

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y  
FINANZAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**EL SISTEMA ENTERPRISE RESOURCE PLANNING  
Y SU ÓPTIMA GESTIÓN DE ALMACÉN, DE LA  
EMPRESA TRIPLEX INVERSONES S.A. LA  
VICTORIA 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN  
CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTOR**

**MASGO AYALA LIZ EVELYN**

**ASESOR**

**Mg. MILLAN BAZAN CESAR AUGUSTO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**NORMAS ETICAS CONTABLES EN EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS**

**LIMA-PERÙ**

**FEBRERO - 2020**

## Resumen

La presente investigación lleva por título: “El sistema Enterprise Resource Planning y su incidencia en la gestión de almacén, de la empresa Triplex Inversones S.A. del Distrito de la Victoria, Lima 2019”. Tiene como objetivo analizar e interpretar de qué manera el sistema Enterprise Resource Planning, optimiza el manejo del almacén en Triplex Inversiones SA. El trabajo se enfocó en la investigación cuantitativa. Tipo de investigación es descriptiva-correlacional. El diseño de la investigación es no experimental y de corte trasversal. La técnica corresponde a la observación de los hechos ocurridos dentro de la empresa. El Instrumento para la recolección de la data es la encuesta, mientras que la población la conformaron 47 empleados, siendo la muestra un total de 20 empleados. Las derivaciones indican que de la totalidad de los encuestados, un 55% manifestó que está probablemente de acuerdo que mediante el uso del sistema ERP la empresa Triplex optimiza la gestión del almacén y este le permite alcanzar sus objetivos deseados; mientras que el 30% mencionaron que están definitivamente de acuerdo y un 15% ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

**PALABRAS CLAVES:** Sistema Enterprise Resource Planning, Planificación empresarial, Información contable, Toma de decisiones, Gestión de almacén, Logística, Abastecimiento de productos, Distribución física de productos.

### **Abstract**

This research paper has the title: "The system Enterprise Resource Planning and its impact on warehouse management, of the company Triplex Inversones S.A. of the Victoria District, Lima 2019 ". It aims to analyze and interpret how the system Enterprise Resource Planning optimizes warehouse management, in the company Triplex Inversiones SA. The research approach is quantitative. Type of research is descriptive-correlational. The research design is non-experimental and cross-sectional. The technique used was the observation of the events that occurred within the company. The research instrument I use is the survey. The population is made up of 47 employees and the sample is made up of 20 employees. It was identified that 55% of the total respondents stated that they probably agree that through the use of the ERP system the Triplex company improves warehouse management and this allows it to achieve its desired objectives; while 30% mentioned that they definitely agree and 15% neither agree / disagree.

**KEY WORDS:** Enterprise Resource Planning system, Business planning, Accounting information, Decision making, Warehouse management, Logistics, Product supply, Physical product distribution.

## Tabla de Contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	
Resumen	<b>ii</b>
Abstract	<b>iii</b>
Tabla de Contenidos	<b>iv</b>
<b>1. Problema de la Investigación</b>	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Planteamiento del Problema	
1.2.1 Problema general	8
1.2.2 Problemas específicos	8
1.3 Objetivos de la Investigación	
1.3.1 Objetivo general	8
1.3.2 Objetivos específicos	8
1.4 Justificación e Importancia de la investigación	9
1.5 Limitaciones	10
<b>2. Marco Teórico</b>	
2.1 Antecedentes	
2.1.1 Internacionales	11
2.1.2 Nacionales	22
2.2 Bases Teóricas	30
2.3 Definición de Términos Básicos	44
<b>3. Conclusiones</b>	
<b>4. Recomendaciones</b>	
<b>5. Aporte Científico</b>	
<b>6. Cronograma</b>	
<b>7. Referencias</b>	
<b>8. Apéndice</b>	

## **1. Problema de la Investigación**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática:**

Actualmente el gran porcentaje que tiene las empresas comerciales dentro de su organización lo lleva el área de almacén, es de gran importancia tomar medidas estratégicas para manejar eficientemente los recursos de la organización y así obtener el mejor control de los procesos operativos.

Son muy pocas las empresas que emplean el uso de la tecnología dentro de su gestión de almacén. En un entorno competitivo para la gestión de las empresas, el apoyo de un software ayudara a mejorar los procesos operacionales, es por ello que es importante conocer los beneficios que te brindan los sistemas software.

Las estrategias que uno como empresario puede optar, será un escalón importante para obtener el control, de sus operaciones y así ser una empresa rentable; esto implica ser una empresa, competitiva, sostenible, productiva y definir la toma de decisión para la expansión continua del negocio, permitiendo una capacidad de crecimiento y en su efecto se ve la calidad y el éxito que todo empresario desea alcanzar.

Mediante esta investigación se quiere proponer brindar una solución ante las problemáticas que toda empresa afronta al no llevar una buen agestión en su almacén, y para ello una solución es proponer el uso de un sistema de software como son el Enterprise Resource Planning, que optimiza el manejo del almacén, con el objeto de lograr sus objetivos y metas propuestas, y más aún que en este mundo competitivo se necesita marcar la diferencia entre el uno y el otro; un empresa organizada opta por mejores decisiones y eso se ve reflejada en la satisfacción de sus clientes y en el rendimiento progresivo a lo largo del tiempo.

