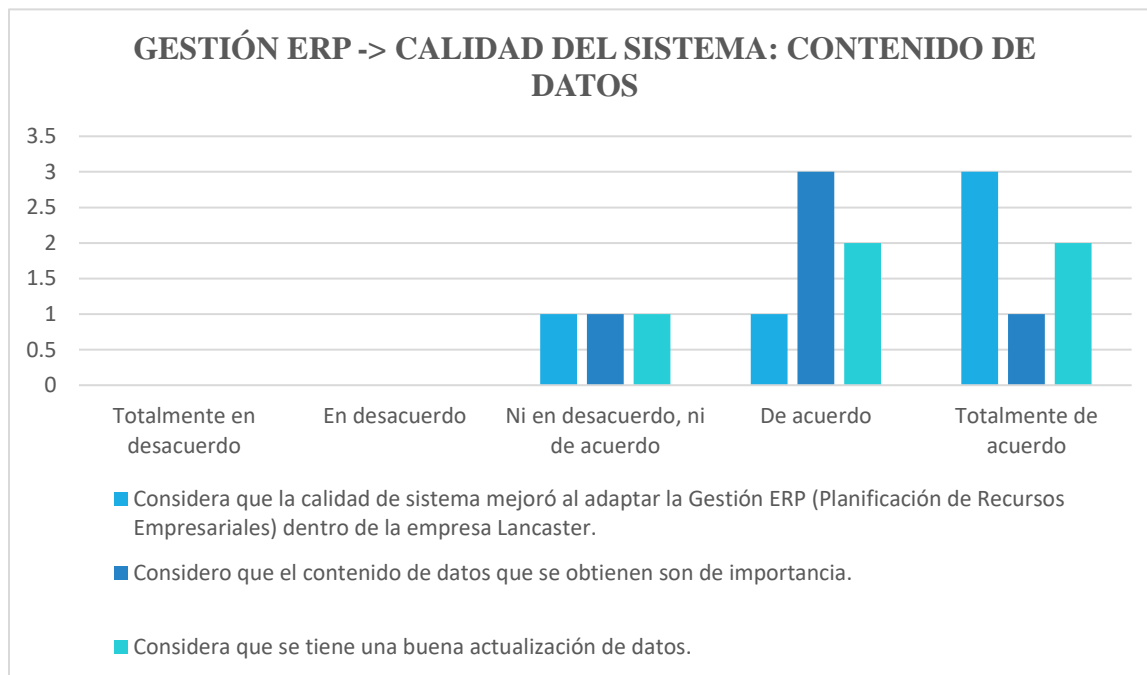
## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1 Presentación y Análisis de resultados

El presente estudio tiene enfoque cuantitativo, por lo cual se utilizó la encuesta realizada a las personas con poder de decisión dentro de la empresa para obtener los siguientes resultados que se muestran a continuación.

**Figura 5**

*Gráfico de resultados relacionado al indicador “Contenido de datos” – dimensión “Calidad del Sistema” – variable “Gestión ERP”*

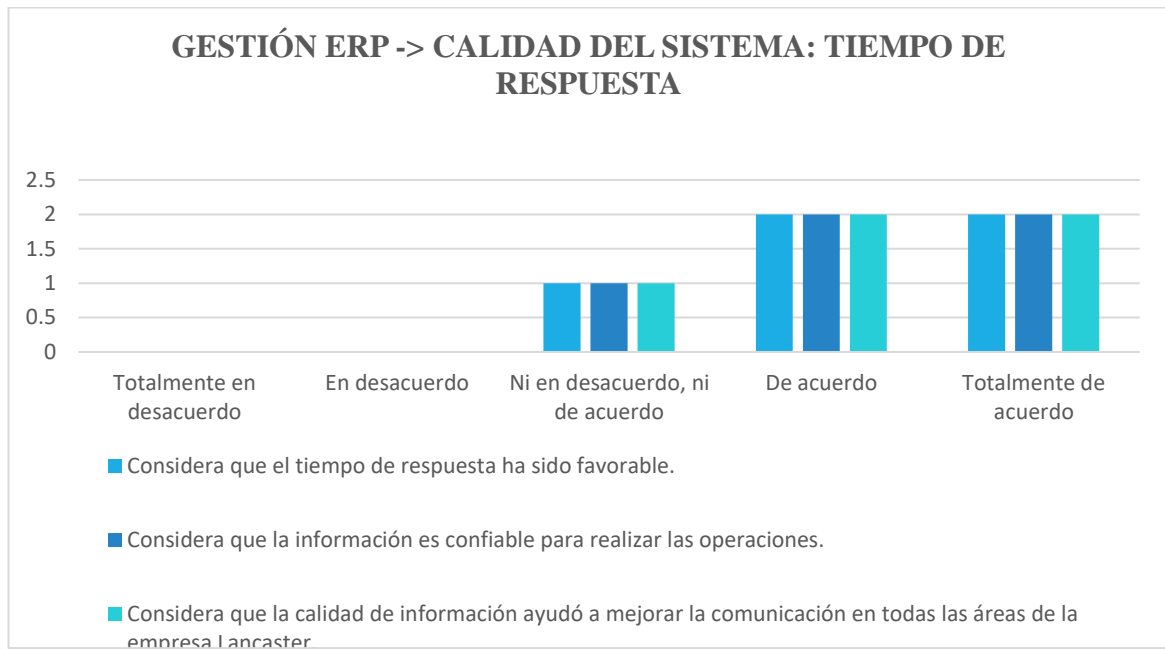


En el primer gráfico, se visualiza que los ítems del indicador “Contenido de datos” tuvo como mayor parte de resultado la categoría “De acuerdo”, descrito por el ítem “Considero que el contenido de datos que se obtienen son de importancia”, obteniendo un resultado de valor 3 entre los sujetos encuestados.



**Figura 6**

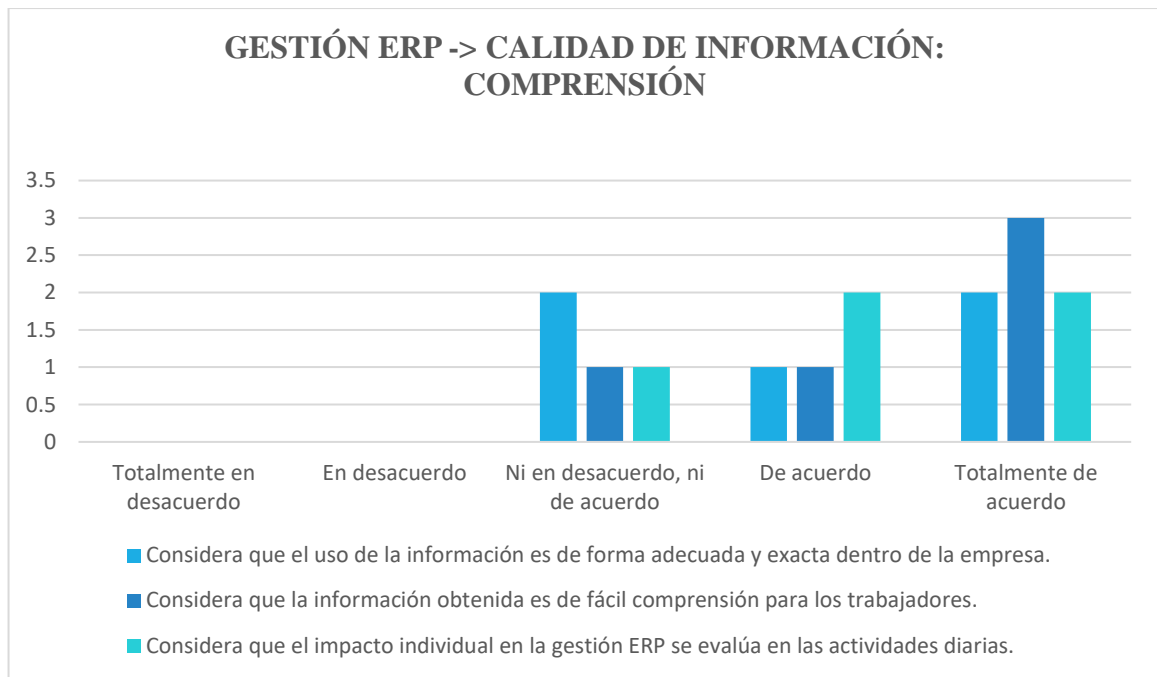
Gráfico de resultados relacionado al indicador “Tiempo de respuesta” – dimensión “Calidad del Sistema” – variable “Gestión ERP”



En el segundo gráfico, se visualiza que los ítems del indicador “Tiempo de respuesta” tuvo como mayor dos resultados la categoría “Totalmente acuerdo” y la categoría “De acuerdo”, descrito por el ítem “Considero que el contenido de datos que se obtienen son de importancia”, obteniendo un resultado de valor 2 entre los sujetos encuestados.

**Figura 7**

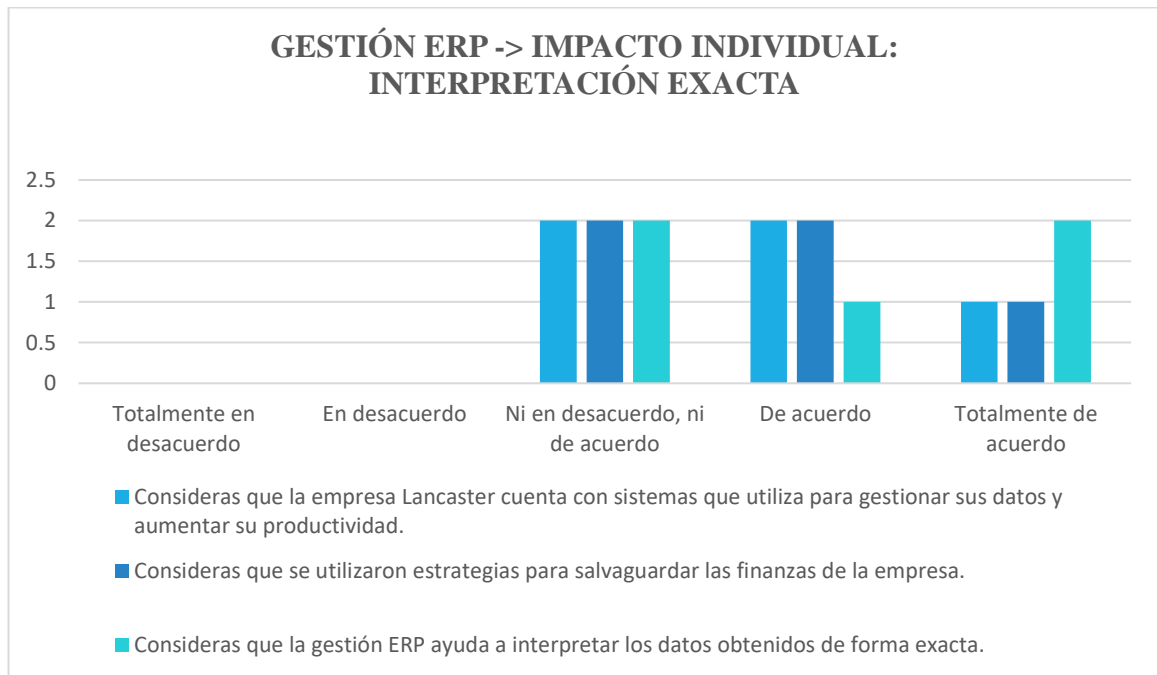
*Gráfico de resultados relacionado al indicador “Comprensión” – dimensión “Calidad de Información” – variable “Gestión ERP”*



En el tercer gráfico, se visualiza que la dimensión “Calidad de información” del indicador “Comprensión” tuvo como mayor resultado la categoría “Totalmente acuerdo”, descrito por el ítem “Considero que la información obtenida es de fácil comprensión para los trabajadores”, obteniendo un resultado de valor 3 entre los sujetos encuestados.