El ERP que está en inglés y sus siglas son Enterprise Resource Planning, que significa programación de los recursos organizacionales; es un sistema o programa de computador que

está integrado por un conjunto de módulos o programas que ayudan a la gestión de las empresas, brindando un soporte en los procedimientos internos organizacionales, como son el almacén, logística, contabilidad, capital humano y finanzas. Este tipo de software integrado por módulos permite que todas las empresas, puedan controlar, evaluar y gestionar de manera más eficiente sus operaciones.

El uso de este tipo de sistema permite la recolección de información que cada área ingresa en una base de datos y este las unifica, para luego en el momento de la consulta de cualquier información que sea de interés, este sea de manera precisa, pertinente y verídica, facilitando el proceso a la hora de tomar las decisiones, tanto en los gerentes como en las personas que trabajan a su alrededor. El ERP brindará una eficiente operación, por lo que mejorará el proceso productivo y al mismo tiempo reducirá el costo de las operaciones.

La gestión se denomina a la forma de dirigir y administrar tareas administrativas u operaciones que día a día son manejadas por las organizaciones o empresas, con el fin de conseguir los resultados propuestos.

El almacén es un lugar específico en la que son depositadas y guardadas por un determinado tiempo los diferentes productos o mercaderías que tenga la empresa como recursos propios, con la finalidad de su posterior venta, el uso o la distribución de las mismas.

Por tanto, cuando se habla de gerencia de almacén, se hace referencia al acumulado de métodos o pasos a seguir para llevar el control óptimo de las mercaderías que se encuentran depositadas en el almacén, las tareas a realizar dentro del almacén es empezar por el proceso de recepción de las mercaderías que son traídas por el proveedor a nuestro establecimiento, para luego proceder con el almacenamiento de los productos, colocando en su respectivo orden y registro, y por finalizar el proceso es la distribución en la que conlleva a la rotación de bienes, tanto almacenados, como para su respectiva salida para la venta y envío a los clientes.

Lo que implica el manejo óptimo del almacén en las organizaciones, son el tipo de estrategias que pueden usar estas con el objetivo de llevar un mejor control de los recursos que se encuentran dentro del almacén, de modo que una mejor alternativa de estrategia son el uso de la tecnología y con ayuda de las herramientas tecnológicas permitiría la eficiencia del uso de sus recursos y obtener de ellos un mejor rendimiento.

La gestión de almacén tiene como objetivo asegurar el abastecimiento constante de los productos que se manejen dentro del almacén, es por ello que es importante realizar el inventariado correcto para determinar la rotación de las mercaderías, en que días varían las cantidades, y así suministrar los productos según sea la necesidad, para también comprobar que el producto tiene mayor movimiento a medida que el proceso productivo se ejecuta.

La organización Triplex Inversiones S.A. con RUC N° 20100300053, es una empresa importadora y distribuidora a nivel nacional de vidrios, aluminios, pisos laminados-vinílicos y accesorios, inició sus actividades el 29 de mayo del 1971; se encuentra conformada por personal administrativo y operativo. Así mismo, su sede principal está ubicada en Av. Rep. de Panamá Nro. 1849, Balconcillo, La Victoria-Lima.

Su misión es brindar un mejor servicio a los usuarios y ofrecer los mejores artículos de vidrios y demás accesorios y para así satisfacer las necesidades del mercado, para contribuir con el desarrollo social e industrial del país.

La visión es ser una empresa reconocida a nivel nacional brindando productos de calidad y buscar el crecimiento económico del país, inculcando a nuestros colaboradores el deseo de superación, crecimiento y fomentar el trabajo en equipo.

Como objetivo de la empresa es ser un referente en el Perú como empresa que brinde servicios y suministros, productos de calidad a precios razonables. Y ofrecer puestos de trabajo, brindar facilidades y contribuir al desarrollo nacional.

El servicio que ofrece en el área de vidrios es, instalaciones de mamparas, ventanas, puertas de ducha, etc.; instalaciones de vidrio en fachadas en muro cortina; instalaciones de parapetos (Balcones de vidrio); recubrimiento de paredes en aluminio compuesto; instalaciones de techos de policarbonato, instalaciones de láminas de seguridad en cristal para ventanas y mamparas. Y en el área de pisos es instalaciones de pisos laminados, zócalos y perfiles.

La empresa Triplex Inversiones SA cuenta con un total de 42 personas en planilla. Entre los colaboradores que integran esta organización está el gerente general, un gerente administrativo, un contador general, una gerente de importación, un jefe operario, un asistente de importaciones, un asistente de recursos humanos, una asistente de bancos, 2 auxiliares contables, un asistente de cobranza y créditos, un encargado del almacén y sus dos asistentes, dos secretarias más 22 obreros que laboran dentro de la planta de la planta de la empresa.

La empresa Triplex Inversiones cuenta con un sistema contable creado a la medida de su actividad a la que se desarrolla, que es la importación y comercialización de vidrios y pisos laminados. Este tipo de software contable se denomina SISTEMA TRIPLEX fue creado en el año 2007 y posteriormente fue instalado en la empresa Triplex, este tipo de sistema cuenta con una base de datos en general y esta compartido en todas las computadoras de las diferentes unidades operativas que maneja la organización, en la gerencia, contable, importación, ventas y cobranzas.

Pero el área de almacén no cuenta con ninguna computadora instalada en su espacio de trabajo, puesto que ahí empezamos con el problema a redactar. El jefe encargado de controlar la entrada, así como las salidas de productos y la jefatura de almacén que se encarga del almacenamiento y la distribución de las mercaderías no cuentan con ninguna computadora.

El problema radica que al no existir un sistema software que controle la gestión de almacén y del inventariado de las mercaderías resulta bastante dificultoso debido a que los

encargados de llevar el control de las mercaderías dentro del almacén, lo manejan en forma manual, los materiales que tanto el jefe de operaciones como el jefe de almacén, son: una tablero donde hay varias hojas con la relación de todas las mercaderías que ofrece la empresa, luego un lápiz, un borrador, un lapicero, un corrector, un cuaderno de apuntes donde indica las entradas de las mercaderías y los pedidos que llegaran en determinada fecha según el área de importación les facilite las fechas, dos mesas y dos sillas en las que realizan sus apuntes respectivos.

Otro de los problemas es que al realizar de forma manual la gestión del almacén y no en un sistema computarizado resulta bastante tedioso y demanda más horas de trabajo al momento de determinar el stock de las mercaderías. Debido a que cada viernes se presenta una relación en Excel de los bienes almacenados con su determinado coste y cada fin de mes se presenta otra lista de las mercaderías que quedan en stock y los pedidos que están por llegar con su determinado costo.

El encargado de presentar dicho stock de mercadería es el auxiliar contable, él es quien se encarga de que cada viernes se acerque al jefe de almacén para solicitar la hoja de la relación de las mercaderías que están quedando en stock durante esa semana. Dicha hoja se saca una copia y se empieza a pasar en un Excel para luego ser presentado al gerente y el tiempo de demora que realiza el auxiliar contable es de 6 horas.

La situación es crítica porque resulta que con la hoja que se le brinda al auxiliar contable, a veces de tanto borrar las cantidades que realiza al anotar el jefe de almacén, a veces no se nota los numero, por tanto, el auxiliar tiene que acercarse al área de almacén y corroborar con el jefe de almacén la cantidad correcta que indica la hoja, pero a veces el jefe del almacén está ocupado y demanda ahí las horas transcurridas para realizar la consulta.

Otro de los problemas es que al pasar el stock de las mercaderías al Excel cada mercadería tiene que corroborarse con su costo respectivo, y por tanto el auxiliar contable tiene que solicitar al área de importaciones los fólderes de pedidos para revisar y corroborar el costo de la mercadería a ver si no hubo ninguna modificación.

Todo esto genera que al no existir un sistema software determinadamente para el área de almacén y pueda llevar un buen registro y control de las mercaderías, da como resultado mucha demanda en horas de trabajo administrativo y contable. No existe una buena fluidez de información porque también las funciones están mezcladas, el auxiliar contable no debería tener la función de realizar el stock de mercadería en forma de Excel, sino que lo tendría que hacer el jefe de almacén. Pero al no existir un sistema de apoyo dificulta las tareas y las funciones se cruzan.

Este problema de no estar llevando una buena gestión del almacén al no apoyarse en un sistema software que puede brindarte el ERP, ocasiona desconfianza en los reportes de trabajo que se solicita el contador, porque sus informes no son actualizados a la fecha debido que los stock lo maneja de forma manual y no está registrado en el sistema Triplex de forma diaria, sino que las mercaderías que llegan recién con el invoice , estas se registran al sistema Triplex pero pasando por un riguroso filtro por el área de importaciones, para luego el asistente auxiliar contable pueda hacer el registro de las mercaderías en el sistema.

Debido a que el contador al emitir el reporte de stock de mercadería y ver la valorización de costo de las mercaderías, tiene que realizar una nueva inspección corroborando cada mercadería con la hoja del jefe de almacén, las mercaderías físicas y los fólderes de pedidos que maneja el área de importación. Esto le manda muchas horas de trabajo, puesto que si hubiera un sistema software como el ERP, podría disminuir las horas de trabajo administrativos y contables, disminuye las tareas operativas, habría mayor fluidez de información, y si área del

almacén contara con el apoyo de las herramientas tecnologías y así se llevaría mejor el control de las mercaderías con su respectivo costo, se obtendría un mejor informe de reporte de stock y valorización de costo de las mercaderías y con pocas horas de trabajo se podría presentar un informe confiable y verídico al gerente y así podría tomar mejor las decisiones en un tiempo oportuno y eficiente.