**Figura 8**

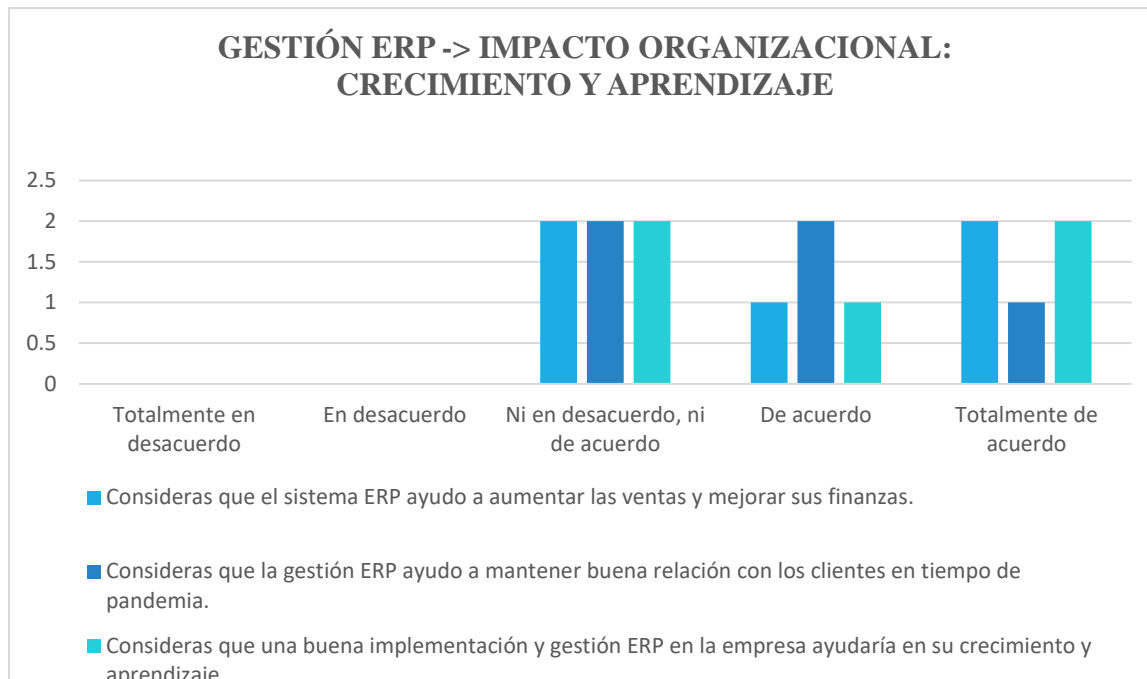
*Gráfico de resultados relacionado al indicador “Interpretación exacta” – dimensión “Impacto Individual” – variable “Gestión ERP”*



En el cuarto gráfico, se visualiza que en la variable “Gestión ERP”, dimensión “Impacto Individual” del indicador “Interpretación exacta” tuvo como mayor resultado la categoría “Ni en desacuerdo, ni de acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”, descrito por el ítem “Consideras que la gestión ERP ayuda a interpretar los datos obtenidos de forma exacta”, obteniendo un resultado de valor 2 entre los sujetos encuestados.

**Figura 9**

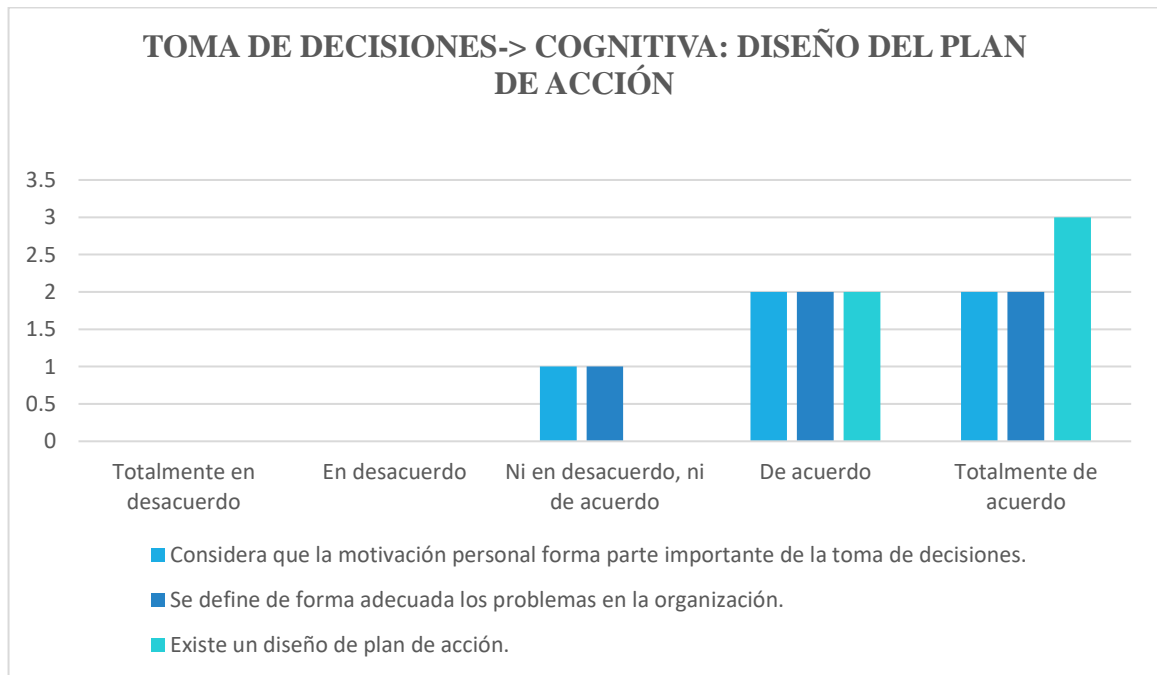
*Gráfico de resultados relacionado al indicador “Crecimiento y aprendizaje” – dimensión  
“Impacto Organizacional” – variable “Gestión ERP”*



En el quinto gráfico, se visualiza que la dimensión “Impacto Organizacional” del indicador “Crecimiento y Aprendizaje” tuvo como mayor resultado la categoría “Ni en desacuerdo, ni de acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”, descrito por el ítem “Consideras que una buena implementación y gestión ERP en la empresa ayudaría en su crecimiento y aprendizaje”, obteniendo un resultado de valor 2 entre los sujetos encuestados.

**Figura 10**

*Gráfico de resultados relacionado al indicador “Diseño del plan de acción” – dimensión  
“Cognitiva” – variable “Toma de decisiones”*

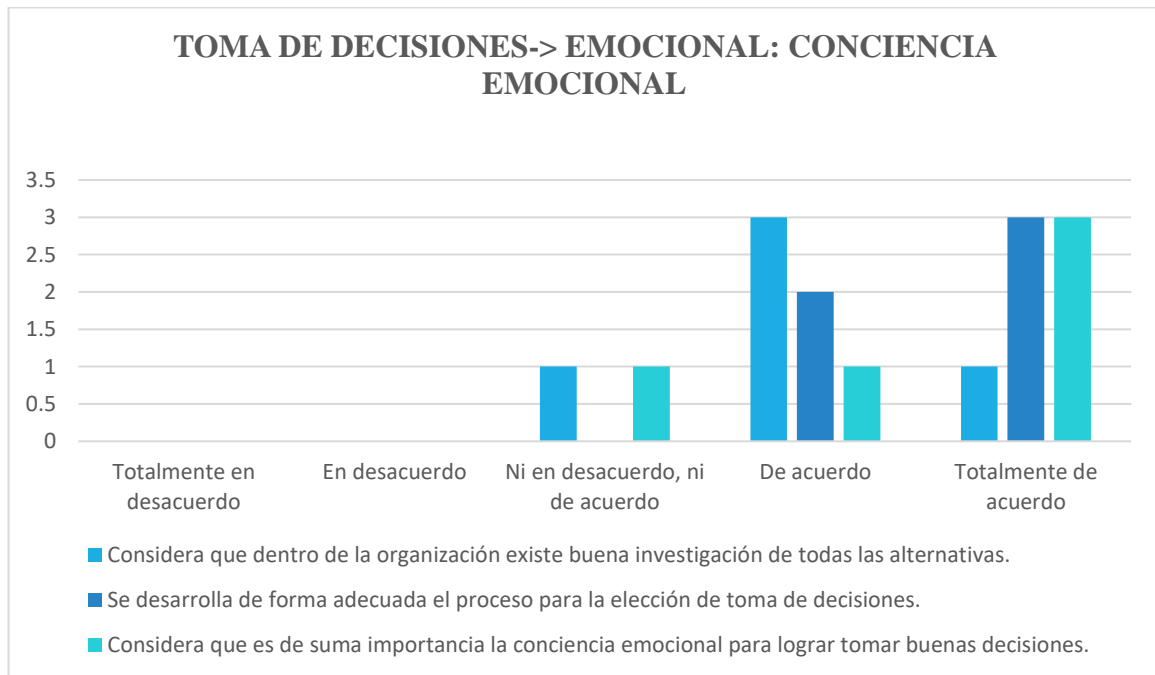


En el siguiente gráfico, comprende la segunda variable de “Toma de decisiones”, dimensión “Cognitiva” del indicador “Diseño del plan de acción” tuvo como mayor resultado la categoría “Totalmente de acuerdo”, descrito por el ítem “Existe un diseño de plan de acción”, obteniendo un resultado de valor 3 entre los sujetos encuestados.