Por tanto la propuesta de implementar un sistema ERP y que este ayude a la optimización no solo de la gestión de almacén con respecto al proceso logístico, sino también a las diferentes áreas administrativas que en ellas están involucradas las operaciones diarias, debido a que todo fluido de información se conectan como un circulo de base de datos enlazados entre sí, partiendo de un inicio con la adquisición del producto hasta que esta pueda ser atendida y vendida al cliente. Esto conlleva a que la mejor forma de ser eficiente con sus recursos es teniendo el apoyo de sistemas integrados adaptable a la empresa y acomodado a la necesidad que la empresa necesita para el funcionamiento correcto de su gestión y estamejore los procesos, obteniendo un mejor uso en sus recursos y generando mejor rendimiento económico.

## **1.2. Planteamiento del problema:**

### **1.2.1. Problema general.**

¿De qué manera el sistema Enterprise Resource Planning, optimiza la gestión de almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿De qué manera el sistema ERP optimiza la función logística del almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019?

¿De qué manera la información contable influye en la valorización de mercaderías y suministros, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019?

¿De qué manera el sistema ERP incide en la realización de los kardex del almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019?

### **1.3. Objetivos de la investigación:**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Analizar de qué manera el sistema Enterprise Resource Planning, optimiza la gestión de almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

Determinar de qué manera optimiza el sistema ERP en la función logística del almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019.

Determinar de qué manera influye la información contable en la valorización de mercaderías y suministros, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019.

Determinar de qué manera incide el sistema ERP en la realización de los kardex del almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019.

### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

#### **1.4.1. Justificación Teórica.**

La investigación tiene como propósito fundamentar cómo el Enterprise Resource Planning, mediante tecnología e integración de procesos incidirían en la gestión de almacén, de Triplex Inversiones SA, en la Victoria, 2019; para ello nos basamos en la teoría expuesta por (Wilson Almeida, 2017, p. 13) definió a los sistemas de Administración de Recursos Empresariales (ERP) como las bases que sostienen los criterios empleados por grandes

organizaciones a nivel internacional, por su valor como instrumentos básicos en la gestión de recursos. En este sentido, los ERP emplean varios cánones para facilitar la ejecución de tareas administrativas en cuanto a los procesos operacionales, de forma ágil y a tiempo, aumentando la productividad y la eficiencia de los procesos.

#### **1.4.2. Justificación practica**

La importancia de la investigación radica en que me permitió conocer más afondo la problemática de mejorar la gestión de almacén con la ayuda del uso de herramientas tecnológicas como son los software comerciales los Enterprise Resource Planning, que muchas de las empresa hoy en día no toman en cuenta esta gran necesidad, qué mejor vivir en un mundo que la tecnología va avanzando y uno como empresario tiene que poner la mira ante los diferentes cambios que se dan en esta actualidad, debido a ello cuán importante es tomar estrategias claves que te lleven al éxito y también a evaluar la importancia del tiempo de cada operación que se realiza dentro de la organización, valorar el tiempo va ser factible con el uso de los sistemas software, esta herramienta de apoyo va permitir una mejor fluidez en los procesos operacionales y brindan resultados favorables.

#### **1.4.3. Enfoque Académico.**

De modo que esta investigación es importante porque me permitió adquirir mayor conocimiento y ver la realidad que afrontan los empresarios al no tomar medidas factibles del uso de las herramientas de software para tener un buen funcionamiento en sus operaciones y cuanto influye en el desarrollo de la gestión de sus operaciones como son el área importante del almacén, en la que busca incrementar la efectividad del uso correcto de sus recursos con el

apoyo de todo los colaboradores que intervienen en los diferentes niveles jerárquicos de la empresa.

#### **1.4.4. Importancia de la investigación.**

Resulta de gran relevancia este proyecto de investigación porque se orienta a brindar una posible alternativa a la optimización de la gestión de almacenamiento, que toda empresa maneja a diario con las diferentes funciones de todas las áreas que estas engloban un circulo de procesos operacionales, mediante cambios que se pueden realizar para lograr posicionarse como una empresa rentable, confiable y competitivo en el entorno empresarial. Por tanto es necesario integrar a todas la reas que se encuentran en la empresa, por lo que esta propuesta de implementar un sistema empresarial, brindara una mejor fluidez de información de todo el proceso de operaciones diarias gracias a los beneficio que brinda un ERP, y serán beneficiados no solo los trabajadores que se encuentran involucrados a mejorar sus funciones sino también a una mejor atención de los clientes.

#### **1.5. Limitaciones:**

Esta investigación se basó en observaciones que hay en el alrededor de la muestra elegida que se dio en la empresa Triplex Inversiones S.A.; las limitaciones fueron en buscar las bases teóricas y los antecedentes de tesis anteriores. Puesto que demanda mucho esfuerzo y tiempo para investigar fuentes bibliográficas, libros tanto físicas como en web, según los años de 2014 a la actualidad, se vio bastante tedioso la búsqueda de información, por lo mismo que uno trabaja y estudia y la demanda de tiempo es limitada.

### **1.5.1. Limitación Espacial.**

El estudio se limitó a la empresa Triplex Inversiones S.A., ubicada en la Av. República de Panamá Nro. 1849, Urb. Balconcillo, La Victoria-Lima.