**Figura 11**

*Gráfico de resultados relacionado al indicador "Conciencia emocional" – dimensión*

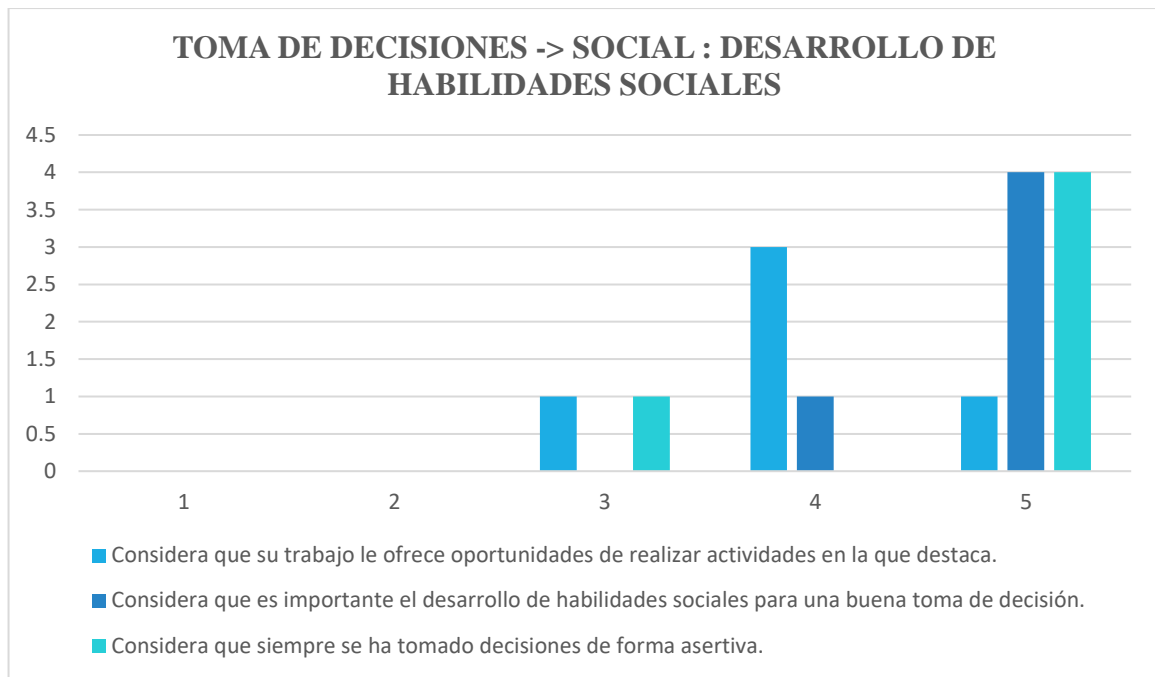
*"Emocional" – variable "Toma de decisiones"*



En el siguiente gráfico, se visualiza que la segunda variable "Toma de decisiones", dimensión "Emocional" del indicador "Conciencia emocional" tuvo como mayor resultado la categoría "Totalmente de acuerdo", descrito por el ítem "Considera que es de suma importancia la conciencia emocional para lograr tomar buena decisiones", obteniendo un resultado de valor 3 entre los sujetos encuestados.

**Figura 12**

*Gráfico de resultados relacionado al indicador “Desarrollo de habilidades sociales” –  
dimensión “Social” – variable “Toma de decisiones”*



En el siguiente gráfico, se visualiza que la segunda variable “Toma de decisiones”, dimensión “Social” del indicador “Desarrollo de habilidades sociales” tuvo como mayor resultado la categoría “Totalmente de acuerdo”, descrito por el ítem “Considera que es importante el desarrollo de habilidades sociales para una buena toma de decisión”, obteniendo un resultado de valor 4 entre los sujetos encuestados.

**Objetivo específico 1. Determinar cómo incide la calidad del sistema en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020.**

De acuerdo con las respuestas obtenidas, la calidad del sistema incide en la toma de decisiones en la empresa Lancaster, debido a que los sujetos en estudio precisaron que la automatización mejoró sus procesos ya que lograron integrar bases de datos de las distintas áreas de la empresa con el fin de obtener información con mayor precisión en tiempo real, logrando tener mejores soluciones para cada área, mejorando así su marketing e incrementando sus ventas. Ello se tradujo en una mejor toma de decisiones ya que, la calidad del sistema ha estado ayudando a la empresa en poder revisar la información que obtienen con facilidad de modo que ahorran tiempo y pueden tomar mejores decisiones para la empresa, logrando resultados satisfactorios, así como un mayor análisis en función a los indicadores, esto permite tomar acciones de control y decisiones adecuadas para prevenir riesgos.

**Objetivo específico 2. Determinar cómo incide la calidad de información en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020.**

En relación con las respuestas obtenidas, la calidad de información incide en la toma de decisiones en la empresa de estudio, dado que según precisaron las personas que tienen poder de decisión en los últimos meses sus ventas han ido incrementando e incluso en tiempo de pandemia su producción no se ha visto afectado y ahora que se restablecieron las exportaciones su producción y venta han ido aumentando.



Esto se tradujo en que la buena toma de decisiones ayuda a obtener mejores resultados, el uso de sistemas ERP ha permitido a la empresa mejorar la calidad de información, permitiendo tomar mejores decisiones frente a distintas situaciones que se le presentan, de modo que sus actividades de la empresa no se vean afectadas, otorgando un mayor rendimiento para el desarrollo de funciones, logrando maximizar la productividad, reducción costos y obtenido un buen desenvolvimiento para el cumplimiento de las actividades diarias, a través de una excelente toma de decisiones que permite mejorar la capacidad de análisis en función a los indicadores obtenidos.

**Objetivo específico 3. Determinar cómo incide el impacto individual en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020.**

De acuerdo con las respuestas obtenidas, el impacto individual incide en la toma de decisiones en la empresa de estudio, dado que precisaron que gracias a la gestión del sistema ERP lograron mejorar el desempeño ya que se redujeron los recursos usados para la gestión de los distintos procesos, de modo que se ganó tiempo ya que se realizaron más actividades que tuvieron resultados favorables para la empresa.

Esto se tradujo que la toma de decisiones ayuda a mejorar el impacto individual, ya que, la buena implementación del sistema ERP a la empresa ayuda a reducir tiempo en las gestiones y mejora el desempeño a través de los indicadores de rendimiento en tiempo real, facilita esto crea valor y permite alcanzar cumplimiento de los objetivos trazados brindando

seguridad al personal encargado para una excelente toma de decisiones de manera rápida y eficaz.

**Objetivo específico 4. Determinar cómo incide el impacto organizacional en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020.**

De acuerdo con las respuestas obtenidas de los sujetos claves, el impacto organizacional incide en la toma de decisiones en la empresa de estudio, dado que los sujetos informantes precisaron que el impacto organizacional mejoró las actividades de la empresa, sin embargo, esto fue un proceso donde se tuvo que capacitar a los empleados acerca del nuevo sistema empleado.

Esto se tradujo en que el impacto organizacional ayuda en la toma de decisiones ya que, este permite que las actividades sean más rápidas y todas están conectadas (interconectadas) para así las personas encargadas de tomar decisiones les resulte más fácil el proceso, logrando que todas las áreas internas manejen una misma comunicación, facilitando los procesos de gestión y organización de la empresa, permitiendo una toma de decisión ágil y adecuada de manera estratégica, tomando las mejores soluciones y priorizando la asignación de recursos y procesos en relación con los resultados.

**Objetivo general. Determinar cómo incide la gestión de Enterprise Resource Planning en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020.**

De acuerdo con las respuestas obtenidas, la gestión de Enterprise Resource Planning incide en la toma de decisiones en la empresa Confecciones Lancaster S.A., dado que las personas con poder de decisión precisaron que la gestión e implementación del sistema ERP en la empresa de estudio mejoró la funcionalidad y automatización de sus procesos dando como resultado una mejora en la toma de decisiones por parte de las personas encargadas.

De modo que se tradujo en una buena gestión para la toma de decisiones, facilitando el trabajo y obteniendo información de valor de forma oportuna para sus encargados. La gestión ERP al integrar todos los procesos, elimina barreras de comunicación, logra un mejor análisis en función a los resultados obtenidos, permite identificar problemas de manera rápida, tomando decisiones adecuadas basándose en los datos, otorga seguridad a los responsables para tomar decisiones adecuadas en relación las necesidades que se requieran, optimizando la capacidad de respuesta en un menor tiempo.

## **CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **4.1. Discusión:**

El trabajo presentado por Tarrillo (2014) presentó el estudio de la variable “ERP”, mientras la presente investigación abordó las variables “ERP” y “toma de decisiones”. El país donde fueron realizadas tanto la investigación de Tarrillo (2014) como ésta fue Perú, sin embargo, en el estudio de Tarrillo (2014) fue conducido en empresa de Telecomunicaciones y en esta fue conducido en una empresa textil. La investigación de Tarrillo (2014) concluyó que el uso del sistema ha logrado disminuir los problemas, como demoras de la entrega, robos, etc. Asimismo, logró acelerar los diferentes procesos de la empresa Intelsi SAC; los cuales se complementan con los resultados del presente estudio, por cuanto se concluye que el sistema ERP influye significativamente en la gestión del ERP y su incidencia en la toma de decisiones dedicada al sector textil, Lima, 2020.