### **1.5.2. Limitación Temporal.**

Esta limitación está representada por el espacio de tiempo que duró el estudio, el cual es de un año, desde el mes de enero del año 2019 al mes de diciembre del mismo año.

## **2. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales.**

Almeida (2016), presentó su *Optimización en el proceso mediante la implementación de sistemas para la planificación de recursos empresariales (ERP) enfocándose en mejoramientos logísticos en empresas de equipo de protección personal*, Ubicada en el norte de la ciudad de Quito. El trabajo grado de la Universidad de las Américas de Ecuador, plantea una propuesta dirigida a los procesos a través de la aplicación y adaptación adecuada y oportuna del sistema ERP, en una organización con un almacén principal ubicado al norte de dicha ciudad. El objetivo general consistió en lograr la optimización de los procesos, incluyendo las compras, dirigidas y enfocadas al abastecimiento ideal, el manejo adecuado de stocks, además prestar un servicio óptimo a sus clientes. La investigación estuvo enmarcada bajo modalidad de proyecto factible, incluyendo un diseño de campo con levantamientos de procesos, y el apoyo en revisión documental. Las técnicas para recolectar la data implicaron la observación

directa y cuestionarios, su población estuvo conformada por el capital humano de las áreas de la organización, con un total de 20 personas. Las derivaciones que se pudieron obtener de los resultados permitieron concluir lo siguiente: No existe en la actualidad ningún tipo de solución dentro de la organización que permita manejar los procesos internos y la correcta integración de los mismos. Consecuentemente, no es posible generar un proceso adecuado de planificación que permita abastecer de manera óptima el almacén de productos necesarios para el proceso productivo.

**Comentario:** El estudio citado presenta un vínculo estrecho con el presente trabajo, debido a que los procesos logísticos que enmarcan la gestión de almacén, es necesario el apoyo de una herramienta tecnológica como son los sistemas integrados el ERP, para obtener un adecuado manejo de los procesos operativos para mejorar el uso de recursos en la organización y generar mayor rentabilidad y satisfacción en los clientes.

Caicedo y Rubio (2016), realizaron la investigación titulada: *Sistemas de ERP en empresas grandes de servicios del Valle del Cauca*, Ubicada en Santiago de Cali. Trabajo de grado de la Universidad ICESI en Cali, Colombia. De acuerdo con este trabajo se puede establecer que su principal objetivo consistió en determinar cuál es el impacto debido a la implementación de sistemas ERP, en las estructuras organizacionales de una empresa grande de servicios. La técnica fue en trabajo de campo, recolección de información sobre el proceso de implementación y beneficios obtenidos y el diseño es un caso de estudio a partir de la experiencia de implementación de una de las empresas entrevistadas. Se utiliza para la investigación el muestreo por oportunidad. En esta investigación llegaron a la conclusión: Que, de acuerdo al trabajo de campo, se podría afirmar que la industria de los servicios que presentan interacción de sus clientes directamente con el sistema ERP (como en el banco o en la universidad), son más propensos a enfocar sus proyectos de ERP hacia módulos de Front-

Office. Es importante mencionar que, a la hora de obtener beneficios operacionales adecuados y óptimos para el proceso productivo, los cuales están directamente relacionados con la efectividad de procesos y eficiencia de tareas, se debe hacer énfasis en presentar objetivos y metas claras, conformar un equipo de trabajo apto para el proyecto y finalmente tener en cuenta cómo será la interacción del usuario con el ERP.

**Comentario:** Según Caicedo y Rubio una estructura de la adopción de ERP, ayudaría con una mayor eficiencia en los procesos operativos y de ella obtener los beneficios; resultado de hacer énfasis que el apoyo de un software ayudar y agiliza las tareas administrativas. Las herramientas tecnológicas como el ERP deben ser usados por un equipo apto y capacitado para realizar mejor sus funciones, es de importancia la capacitación del personal para obtener un buen manejo de las operaciones que se manejan a diario en la organización y por tanto este trabajo de investigación está vinculado con el presente trabajo.

Paredes (2017), en su investigación que realizó tiene como título: *Optimización y la adopción de sistemas para el control y manejo de insumos y producción, SIAL, en OB FOODS*, Ubicado en el estadio San Carlos de Apoquindo. Tesis de pregrado presentada ante la Universidad Federico Sta María, Santiago, Chile. La presentación planteada de la tesis en mención consiste en la implementación de un ERP (SIAL) en OB FOODS, cuyo objetivo general es optimizar y adoptar un proceso integrado de administración de locales (SIAL) para OB FOODS para mejorar el manejo de recursos organizacionales. El alcance de este estudio es de tipo exploratoria y la metodología es de tipo aplicada con el apoyo de la obtención de información de parte de la empresa. Su población compuesta por 4 personas encargadas de gestionar la producción y transporte de los productos desde OB FOODS a los diferentes puntos de ventas. Una vez analizada los resultados se llega a la conclusión: La implementación del SIAL en OB FOODS permitió automatizar una serie de tareas manuales, generando una mayor