El estudio presentado por Huamán (2018) tuvo como protagonista la variable “ERP Navasoft”, mientras la presente investigación abordó dos variables “ERP” y “toma de decisiones”. En el estudio de Human (2018) fue conducido en empresa de Ferretería, mientras que esta fue conducida por una empresa textil. El contexto de estudio presentado tanto la investigación de Huamán (2018) como esta fue Perú. Human (2018) condujo una investigación cuantitativa que tuvo como muestra al personal del al área de contabilidad y ventas, la técnica utilizada fue encuesta y ficha de observación, el presente estudio fue de enfoque cuantitativo, se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos. La investigación de Huamán (2018) concluyó que, el sistema ERP Navasoft logró optimizar procesos operativos, obteniendo una mejora significativa en la gestión de información en las áreas de contabilidad y ventas; los cuales

se complementan con los resultados del presente estudio por tanto se concluye que el sistema ERP mejora la funcionalidad de los procesos para aumentar la productividad de la gestión dedicada al sector textil, Lima, 2020

El estudio presentado por López (2015) presentó el estudio de la variable “selección de ERP”, mientras que la presente investigación abordó las variables “ERP” y “toma de decisiones”. El país donde fue realizada la investigación de López como ésta fue Perú, el estudio de López fue conducido en el sector de educación, ya que se basa el estudio en la universidad nacional de Trujillo, mientras que este estudio fue conducido en el sector textil, empresa confecciones Lancaster. López (2015) realizó un estudio de enfoque cuantitativo que tuvo como muestra 38 procesos académicos de la Universidad Nacional de Trujillo; por otro lado, esta investigación presentó un enfoque cualitativo. La investigación de López (2015) concluyó que el sistema ERP contribuye de manera significativa con la Universidad Nacional de Trujillo, dado que, le permite seleccionar dentro de los muchos sistemas ERP existentes que le brindan la posibilidad de automatizar sus procesos; los cuales se complementan con los resultados del presente estudio por tanto se concluye que el sistema ERP ayuda a automatizar los procesos y mejora la toma de decisiones dedicada al sector textil, Lima, 2020.

El estudio presentado por García y Pérez (2015) tuvo como protagonista a la variable “toma de decisiones”, mientras que la presente investigación abordó dos variables, las cuales son “ERP” y “toma de decisiones”. El país donde fue realizada la investigación de García y Pérez como esta fue Perú, el estudio de García y Pérez fue conducido en una asociación del distrito, mientras que este estudio fue conducido en el sector textil. García y Pérez (2015) realizaron un estudio de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo que tuvo como muestra a 61 personas de la asociación

ASIMVES; por otro lado, esta investigación presentó un enfoque cualitativo. La investigación de García y Pérez (2015) concluyó que la toma de decisiones de la gerencia brinda una mayor rentabilidad en la asociación; los cuales se complementan con los resultados del presente estudio por tanto se concluye que el sistema ERP mejora la toma de decisiones para aumentar la productividad dedicada al sector textil, Lima, 2020.

El estudio presentado por Chino (2016) tuvo como protagonistas a las variables “estrategia empresarial Business Intelligence” y “toma de decisiones gerenciales”, mientras que la presente investigación tuvo como protagonista a las variables “ERP” y “toma de decisiones”. El país donde fue realizada la investigación de Chino como la presente investigación fue Perú, el estudio de Chino (2016) fue conducido en el sector empresarial mientras que el presente estudio fue conducido en el sector textil. Chino (2016) realizó un estudio de enfoque descriptivo de diseño no experimental que tuvo como muestra a 30 profesionales dedicados al sector empresarial de la ciudad de Puno, por otro lado, esta investigación desarrolló un estudio de enfoque cualitativo.

La investigación de Chino (2016) concluyó que logró implementar un prototipo de estrategia empresarial business intelligence para la ayuda en la toma de decisiones gerenciales, utilizando la plataforma pentaho, lo que da como resultado una mejora en la toma de decisiones de los profesionales encargados de la gerencia; los cuales se complementan con los resultados del presente estudio por tanto se concluye que el sistema ERP mejora la toma de decisiones para aumentar la productividad dedicada al sector textil, Lima, 2020.

El estudio presentado por Martínez (2013) presentó el estudio de la variable “sistemas de información”, mientras que la presente investigación abordó las siguientes variables “ERP” y “toma de decisiones”. El país donde se realizó la investigación de Martínez (2013) fue España

mientras que esta fue en Perú, además el estudio de Martínez (2013) fue conducido en el sector hotelero y en la presente investigación fue conducido en el sector textil. Martínez (2013) realizó un estudio de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo que tuvo 25 indicadores y como muestra mínima de 250 observaciones; por otro lado, esta investigación presentó un enfoque cualitativo.

La investigación de Martínez (2013) concluyó que la calidad del sistema tiene un efecto positivo provocando un impacto en cuanto a su eficiencia e intención de continuidad, los cuales se complementan con los resultados del presente estudio por tanto se concluye que el sistema ERP mejora la toma de decisiones para aumentar la productividad dedicada al sector textil, Lima, 2020.

El estudio presentado por Torres (2014) tuvo como protagonista a dos variables, al igual que el presente trabajo, las cuales son, "sistemas ERP" y "toma de decisiones". El país donde se desarrolló la investigación de Torres (2014) fue Chile, mientras que la presente investigación se desarrolló en Perú, además el estudio de Torres (2014) fue dirigido al sector de las pymes, mientras que la presente investigación está dirigido al sector textil. La investigación realizada por Torres (2014) y el presente trabajo tienen un estudio de enfoque cualitativo, en ambos casos, se utilizaron la entrevista como instrumento de recolección de datos.

La investigación realizada por Torres (2014) concluyó que implementar un sistema ERP en las pymes ayuda en el control de las operaciones, de este modo permite que la empresa pueda tomar decisiones claves para la mejora del negocio, estos resultados se complementan con la del presente trabajo ya que concluye que el sistema ERP mejora la toma de decisiones para aumentar la rentabilidad dedicada al sector textil, Lima, 2020.

El estudio presentado por Cabrera (2015) tuvo como protagonista a la variable "toma de decisiones", mientras que el presente trabajo tuvo como protagonista dos variables "ERP" y "toma

de decisiones". El país donde se realizó la investigación de Cabrera (2015) fue España, mientras que la presente investigación se desarrolló en Perú, además el estudio realizado por Cabrera (2015) fue dirigido al sector empresarial, mientras que la presente investigación está conducida al sector textil.

La investigación de Cabrera (2015) desarrolló un enfoque mixto, ya que se utilizó como instrumento de recolección de información las entrevistas semiestructuradas, encuestas, método Delphi y la observación del participante y tuvo como muestra a 103 directores de comunicación de grandes empresas españolas, cuya data fue sometida a la prueba de probabilidad de éxito/ fracaso (p/q):0,5 con un nivel de confianza del 95%, y un margen de error del 9%, mientras que la presente investigación desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, utilizando la encuesta para la recolección de datos .

La investigación de Cabrera (2015) concluyó que se aplican las bases de los modelos más básicos en los procesos decisorios, siguiendo los pasos lógicos adaptándose a las necesidades concretas, que marca la capacidad de raciocinio, estos resultados se complementan con la presente investigación, ya que se concluye que el sistema ERP ayuda a la toma de decisiones dedicada al sector textil, Lima, 2020.

El estudio presentado por Sandoval (2018) tuvo como protagonista la variable "SAP", es un sistema específico del "ERP", mientras que el presente trabajo tuvo como protagonista dos variables "ERP" y "toma de decisiones". El país donde se realizó la investigación de Sandoval (2018) fue Chile, mientras que el presente estudio se desarrolló en Perú. En el estudio de Sandoval (2018) fue dirigido en el sector de educación, mientras que la presente investigación está conducida por una empresa textil. Sandoval (2018) fue un enfoque netamente cuantitativo que tuvo como



muestra 237 clientes que han sido parte del proceso de implementación del ERP, mientras que el presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos.

La investigación realizada por Sandoval (2018) concluyó que mediante las herramientas ERP, el sistema SAP permite a las universidades agilizar y mejorar sus procesos haciendo que disminuya las actividades manuales y que se automaticen los procesos, de este modo se tiene un proceso más rápido en sus operaciones, estos resultados se complementan con la presente investigación, ya que se concluye que el sistema ERP mejora la automatización de los procesos para aumentar la productividad dedicada al sector textil, Lima, 2020.

El estudio presentado por Monge (2010) tuvo como protagonista la variable “ERP”, mientras que el presente trabajo tuvo como protagonista dos variables “ERP” y “toma de decisiones”. El país donde se realizó la investigación de Monge (2010) fue España, mientras que el presente estudio se desarrolló en Perú. En el estudio de Monge (2010) fue dirigido en el sector de salud, mientras que la presente investigación está conducida por una empresa textil. Monge (2010) fue un enfoque cualitativo, se realizó un estudio de un caso explicativo y el presente trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, se utilizó la entrevista como instrumento de recolección de datos. El objetivo de investigación por Monge (2010) fue evaluar la aplicabilidad de los sistemas ERP. A través de su análisis de diseño, implantación y utilización, mientras que el presente estudio, el objetivo fue determinar cómo incide la gestión de Enterprise Resource Planning en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A.

La investigación realizada por Monge (2010) concluyó que implementar un sistema ERP en los hospitales ayuda en la gestión al integrar el uso de la información en tiempo real, de este

modo permite que los hospitales mejoren su desempeño, los cuales se complementan con los resultados del presente estudio por tanto se concluye que el sistema ERP ayuda a mejorar el desempeño y la funcionalidad dedicada al sector textil, Lima, 2020.

#### **4.2. Implicancias**

En el presente estudio se analizó la situación de la empresa Confecciones Lancaster con respecto a las dimensiones propuestas por cada variable, en el cual se determinó que el sistema ERP es una herramienta de gran valor para la organización, dado que, le ayuda a tomar óptimas decisiones y anteponerse ante cualquier eventualidad. En la variable “ERP”, se describe dentro de la dimensión “Calidad del Sistema” se obtuvo un mejor flujo en los procesos, logrando una mayor productividad y reducción de costos. Asimismo, se analizó la dimensión “Calidad de Información” brindó seguridad y facilidad en el manejo de la información logrando mayor interacción entre los usuarios. De igual modo, se analizó la dimensión “Impacto Individual” según los indicadores de rendimiento de cada colaborador, se logró el cumplimiento de objetivos, dado que, el sistema se mide en tiempo real permitiendo un mayor control de las actividades diarias. Además, se analizó la dimensión “Impacto Organizacional” permitió enriquecer al equipo, logrando mejorar los procesos, reduciendo los tiempos de gestión, incrementando la rentabilidad de la empresa y la automatización de tareas.

En la variable “Toma de Decisiones”, se analizó que el sistema ERP influyó de manera efectiva para la decisión correcta, dado que, se visualiza todas las áreas integradas en tiempo real, lo cual le permite un mayor control sobre la gestión, otorgando planes de acción y prevención, respaldando una correcta toma de decisión de manera rápida.

#### **4.3. Conclusiones**

En el presente estudio de investigación, se concluyó que la gestión de Enterprise Resource Planning incide en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020. Se logró realizar una encuesta con los sujetos claves, de acuerdo con su análisis en función a sus cargos de gerencia de la empresa textil. Los resultados obtenidos fueron favorables para el cumplimiento de este objetivo planteado.

Del mismo modo, la presente investigación se determinó que incide la calidad del sistema en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020. De acuerdo a la información brindada por los 5 gerentes, la calidad del sistema que se emplea en la empresa Confecciones Lancaster ayuda a automatizar los procesos de modo tal que contribuye con la toma de decisión final para la empresa. Por lo cual, se obtendrá una exactitud de datos, mayor acceso a contenido de datos en tiempo real, así como una actualización constante de información, mejorando el tiempo de respuesta para la toma de decisiones.

Se determinó que incide la calidad de información en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020. La calidad de información que maneja la empresa en estudio es clave para lograr tomar decisiones favorables con el fin de alcanzar los objetivos planeados. Asimismo, mediante la calidad de información, se desarrolla la confiabilidad, oportunidad, usabilidad, comprensión y relevancia, lo cual permitirá que los gerentes tengan un mayor nivel de decisión final.

En la presente investigación, se determinó que incide el impacto individual en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020. De este modo, contribuye en la toma de decisiones de las áreas que cuentan con este sistema de gestión, por lo cual permite

mejorar el desempeño y productividad individual, logrando que cada gerente tenga una excelente decisión individual, identificando y anteponiéndose ante los problemas que se presenten.

Finalmente, se determinó que incide el impacto organizacional en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A, Lima, 2020. De acuerdo con los sujetos claves que ocupan el cargo de gerencia, se concluyó que es necesario que todas las áreas cuenten con este sistema de modo que ayude a automatizar los procesos e información necesaria para la toma de decisión final. Por lo cual, al integrar el sistema ERP en todas las áreas de la empresa, repercutirá en tomar excelentes decisiones, en cuanto a las finanzas de la empresa, procesos de negocios, obteniendo un mayor crecimiento y aprendizaje en todas las áreas, garantizando una correcta toma de decisión.

#### **4.4. Limitaciones**

Una de las limitaciones del estudio fue en relación a los antecedentes, por lo cual se realizó la búsqueda de autores con años más actualizados, que contenga las variables de “Gestión Enterprise Resource Planning” y “Toma de decisiones”, en relación a la presente de investigación. Por lo cual, existe pocos estudios de años anteriores del 2020 relacionados a nuestro tema de investigación.

Otra de las limitaciones del estudio fue el poco acceso de información debido al virus COVID- 19, que provocó crisis sanitaria, en el cual se produjo el cierre de todas las instituciones se vieron obligadas a cerrar y ofrecer sus servicios de forma virtual, entre ellas, las bibliotecas.

#### **4.4. Alcance:**

En cuanto al alcance del estudio, es importante resaltar que la investigación fue realizada en una empresa dedicada al sector textil, ubicado en Lima, año 2020. Los resultados de la investigación tienen enfoque cuantitativo y que buscó cumplir con los objetivos propuestos mediante cinco sujetos claves que ocupan cargos de gerencia. Los resultados de la investigación tienen como alcance a la empresa donde fue realizado el estudio.

#### **4.5 Recomendaciones**

La presente investigación de estudio, nos permite dar una recomendación principal a la empresa Lancaster que implemente el sistema ERP en todas sus áreas de este modo tendrá una información más rápida y precisa con el fin de mejorar sus actividades y lograr alcanzar y mejorar sus resultados propuestos.

De acuerdo con los sujetos claves, la calidad del sistema incide en la toma de decisiones de la empresa en estudio, por ello se recomienda que, al lograr emplearse el sistema ERP en su totalidad en la empresa, todos los encargados se capaciten para desarrollarlo de mejor manera y de forma precisa. De este modo, el sistema ERP será más fácil y simple de manejar para todos.

Se recomienda que la información que se emplee sea clara y precisa con el fin de contribuir en la toma de decisiones de la empresa de estudio. Por lo cual, se obtendría una mayor confiabilidad, oportunidad, usabilidad, comprensión y relevancia, obteniendo una excelente calidad de información para una correcta toma de decisiones de los gerentes de la empresa Lancaster.

Por último, se recomienda que todos los gerentes de la organización Lancaster, obtengan la información necesaria y adecuada acerca de este sistema para su mejor uso con el fin de automatizar todas las actividades que se desarrollan en la empresa y así mejorar los procesos de los negocios internos, mejorando las finanzas, logrando un mayor crecimiento y aprendizaje, lo cual, impactaría a nivel organizacional.

## Referencias

Alvarez, M. (2005) y Rodríguez, L. (2006). El proceso de toma de decisiones a través del coaching. (Publicado en Redalyc) <https://www.redalyc.org/pdf/2931/293121945014.pdf>.

Alvitres, V. (2000). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*. [http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_modela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf).

Amaiquena, F., Vera, J. y Zumba, I. (2019). Enfoque para la formulación de hipótesis en la investigación científica. *Conrado*, 15 (70), 354-360. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1>.

Cabrera, M. (2015). *La toma de decisiones en comunicación organizacional*. [https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/13729/TESIS\\_MARIANGELES\\_CABRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR3v\\_7\\_nSMF81PRn45EQ6NRtNQS h3WUznpJJ99Z8gsir1ET-3jSIgytMI8U](https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/13729/TESIS_MARIANGELES_CABRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR3v_7_nSMF81PRn45EQ6NRtNQS h3WUznpJJ99Z8gsir1ET-3jSIgytMI8U).

Chiavenato, I. (2002). *Estudio Comparativo de los modelos de toma de decisiones gerenciales*. Instituto Tecnológico Sonora, 3 (16). [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/administracion\\_general/mo delos\\_decisiones.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/administracion_general/mo delos_decisiones.pdf).

Chiavenato, I. (2007). *Definición de Toma de decisiones. Gerencia de Recursos Humanos.*

<http://gerenciaderecursoshumanosml.blogspot.com/2018/03/unidad-ii-toma-de-decisiones.html>.

Chino, V. (2016). *Estrategia empresarial Business Intelligence para el soporte a la toma de decisiones gerenciales.* (Publicado en repositorio Universidad Andina Néstor Cáceres

Velásquez). <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/750>.

Cruz, C., Olivares, S., & González, M. (2014). *Metodología de la Investigación.* México, D.F.:

Grupo Editorial Patria.

DeLone, W. H. y McLean, E. R. (2003) DeLone and McLean Model of Information Systems

Success: A Ten-Year Update, *Journal of Management Information Systems*, 19, 4, 9-30.

Duque, M.; Mena, A. y Tuapanta, J. (2017) Mkt Descubre. *Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de TIC en docentes universitarios.* N° 10, pp. 37-48.

<https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>

Folgueiras. P. (2016). *Técnica de recogida de información: La entrevista.*

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>.

Freeman, R. y Gilbert, D. (2008). *Toma de decisiones.*

<http://gerenciaderecursoshumanosml.blogspot.com/2018/03/unidad-ii-toma-de-decisiones.html>.



García, G y Pérez, A (2015) *Influencia en la gestión contable para la toma de decisiones organizacionales en la asociación Asimves del parque industrial V.E.S.* Publicado en repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/146>.

Gartner Group (2004). The Gartner Glossary of Information Technology Acronyms and Terms.  
[http://www.gartner.com/6\\_help/glossary/Gartner\\_IT\\_Glossary.pdf](http://www.gartner.com/6_help/glossary/Gartner_IT_Glossary.pdf)

Geovo Almanza, E. (2016). Tugendhat y la honestidad intelectual. *Cuestiones de Filosofía*, (16), 111–131. <https://doi.org/10.19053/01235095.3628>Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2004). *El proceso de investigación*.  
[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Lectura/bachillerato/documentos/LEC7.2.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/bachillerato/documentos/LEC7.2.pdf)

Guzmán, S. y Giménez, A. (2014). Los sistemas de información y su interacción con la dimensión cultural de las organizaciones. *Revista Ingeniería Industrial*, 2014, vol. 3, no  
<https://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/issue/view/17>

Hernández, I., Alvarado, J, y Luna, S. (2015). Metodología para la investigación holística.  
<https://cutt.ly/NmrkdRT>

Huamán, J. (2018). *Optimización de los procesos operativos de la empresa Vásquez Distribuidora Ferretera S.A.C. implementando el ERP Navasoft*. (Publicado en Repositorio Universidad Nacional de Cajamarca).

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2576/Tesis%20Jhonatan%20Alexander%20Huaman%20Cueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *La investigación del comportamiento*.  
<https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>.

Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas: Editorial Alfa.

León, F. (2006). *Marco Metodológico*. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092769/cap03.pdf>.

López, W. (2015). *Modelo para la selección de un sistema de Planeación de Recursos Empresariales (ERP) para la Universidad Nacional de Trujillo*. (Publicado en Renati).  
<https://bit.ly/3fp5dO>

Martínez, J. (2013). *Los sistemas de información en el sector hotelero: Un modelo de éxito*. (Publicado en repositorio Tesis Doctorales en Red).  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/319717/tjmrldel.pdf?sequence=7>.

McGaughey, R.E. y Gunasekaran, A., (2009). *Selected Readings on Strategic Information Systems*. Chapter XXIII Enterprise Resource Planning (ERP): Past, Present and Future. ([https://books.google.com.bo/books?id=KXOcb-pKXoQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.bo/books?id=KXOcb-pKXoQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false))

Monge, P. (2010). *Implantación de Sistemas ERP en hospitales. Estudio de un caso. Universidad de Sevilla.* (Publicado en Dialnet).

<https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=1171EXZ1G1k%3D>.

Nogueira, C. (24 de julio de 2020). Renault usa tecnología para vender autos por internet. *Portal ERP.* <https://latam.portalerp.com/renault-usa-tecnologia-para-vender-autos-por-internet>.

Nah, F. (2002). ERP Planificación de Recursos Empresariales. <https://cubicerp.com/blog/cubic-erp-blog-1/post/que-es-el-sistema-erp-4>.

Ortiz, G. (2015). La Encuesta-Definición, diseño y operacionalización. *Técnicas de Investigación Cuantitativas y Cualitativas.* Recuperado de: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/47792/1/La%20Encuesta%20Grado%202014-2015%201a%20Parte.pdf>

Otzen, T. y Manterola C. *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. International Journal of Morphol,* 35 (1), 229 -232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.

Tsai, E (2009). Análisis del impacto organizacional en el proceso de implementación de los Sistemas de información ERP. Caso se estudió. (Publicado en Scielo). <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v12n1/v12n1a19.pdf>

Tarrillo, E. (2014). *Efecto de la implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) en el tiempo de pedidos de la empresa Intelsi SAC.* (Publicado en

Repositorio Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/4912>.