eficiencia en la empresa. Por otra parte, también ayudó a ordenar la información y su disponibilidad. Dentro de la etapa de implementación se tuvieron dos principales problemas. El primero fue netamente con OB FOODS el cual no manejaba información ordenada sobre sus productos, procesos y/o trabajadores. El segundo problema que se tuvo es con Advicom, el cual pretendía cobrar un costo adicional por los cambios propuestos. Finalmente se llegó a un consenso de que estos serían los últimos cambios a costo cero. Es importante mencionar que a pesar de aquellos inconvenientes el proyecto se demoró prácticamente lo mismo, por lo tanto, el impacto de dichos obstáculos no fue tan importante. Dentro de los beneficios que se obtuvieron están: reducción en un 71% el tiempo de generación de guías de despacho, reducción en un 75% el tiempo de horas extras, reducción en un 63% el tiempo en el conteo de productos, ingreso de información masiva al sistema y total disponibilidad para las personas involucradas, mejor toma de decisión, entre otros.

**Comentario:** El trabajo citado representa un antecedente relacionado al presente trabajo, pues igualmente maneja diversos productos y para ello proponiendo la implementación de un ERP, que fuera de apoyo empresarial para llevar una buena gestión en sus operación, Ayudando así a las tareas administrativas y operativas para el desarrollo y aplicación de un sistema software modernizado y esto implicaría reducción de horas extras, reducción de tareas administrativas y un mejor control en los productos que tienen en su almacén, brindando así a mejores informes de gestión para su respectivo análisis y toma de decisión.

Alvarado (2017), realizo la siguiente investigación que lleva como título: *Diseño de investigación: Estandarización en el proceso para distribuir e implementación de ERP para generar competitividad para la distribuidora de productos de mesa y cocinas*. La Tesis de grado de la Universidad San Carlos en la ciudad de Guatemala. Esta investigación planteó una situación preocupante presentando deficiencias en cuanto a la tecnología en el área de

distribución, en cuanto al procedimiento de despacho, partiendo desde la solicitud de producto que realiza cada jefe de bodega, lo cual genera inconvenientes para el abastecimiento que tiene la empresa. Y como objetivo general fue planificar de una manera estandarizada y adecuada el proceso para la distribución mediante el ERP para crear una mayor competitividad en la organización mencionada. El diseño que uso el investigador fue no experimental ya que no se realizarán pruebas ni experimento, se analizarán los procesos existentes y se modificarán en función del ERP que más se adapte a la empresa de productos para la mesa y cocina. El enfoque es mixto, ya que se utilizarán variables vinculadas al costo de equipos, dentro de las cuales se encuentran las de tipo cuantitativo. Además, se consideran variables de tipo cualitativo que determinarán la calidad del ERP a utilizar. El tipo de estudio corresponde a la metodología descriptiva, ya que se describirán métodos que son objeto de observación que luego se modificarán en función de mejorar e implementar lineamientos que contribuyan a la estandarización de procesos. La población será el universo, es decir, el total de los pedidos que se generen y que deberán ser despachados por el centro de distribución, por lo tanto, no habrá muestra puesto que se utilizará el total de pedidos y se evaluará a todo el personal involucrado. Se concluye que a través de varias fases de investigación responde que al analizar los procesos, desarrollar aplicaciones y brindar herramientas que permitan que los jefes de bodega realicen de mejor manera las solicitudes de producto al centro de distribución, la empresa obtendrá como resultados, la reducción de costos y gastos, se disminuirán los tiempos de operación, se estandarizarán formatos para la operación, se desarrollará un sistema de ubicaciones que permita localizar los productos con mayor eficiencia y se incrementará la satisfacción de los clientes, al disminuir el tiempo de preparación de los pedidos.

**Comentario:** Según Alvarado los procesos de estandarización al implementar un ERP, va generar competitividad en las empresas, esto es debido al uso de las herramientas tecnológicas

como son los ERP, podría mejorar la gestión de productos que dicha empresa familiar de Guatemala maneja, a la que ayudaría a disminuir mejor las actividades diarias, a la reducción de sus costo y gastos, eso lograría obtener un impulso vinculado a un oportuno y mejor progreso a nivel económico, así como un mayor bienestar experimentado por parte de los clientes de la empresa.

Medina y Rojas. (2014), Realizaron el siguiente trabajo que consistió en la *Evaluación de controles internos respecto a un almacén para bebidas en la organización Show Time S.R.L. RAM JAM*. Dicha Tesis de post-grado de la Universidad San Andrés en la ciudad de La Paz, Bolivia. La investigación presenta el siguiente problema: El deficiente Control Interno respecto al Almacén de Bebidas no permite un equilibrio coherente en la planeación de costos respecto a los egresos. Para ello su objetivo se centró en la evaluación del control interno respecto al almacén de bebidas de la empresa “Show Time S.R.L. (Ram Jam)” para reducir los esfuerzos asociados a las operaciones y satisfacer las demandas de los clientes, emitiendo una opinión respecto al Control Interno, evaluar si este está bien implantado, parcialmente implantado o deficientemente implantado. Su metodología fue la descriptiva e inductiva. Para las técnicas para obtener la data se empleó indagaciones, observaciones, la revisión en la documentación, revisión de activos tangibles y revisión selectiva. Mediante esta investigación que realizaron se concluyó lo siguiente: De la evaluación realizada al proceso del Almacén de Bebidas en la Empresa “Show Time S.R.L. (Ram Jam)”, se concluye que el Control Interno se encuentra parcialmente implantado debido a que, no satisface las necesidades de la Empresa. Si bien se tiene controles (Reglamentos, Manuales y otros), estos no se encuentran actualizados y en algunos casos se carece de ellos y los mismos no han sido difundidos, lo que ocasiona el desconocimiento de los mismos por parte del personal involucrado en las operaciones de la empresa.