Torres, P. (2014). *Implementación de sistemas ERP en pymes a nivel nacional como herramienta para el control de gestión y toma de decisiones en procesos de negocio.* (Publicado en digital academia). <https://bit.ly/3etauEk>.

Sampieri, H. (2003). Metodología de la investigación. [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/hernandez\\_s\\_j/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf).

Sandoval, R. (2018). *Diseño de una estrategia de adopción de procesos financieros-contables en la implementación de SAP en la Universidad de Chile.* (Publicado en Repositorio académico de la Universidad de Chile). <https://bit.ly/3tQZRSq>.

Simón, H. (2017). El comportamiento administrativo. Estudio de procesos decisorios en la organización administrativa. (Publicado en Aguilar ediciones). [https://archive.org/stream/ElComportamientoAdministrativoSIMONHerbert/El%20comp ortamiento%20administrativo%20SIMON%2C%20Herbert\\_djvu.tx](https://archive.org/stream/ElComportamientoAdministrativoSIMONHerbert/El%20comp ortamiento%20administrativo%20SIMON%2C%20Herbert_djvu.tx).

Solano, A. (2013). *Toma de decisiones gerenciales.* Tecnología En Marcha, 16 (3), 44–51. [https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec\\_marcha/article/view/1467](https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/1467).

Suarez, A. (2016). Sistema de planificación de recursos empresariales y su influencia en los procesos de negocio de empresas distribuidoras de productos de consumos masivos en

Lima Metropolitana. (Publicado en Redalyc).

<https://www.redalyc.org/journal/816/81668400010/html/>.

Yen, H., Hu, P., Hsu, S. y Li, E. (2015) A Multilevel Approach to Examine Employees' Loyal Use of ERP Systems in Organizations. In: Journal of Management Information Systems. 201

vol. 32, no. 4, p.144-178.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07421222.2015.1138373>.

## Anexos

### Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL</u></b> ¿Cómo incide la gestión Enterprise Resource Planning en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima,2020?</p> <p><b><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></b> <b>Problema específico 1:</b> ¿Cómo incide la calidad del sistema en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima,2020?</p> <p><b>Problema específico 2:</b> ¿Cómo incide la calidad de información en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima,2020?</p> <p><b>Problema específico 3:</b> ¿Cómo incide el impacto individual en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima,2020?</p> <p><b>Problema específico 4:</b> ¿Cómo incide el impacto organizacional en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima,2020?</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b> Determinar cómo incide la gestión Enterprise Resource Planning en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima,2020.</p> <p><b><u>OBJETIVO ESPECÍFICOS</u></b> <b>Objetivo específico 1:</b> Determinar cómo incide la calidad del sistema en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima,2020.</p> <p><b>Objetivo específico 2:</b> Determinar cómo incide la calidad de información en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima,2020.</p> <p><b>Objetivo específico 3:</b> Determinar cómo incide el impacto individual en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima,2020.</p> <p><b>Objetivo específico 4:</b> Determinar cómo incide el impacto organizacional en la toma de decisiones de la empresa Confecciones Lancaster S.A., Lima,2020.</p>	<p><b><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u></b>  Gestión Enterprise Resource Planning</p> <p><b><u>VARIABLE DEPENDIENTE</u></b>  Toma de decisiones</p>	<p><b><u>CALIDAD DEL SISTEMA</u></b></p> <p><b><u>CALIDAD DE INFORMACIÓN</u></b></p> <p><b><u>IMPACTO INDIVIDUAL</u></b></p> <p><b><u>IMPACTO ORGANIZACIONAL</u></b></p> <p><b><u>COGNITIVA</u></b></p> <p><b><u>EMOCIONAL</u></b></p> <p><b><u>SOCIAL</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Exactitud de datos.</li> <li>-Contenido de datos.</li> <li>-Actualización de la data.</li> <li>-Exactitud a nivel del sistema.</li> <li>-Tiempo de respuesta.</li> <li>-Confiableidad</li> <li>-Oportunidad</li> <li>-Usabilidad</li> <li>-Comprensión</li> <li>-Relevancia</li> <li>- Desempeño individual.</li> <li>- Productividad Individual.</li> <li>-Calidad de decisión individual.</li> <li>-Identificación de problemas.</li> <li>-Interpretación exacta.</li> <li>-Finanzas</li> <li>-Cliente</li> <li>-Procesos de negocios internos</li> <li>-Crecimiento y aprendizaje</li> <li>-Motivación personal</li> <li>-Definir el problema</li> <li>-Diseño del plan de acción</li> <li>-Investigación de alternativas</li> <li>-Proceso para la elección</li> <li>-Conciencia emocional</li> <li>-Regulación emocional</li> <li>-Autonomía emocional</li> <li>-Competencia Social</li> <li>-Desarrollo de habilidades sociales</li> </ul>	<p><b><u>TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></b> <b><u>N</u></b> El tipo de investigación es descriptiva, ya que se detalla la información obtenida por medio del instrumento que es la encuesta, El nivel de investigación es explicativo. El diseño de investigación es no experimental transversal.</p>	<p><b><u>POBLACIÓN</u></b> La investigación del presente estudio se encuentra conformada por la empresa Confecciones Lancaster S.A ubicado en el distrito de la Victoria en la provincia de Lima. Se logró conseguir la información de la empresa debido a la encuesta que se aplicó con los gerentes.</p> <p><b><u>MUESTRA</u></b> La muestra del presente estudio es Aleatorio Simple.</p>

				-Asertividad		
--	--	--	--	--------------	--	--

*Fuente: Elaboración Propia*

*Matriz de operacionalización*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
ERP	<b>CALIDAD DEL SISTEMA</b>	-Exactitud de datos. - Contenido de datos. - Actualización de la data. - Exactitud a nivel del sistema. -Tiempo de respuesta.
	<b>CALIDAD DE INFORMACIÓN</b>	-Confiabilidad -Oportunidad -Usabilidad -Comprensión -Relevancia
	<b>IMPACTO INDIVIDUAL</b>	-Desempeño individual -Productividad Individual -Calidad de decisión individual -Identificación de problemas -Interpretación exacta
	<b>IMPACTO ORGANIZACIONAL</b>	-Finanzas -Cliente -Procesos de negocios internos -Crecimiento y aprendizaje
TOMA DE DECISIONES	<b>COGNITIVA</b>	-Motivación personal -Definir el problema -Diseño del plan de acción -Investigación de alternativas -Proceso para la elección
	<b>EMOCIONAL</b>	-Conciencia emocional -Regulación emocional -Autonomía emocional -Competencia Social
	<b>SOCIAL</b>	-Desarrollo de habilidades sociales -Asertividad



Fuente: Elaboración Propia

Matriz de instrumento

TITULO: GESTIÓN ENTERPRISE RESOURCE PLANNING Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES, EMPRESA CONFECCIONES LANCASTER S.A. LA VICTORIA, LIMA, PERÚ, 2020.								
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
				Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>  Gestión Enterprise Resource Planning	Calidad del sistema	Exactitud de datos	1					
		Contenido de datos	2					
		Actualización de la data	3					
		Exactitud a nivel del sistema	4					
		Tiempo de respuesta	5					
	Calidad de información	Confiability	6					
		Oportunidad	7					
		Usabilidad	8					
		Comprensión	9					
		Relevancia	10					
	Impacto individual	Desempeño individual	11					
		Productividad individual	12					
		Calidad de decisión individual	13					
		Identificación de problemas	14					
		Interpretación exacta	15					
	Impacto organizacional	Finanzas	16					
		Clientes	17					
		Procesos de negocios internos	18					
		Crecimiento y aprendizaje	19					
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
				Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Cognitiva	Motivación personal	1					

<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>  Toma de decisiones		Definir el problema	2					
		Diseño del plan de acción	3					
		Investigación de alternativas	4					
		Proceso para la elección	5					
	Emocional	Conciencia emocional	6					
		Regulación emocional	7					
		Autonomía emocional	8					
		Competencia social	9					
	Social	Desarrollo de habilidades sociales	10					
		Asertividad	11					

## Cuestionario de Variable Independiente Gestión Erterprise Resource Planning

Instrucciones: A continuación, se presenta una encuesta con preguntas relacionados al trabajo.

Cada una de estas preguntas cuenta con cinco opciones que tiene una calificación. Lea cada pregunta y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, donde se muestre mejor su punto de vista. No hay respuestas buenas ni malas.

En donde:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

N°	Ítem	Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DEL SISTEMA</b>						
<b>Exactitud de datos</b>						
1	Considera que la calidad de sistema mejoró al adaptar la Gestión ERP (Planificación de Recursos Empresariales) dentro de la empresa Lancaster					
<b>Contenido de datos</b>						
2	Considero que el contenido de datos que se obtienen son de importancia					
<b>Actualización de la data</b>						
3	Considera que se tiene una buena actualización de datos					
<b>Exactitud a nivel del sistema</b>						
4	Considera que el nivel de sistema logró una exactitud en los datos					

	<b>Tiempo de respuesta</b>					
5	Considera que el tiempo de respuesta ha sido favorable					
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DE INFORMACIÓN</b>						
<b>Confiabilidad</b>						
6	Considera que la información es confiable para realizar las operaciones.					
<b>Oportunidad</b>						
7	Considera que la calidad de información ayudó a mejorar la comunicación en todas las áreas de la empresa Lancaster					
<b>Usabilidad</b>						
8	Considera que el uso de la información es de forma adecuada y exacta dentro de la empresa.					
<b>Comprensión</b>						
9	Considera que la información obtenida es de fácil comprensión para los trabajadores.					
<b>Relevancia</b>						
10	Considera que toda la información obtenida es de importancia.					
<b>DIMENSIÓN: IMPACTO INDIVIDUAL</b>						
<b>Desempeño individual</b>						
11	Considera que el impacto individual en la gestión ERP se evalúa en las actividades diarias					
<b>Productividad individual</b>						
12	Consideras que la empresa Lancaster cuenta con sistemas que utiliza para gestionar sus datos y aumentar su productividad.					
<b>Calidad de decisión individual</b>						
13	Considera que la gestión ERP logró una calidad de decisión individual.					
<b>Identificación de problemas</b>						
14	Consideras que se utilizaron estrategias para salvaguardar las finanzas de la empresa.					
<b>Interpretación exacta</b>						
15	Consideras que la gestión ERP ayuda a interpretar los datos obtenidos de forma exacta.					
<b>DIMENSIÓN: IMPACTO ORGANIZACIONAL</b>						
<b>Finanzas</b>						
16	Consideras que el sistema ERP ayudo a aumentar las ventas y mejorar sus finanzas.					
<b>Clientes</b>						

17	Consideras que la gestión ERP ayudo a mantener buena relación con los clientes en tiempo de pandemia.					
<b>Procesos de negocios internos</b>						
18	Considera que la gestión ERP (Planificación de Recursos Empresariales) ayudó en cada área desde el inicio de la pandemia para que pueda seguir operando.					
<b>Crecimiento y aprendizaje</b>						
19	Consideras que una buena implementación y gestión ERP en la empresa ayudaría en su crecimiento y aprendizaje.					

## Cuestionario de Variable Dependiente Toma de decisiones

Instrucciones: Instrucciones: A continuación, se presenta una encuesta con preguntas relacionados al trabajo. Cada una de estas preguntas cuenta con cinco opciones que tiene una calificación. Lea cada pregunta y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, donde se muestre mejor su punto de vista. No hay respuestas buenas ni malas.

En donde:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

N°	Ítem	Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: COGNITIVA</b>						
1	Considera que la motivación personal forma parte importante de la toma de decisiones.					
2	Se define de forma adecuada los problemas en la organización.					
3	Existe un diseño de plan de acción.					
4	Considera que dentro de la organización existe buena investigación de todas las alternativas.					
5	Se desarrolla de forma adecuada el proceso para la elección de toma de decisiones.					
<b>DIMENSIÓN: EMOCIONAL</b>						

6	Considera que es de suma importancia la conciencia emocional para lograr tomar buenas decisiones.					
7	La regulación emocional es importante para la toma de decisiones.					
8	Tener autonomía emocional ayuda a tomar buenas decisiones.					
9	Considera que su trabajo le ofrece oportunidades de realizar actividades en la que destaca.					
<b>DIMENSIÓN: SOCIAL</b>						
10	Considera que es importante el desarrollo de habilidades sociales para una buena toma de decisión.					
11	Considera que siempre se ha tomado decisiones de forma asertiva.					

### Alfa de Cronbach de Variable Gestión Enterprise Resource Planning

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8
1	5	4	4	5	4	3	3	5
2	3	5	3	4	5	4	4	3
3	4	3	5	4	3	4	3	4
4	5	4	5	5	4	5	5	5
5	5	4	4	3	4	5	5	5
Varianza	0.64	0.4	0.56	0.56	0.4	0.56	0.8	0.64

Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19
4	3	4	5	3	4	3	5	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	4	3	3	5	3	4	3	5
5	4	5	5	4	5	5	5	4
4	5	4	3	4	4	3	4	4
0.56	0.56	0.56	0.8	0.56	0.56	0.56	0.8	0.56

k=	19
Vi=	11.44
Vt=	51.76

a=	0.82225657
----	------------

### Alfa de Cronbach de Variable Toma de decisiones

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------



1	4	5	4	4	5	5
2	3	4	5	4	5	5
3	4	4	4	3	4	3
4	5	3	5	5	4	5
5	5	5	5	4	5	4
Varianza	0.56	0.56	0.24	0.4	0.24	0.64

Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Total
4	5	4	5	5	50
3	4	4	5	5	47
4	4	3	4	3	40
5	5	5	5	5	52
5	4	4	5	5	51
0.56	0.24	0.4	0.16	0.64	18.8

<b>k=</b>	<b>11</b>
<b>vi=</b>	<b>4.64</b>
<b>vt=</b>	<b>18.8</b>

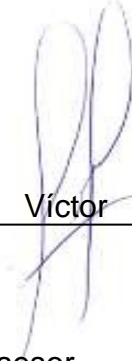
<b>a=</b>	<b>0.82851064</b>
-----------	-------------------

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El asesor *Victor Hugo Fernández Bedoya*, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración de Negocios Internacionales, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo del proyecto de investigación del(os) estudiante(s):

- *Pacora Lipe, Maria Cristina*
- *Torres Granados, Alexandra Consuelo*

Por cuanto, **CONSIDERA** que el proyecto de investigación titulado: *Licenciado de Administración de Negocios Internacionales* para aspirar al título profesional por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s)

  
Mgtr. Víctor Hugo Fernández  
Bedoya  
asesor

A

para

su

presentación.

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	Gestión Enterprise Resource Planning (ERP) y su incidencia en la toma de decisiones. Caso, Empresa Confecciones Lancaster S.A
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo sostenible y Gestión Empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Giovanni Figari Salas
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	ERP y toma de decisiones

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

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

Sugerencias:

Firma del experto:



N°	Ítem	Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DEL SISTEMA</b>						
<b>Exactitud de datos</b>						
1	Considera que la calidad de sistema mejoró al adaptar la Gestión ERP (Planificación de Recursos Empresariales) dentro de la empresa Lancaster					
<b>Contenido de datos</b>						
2	Considero que el contenido de datos que se obtienen son de importancia					
<b>Actualización de la data</b>						
3	Considera que se tiene una buena actualización de datos					
<b>Exactitud a nivel del sistema</b>						
4	Considera que el nivel de sistema logró una exactitud en los datos					
<b>Tiempo de respuesta</b>						
5	Considera que el tiempo de respuesta ha sido favorable					
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DE INFORMACIÓN</b>						
<b>Confiabilidad</b>						
6	Considera que la información es confiable para realizar las operaciones.					
<b>Oportunidad</b>						
7	Considera que la calidad de información ayudó a mejorar la comunicación en todas las áreas de la empresa Lancaster					
<b>Usabilidad</b>						
8	Considera que el uso de la información es de forma adecuada y exacta dentro de la empresa.					
<b>Comprensión</b>						
9	Considera que la información obtenida es de fácil comprensión para los trabajadores.					
<b>Relevancia</b>						
10	Considera que toda la información obtenida es de importancia.					
<b>DIMENSIÓN: IMPACTO INDIVIDUAL</b>						
<b>Desempeño individual</b>						

11	Considera que el impacto individual en la gestión ERP se evalúa en las actividades diarias					
<b>Productividad individual</b>						
12	Consideras que la empresa Lancaster cuenta con sistemas que utiliza para gestionar sus datos y aumentar su productividad.					
<b>Calidad de decisión individual</b>						
13	Considera que la gestión ERP logró una calidad de decisión individual.					
<b>Identificación de problemas</b>						
14	Consideras que se utilizaron estrategias para salvaguardar las finanzas de la empresa.					
<b>Interpretación exacta</b>						
15	Consideras que la gestión ERP ayuda a interpretar los datos obtenidos de forma exacta.					
<b>DIMENSIÓN: IMPACTO ORGANIZACIONAL</b>						
<b>Finanzas</b>						
16	Consideras que el sistema ERP ayudo a aumentar las ventas y mejorar sus finanzas.					
<b>Clientes</b>						
17	Consideras que la gestión ERP ayudo a mantener buena relación con los clientes en tiempo de pandemia.					
<b>Procesos de negocios internos</b>						
18	Considera que la gestión ERP (Planificación de Recursos Empresariales) ayudó en cada área desde el inicio de la pandemia para que pueda seguir operando.					
<b>Crecimiento y aprendizaje</b>						
19	Consideras que una buena implementación y gestión ERP en la empresa ayudaría en su crecimiento y aprendizaje.					

N°	Ítem	Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: COGNITIVA</b>						
1	Considera que la motivación personal forma parte importante de la toma de decisiones.					
2	Se define de forma adecuada los problemas en la organización.					
3	Existe un diseño de plan de acción.					
4	Considera que dentro de la organización existe buena investigación de todas las alternativas.					
5	Se desarrolla de forma adecuada el proceso para la elección de toma de decisiones.					
<b>DIMENSIÓN: EMOCIONAL</b>						
6	Considera que es de suma importancia la conciencia emocional para lograr tomar buenas decisiones.					
7	La regulación emocional es importante para la toma de decisiones.					
8	Tener autonomía emocional ayuda a tomar buenas decisiones.					
9	Considera que su trabajo le ofrece oportunidades de realizar actividades en la que destaca.					
<b>DIMENSIÓN: SOCIAL</b>						
10	Considera que es importante el desarrollo de habilidades sociales para una buena toma de decisión.					
11	Considera que siempre se ha tomado decisiones de forma asertiva.					

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	Gestión Enterprise Resource Planning (ERP) y su incidencia en la toma de decisiones. Caso, Empresa Confecciones Lancaster S.A
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo sostenible y Gestión Empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Mg.Requejo Napan Lilian Lissett
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	ERP y toma de decisiones

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

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

Sugerencias:

Firma del experto: 



**Cuestionario Variable Independiente: Gestión ERP**

N°	Ítem	Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DEL SISTEMA</b>						
<b>Exactitud de datos</b>						
1	Considera que la calidad de sistema mejoró al adaptar la Gestión ERP (Planificación de Recursos Empresariales) dentro de la empresa Lancaster					
<b>Contenido de datos</b>						
2	Considero que el contenido de datos que se obtienen son de importancia					
<b>Actualización de la data</b>						
3	Considera que se tiene una buena actualización de datos					
<b>Exactitud a nivel del sistema</b>						
4	Considera que el nivel de sistema logró una exactitud en los datos					
<b>Tiempo de respuesta</b>						
5	Considera que el tiempo de respuesta ha sido favorable					
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DE INFORMACIÓN</b>						
<b>Confiabilidad</b>						
6	Considera que la información es confiable para realizar las operaciones.					
<b>Oportunidad</b>						
7	Considera que la calidad de información ayudó a mejorar la comunicación en todas las áreas de la empresa Lancaster					
<b>Usabilidad</b>						
8	Considera que el uso de la información es de forma adecuada y exacta dentro de la empresa.					
<b>Comprensión</b>						
9	Considera que la información obtenida es de fácil comprensión para los trabajadores.					
<b>Relevancia</b>						
10	Considera que toda la información obtenida es de importancia.					
<b>DIMENSIÓN: IMPACTO INDIVIDUAL</b>						



<b>Desempeño individual</b>						
11	Considera que el impacto individual en la gestión ERP se evalúa en las actividades diarias					
<b>Productividad individual</b>						
12	Consideras que la empresa Lancaster cuenta con sistemas que utiliza para gestionar sus datos y aumentar su productividad.					
<b>Calidad de decisión individual</b>						
13	Considera que la gestión ERP logró una calidad de decisión individual.					
<b>Identificación de problemas</b>						
14	Consideras que se utilizaron estrategias para salvaguardar las finanzas de la empresa.					
<b>Interpretación exacta</b>						
15	Consideras que la gestión ERP ayuda a interpretar los datos obtenidos de forma exacta.					
<b>DIMENSIÓN: IMPACTO ORGANIZACIONAL</b>						
<b>Finanzas</b>						
16	Consideras que el sistema ERP ayudo a aumentar las ventas y mejorar sus finanzas.					
<b>Clientes</b>						
17	Consideras que la gestión ERP ayudo a mantener buena relación con los clientes en tiempo de pandemia.					
<b>Procesos de negocios internos</b>						
18	Considera que la gestión ERP (Planificación de Recursos Empresariales) ayudó en cada área desde el inicio de la pandemia para que pueda seguir operando.					
<b>Crecimiento y aprendizaje</b>						
19	Consideras que una buena implementación y gestión ERP en la empresa ayudaría en su crecimiento y aprendizaje.					