**Comentario:** Según Medina y Rojas llevar un buen una buena gestión de almacenes conlleva a retribuir la acción de realizar un control interno, analizar si las operaciones en las que llevan este control son las eficientes, debido a que en un lugar de almacenamiento resulta muy relevante poseer el control permanente respecto a productos que uno maneja y de las cuales ver la situación en las que se encuentran y estas mismas se mueven en un determinado tiempo, quiere decir es importante el control de los productos para ver la rotación de ellas, y estas mismas funciones de control manifieste la satisfacción de los clientes, porque de ahí se observaría y si efectivamente la atención es la correcta.

Molina (2015), presentaron su estudio sobre la *Planificación y adopción de modelos orientados a la optimización de distribuciones de los productos de publicidad de Letreros Universales S. A.* el trabajo de grado de la Universidad Salesiana de Guayaquil en Ecuador. Dicha investigación se basa en el estudio de diversos problemas relacionados al tema de la logística orientada a la optimización relacionada con el nivel de beneficio que percibe la clientela de la empresa mencionada. Respecto al objetivo de la investigación, se puede mencionar que estuvo delimitado por la planificación organizada de los modelos de logística orientada a la implementación de los mismos, con el fin de lograr mejoras en los procesos distributivos de los bienes producidos en cuanto a mercancía publicitaria que se genera en la organización objeto de estudio. La metodología incluyó rasgos de una investigación de tipologías descriptivas, así como deductivas y cuantitativas, las cuales fueron empleadas como medios para obtener la data necesaria para el estudio, las encuestas y las entrevistas que incluyeron los cuestionarios. Respecto a la población que fue objeto de estudio para esta investigación, se pudo observar que la conformaron un total de 45 clientes, así como diez colaboradores de la empresa estudiada. Respecto a las derivaciones obtenidas del estudio realizado, se pudo concluir que una falta de planificaciones respecto a los procesos internos,

especialmente en la producción oportuna, vinculados a la adquisición de los insumos necesarios para el proceso productivo, así como las vías para la distribución de los productos elaborados por la empresa. Fueron descritos detalladamente cada uno de los métodos vinculados al proceso lógico de entradas y salidas mediante un registro minucioso de estos indicadores que representan las gestiones económicas, con el fin de la optimización oportuna de los niveles productivos, logrando las inversiones alternativas, 46.81 % en la tasa de retorno interno, \$32,389.64 respecto al VAN, un capital recuperado de inversión a dos años y 90 días, el coeficiente beneficio/costo fue un 2.02 otorgando una particularidad factible a la propuesta. Además, es importante mencionar que se pudo realizar la evaluación del período y ruta respecto a los procesos para distribuir los bienes producidos por la organización, resaltando un elemento, el cual consiste en la demora respecto a entregar estos bienes a los domicilios, esto alcanzaba hasta cinco días, de acuerdo con el 67% de la clientela entrevistada, Por lo tanto, se decidió proyectar la propuesta del modelo administrativo, orientada a optimizar la logística en cuanto a distribuir los bienes producidos hacia el mercado, basándose en el método punto de re pedido considerando inventario máximo y mínimo, mediante el empleo de Solver programa Excel y de la Red PERT de Microsoft Project.

**Comentario:** Según Molina, determino varios problemas en el almacén de dicha empresa, por tanto, este se debe a una mala gestión de almacén, debido a ello se proyecta a realizar un trabajo ordenado en la administración para conseguir estrategias y estas puedan mejorar la logística y con el uso de la tecnología optimizar el inventario.

Loor (2016), realizo la siguiente investigación titulada: *Implementar el sistema para la gestión en almacén (wms) a través de la tecnología responsive web design mediante modelos para construir PL/SQL de gestiones de logísticas del almacén de Smartmatic Ecuador S.A.* Tesis de grado presentado ante la Universidad Autónoma los Andes, ciudad Sto. Domingo,