**Cuestionario Variable Dependiente: Toma de decisiones**

N°	Ítem	Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: COGNITIVA</b>						
1	Considera que la motivación personal forma parte importante de la toma de decisiones.					
2	Se define de forma adecuada los problemas en la organización.					
3	Existe un diseño de plan de acción.					
4	Considera que dentro de la organización existe buena investigación de todas las alternativas.					
5	Se desarrolla de forma adecuada el proceso para la elección de toma de decisiones.					
<b>DIMENSIÓN: EMOCIONAL</b>						
6	Considera que es de suma importancia la conciencia emocional para lograr tomar buenas decisiones.					
7	La regulación emocional es importante para la toma de decisiones.					
8	Tener autonomía emocional ayuda a tomar buenas decisiones.					
9	Considera que su trabajo le ofrece oportunidades de realizar actividades en la que destaca.					
<b>DIMENSIÓN: SOCIAL</b>						
10	Considera que es importante el desarrollo de habilidades sociales para una buena toma de decisión.					
11	Considera que siempre se ha tomado decisiones de forma asertiva.					

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	Gestión Enterprise Resource Planning (ERP) y su incidencia en la toma de decisiones. Caso, Empresa Confecciones Lancaster S.A
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo sostenible y Gestión Empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Poblete Benites, Julio César
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	ERP y toma de decisiones

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

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

Sugerencias:

Firma del experto:



**Cuestionario Variable Independiente: Gestión ERP**

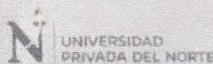
N°	Ítem	Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DEL SISTEMA</b>						
<b>Exactitud de datos</b>						
1	Considera que la calidad de sistema mejoró al adaptar la Gestión ERP (Planificación de Recursos Empresariales) dentro de la empresa Lancaster				x	
<b>Contenido de datos</b>						
2	Considero que el contenido de datos que se obtienen son de importancia				x	
<b>Actualización de la data</b>						
3	Considera que se tiene una buena actualización de datos				x	
<b>Exactitud a nivel del sistema</b>						
4	Considera que el nivel de sistema logró una exactitud en los datos				x	
<b>Tiempo de respuesta</b>						
5	Considera que el tiempo de respuesta ha sido favorable				x	
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DE INFORMACIÓN</b>						
<b>Confiabilidad</b>						
6	Considera que la información es confiable para realizar las operaciones.				x	
<b>Oportunidad</b>						
7	Considera que la calidad de información ayudó a mejorar la comunicación en todas las áreas de la empresa Lancaster				x	
<b>Usabilidad</b>						
8	Considera que el uso de la información es de forma adecuada y exacta dentro de la empresa.				x	
<b>Comprensión</b>						
9	Considera que la información obtenida es de fácil comprensión para los trabajadores.				x	
<b>Relevancia</b>						
10	Considera que toda la información obtenida es de importancia.				x	
<b>DIMENSIÓN: IMPACTO INDIVIDUAL</b>						

<b>Desempeño individual</b>						
11	Considera que el impacto individual en la gestión ERP se evalúa en las actividades diarias				x	
<b>Productividad individual</b>						
12	Consideras que la empresa Lancaster cuenta con sistemas que utiliza para gestionar sus datos y aumentar su productividad.				x	
<b>Calidad de decisión individual</b>						
13	Considera que la gestión ERP logró una calidad de decisión individual.				x	
<b>Identificación de problemas</b>						
14	Consideras que se utilizaron estrategias para salvaguardar las finanzas de la empresa.				x	
<b>Interpretación exacta</b>						
15	Consideras que la gestión ERP ayuda a interpretar los datos obtenidos de forma exacta.				x	
<b>DIMENSIÓN: IMPACTO ORGANIZACIONAL</b>						
<b>Finanzas</b>						
16	Consideras que el sistema ERP ayudo a aumentar las ventas y mejorar sus finanzas.				x	
<b>Clientes</b>						
17	Consideras que la gestión ERP ayudo a mantener buena relación con los clientes en tiempo de pandemia.				x	
<b>Procesos de negocios internos</b>						
18	Considera que la gestión ERP (Planificación de Recursos Empresariales) ayudó en cada área desde el inicio de la pandemia para que pueda seguir operando.				x	
<b>Crecimiento y aprendizaje</b>						
19	Consideras que una buena implementación y gestión ERP en la empresa ayudaría en su crecimiento y aprendizaje.				x	

**Cuestionario Variable Dependiente: Toma de decisiones**

N°	Ítem	Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: COGNITIVA</b>						
1	Considera que la motivación personal forma parte importante de la toma de decisiones.				x	
2	Se define de forma adecuada los problemas en la organización.				x	
3	Existe un diseño de plan de acción.				x	
4	Considera que dentro de la organización existe buena investigación de todas las alternativas.				x	
5	Se desarrolla de forma adecuada el proceso para la elección de toma de decisiones.				x	
<b>DIMENSIÓN: EMOCIONAL</b>						
6	Considera que es de suma importancia la conciencia emocional para lograr tomar buenas decisiones.				x	
7	La regulación emocional es importante para la toma de decisiones.				x	
8	Tener autonomía emocional ayuda a tomar buenas decisiones.				x	
9	Considera que su trabajo le ofrece oportunidades de realizar actividades en la que destaca.				x	
<b>DIMENSIÓN: SOCIAL</b>						
10	Considera que es importante el desarrollo de habilidades sociales para una buena toma de decisión.				x	
11	Considera que siempre se ha tomado decisiones de forma asertiva.				x	



**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA** 

YO **JUAN ALEJANDRO FARAH GIHA**  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI **10812168** en mi calidad de **GERENTE GENERAL** del área de **Gerencia General**  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
(Nombre del área de la empresa)

de la empresa/institución **Confecciones Lancaster S.A.**  
(Nombre de la empresa)

con R.U.C N°. 20100089051, ubicada en la ciudad de **La Victoria** **PROLONGACION HUAMANGA 890.**

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor **Maria Cristina Pacora Lipe**  
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)

identificado con DNI N° 70308601, egresado de la  Carrera profesional o  Programa de Postgrado de Administración de Negocios Internacionales para **Gerencia General**  
(Nombre de la carrera o programa)

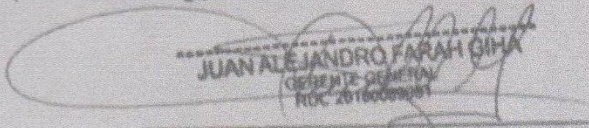
que utilice la siguiente información de la empresa:  
Enterprise Resource Enterprise (ERP) y su incidencia en la toma de decisiones.  
Funcionalidad, desempeño, productividad y automatización en relación con la gestión del ERP.  
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su  Trabajo de Investigación,  Tesis o  Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de  Bachiller,  Maestro,  Doctor o  Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:  
 Ficha RUC  
 Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)  
 Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

\* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia - Covid19, se debe de omitir la "Vigencia de Poder", requiendo para los informes de Suficiencia Profesional.

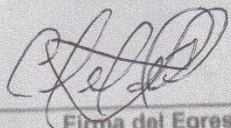
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.  
 Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de **CONFECCIONES LANCASTER S.A.**  
 Mencionar el nombre de la empresa.

  
**JUAN ALEJANDRO FARAH GIHA**  
GERENTE GENERAL  
RUC: 20100089051

Firma y sello del Representante Legal \*\*  
DNI: 10812168

\*\*Este documento debe ser firmado por un representante inscrito en SUNAT y debe adjuntar una copia de su documento de identidad (DNI) para verificar la firma.

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
Firma del Egresado  
DNI: 70308601  
**Maria Cristina Pacora Lipe**

## Datos de la Empresa

Empresa: Lancaster

Ubicación: Prolongación Huamanga 890 – La Victoria



## Historia

Empresa fundada en 1954, fecha desde la cual, elaboramos los calcetines, medias, panty hose, leggings y ropa interior de la mejor calidad para toda la familia.

Nuestros productos son reconocidos por su calidad en el Perú y el en todo el mundo en la categoría de alta gama o high end compitiendo en dicho segmento al lado de los productos italianos más reputados. Fabricamos para las mejores marcas y los atributos y performance de nuestros productos son de altísima calidad.

Luego de casi setenta años de existencia, la empresa se ha ido adaptando a los tiempos, cada vez más cambiantes, estando siempre a la vanguardia con lo último en materiales, productos, diseño y moda.



## Misión:

Somos líderes en el Perú en producción de medias y calcetines, y tenemos una capacidad de producción de 3,200 docenas diarias en veinticuatro horas, teniendo una producción anual de



aproximadamente 1 '000,000 de docenas. Todo el ciclo de producción es realizado con lo último en tecnología.

**Visión:**

Ser una empresa textil innovadora, que brinda productos de calidad y con diversos diseños para así poder ofrecer lo que sus consumidores requieren en los distintos mercados. Contar con una excelente operación de producción y en la atención al cliente, gracias a un excelente personal que se encuentre motivado y capacitado para alcanzar la rentabilidad de la empresa.

**Objetivo:**

La satisfacción total del cliente por haber adquirido un excelente producto y una experiencia incomparable de compra y de uso en cada paso que dé.

**Ventas a nivel nacional:**

Para ventas a nivel nacional tenemos una distribuidora en Gamarra, centro textil del Perú, y 15 tiendas a nivel de Lima para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

**Exportaciones:**

Exportamos a países como: Alemania, Argentina, Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Dinamarca, Ecuador, Estados Unidos de Norteamérica, Finlandia, Francia, México, Suiza, Paraguay, Reino Unido, Uruguay, Venezuela, etc., donde nuestros productos son reconocidos por ser de naturaleza superior dentro del rubro.