Ecuador. Dicho trabajo expone una problemática que se evidencia en la organización antes mencionada, que conlleva a unas circunstancias en las que se carece de controles respecto al manejo de los almacenes y sus respectivos inventarios. Por lo tanto, resulta imperante plantear un objetivo general para la implementación de un sistema para gestionar bodegas (WMS) empleando las tecnologías Responsive Web Design empleando el modelo PL/SQL en las gestiones de logísticas para alcanzar un óptimo desempeño. Respecto a la tipología del método de investigación aplicado se seleccionó la cuantifica-cualitativa, de la data organizacional necesaria para el estudio de los motivos que originan la problemática y sus impactos. A través de la metodología inductiva – deductiva, se pudo pasar de los fundamentos teóricos hacia la práctica, logrando una comprensión adecuada del proceso ejecutado en el área estudiada. Se aplicaron las técnicas y herramientas de recopilación de data para este tipo de estudios, como entrevistas, encuestas, el cuestionario y las observaciones, lo cual permitió extraer data relevante acerca de la problemática planteada. Respecto a la población de estudio, así como su respectiva muestra, se seleccionaron los colaboradores de la empresa que laboran en las áreas concernientes a la investigación, los cuales llegaron a una totalidad de 30 individuos. Una vez analizada los resultados se llega a la conclusión: El programa para la gestión en almacén incrementa los niveles productivos, así como la eficiencia en las tareas ejecutadas en los almacenes, logrando mitigar las fallas humanas y un aumento respecto a la confianza en los servicios prestados. Además, se mejoró el perfil organizacional a través del logro de los planteamientos del estudio. A través de las bases científicas el estudio se enfocó en el logro de sus objetivos logrando enriquecer el estado del conocimiento del autor, permitiéndole plantear las maneras ideales de solucionar la problemática existente en la empresa. Además, se pudo lograr la obtención de data fundamental para la aproximación a la problemática, lo que permitió plantear conjeturas con su posible solución. Es importante señalar que, a lo largo del progreso en la creación del programa, conjuntamente con el análisis de los requerimientos de la

organización, se pudo tomar la decisión de implementar el sistema para la gestión del almacén (WMS), el cual proporciona los instrumentos adecuados respecto al cumplimiento de los objetivos propuestos.

**Comentario:** Según Loor, en su investigación manifestó la importancia de llevar a cabo la gestión de almacén, para brindar eficacia en las diferentes actividades que se maneja dentro de la empresa y a la vez este tipo de seguimiento y mejora en la gestión ayuda a minimizar errores humanos dando como resultado el cumplimiento correcto y ordenado de las funciones de las diferentes áreas para luego ser reflejado en la satisfacción del cliente. Para ello el implemento de un software para las gestiones del almacén, resultó ser una herramienta necesaria e importante para ver los resultados ya mencionados.

Jiménez y Fernández. (2017), presentaron su *Diseño para el procedimiento para los controles internos de gestiones en el inventario de Comercializadora J&F*. Trabajo de pregrado presentado ante la Universidad Javeriana de Cali, Santiago de Cali, Colombia. El trabajo enfocó sus objetivos en lograr el diseño de métodos para controlar internamente el manejo de los registros en el inventario de la organización objeto de estudio. Respecto a la tipología del método de investigación, siguió las pautas que describen a un proceso del tipo descriptivo, con el respectivo estudio e identificación de los procedimientos, determinando las maneras empleadas para controlar los inventarios. Para ello, se procedió al análisis de la manera en la cual se puede manejar el inventario, de este modo, se pudo crear el procedimiento adecuado que permitiera manejar de una manera ideal los registros de los inventarios. Respecto a la metodología de investigación, ésta estuvo fundamentada en la deductiva, mientras que se incluyó como técnicas para ejecutarla; entrevistas para revisar y evaluar la data de los controles empleados en la empresa. Las derivaciones obtenidas para poder establecer una conclusión, pudieron aportar que la relevancia de contar con el control adecuado de los inventarios resulta

evidente, debido a que su correcto manejo influye en los beneficios obtenidos. La metodología empleada para recolectar la data que sirvió como base para la ejecución y desarrollo del trabajo de investigación, estuvo conformada por observación de campo de los procesos relacionados, y aplicación de la entrevista a la gerencia. Además, se pudo constatar mediante la elaboración del trabajo de investigación, que la organización lleva controles de sus almacenes informalmente, pues la manera empírica es la que prevalece en sus métodos de control. Se pudo evidenciar de igual manera que, resulta relevante para la organización, sistematizar la manera en que se maneja la información, así como la adopción de lineamientos de manera clara que permitan controlar efectivamente el inventario. Igualmente, se pudo corroborar mediante este estudio que, actualmente se utiliza en la empresa un método para conocer el nivel de productos en su almacén, que no es el más adecuado, pues no permite establecer parámetros para las mediciones precisas de los productos en determinados períodos de tiempo. Esto impide realizar otros procesos importantes relacionados con la toma de decisiones de la empresa.

**Comentario:** Según Jiménez y Fernández la implementación de políticas para llevar una buena gestión del almacén, en las que se encuentran ubicadas los productos y estas se puedan llevar de forma correcta el inventariado, dependerá del rendimiento económico que estas puedan generar para la empresa. Si uno no analiza la gestión de sus operaciones, no podría analizar los resultados si están perdiendo o ganado, es importante llevar procesos claros de política en el manejo de inventarios de los productos, pero esto dependerá que cuan importancia le brinda al llevar la gestión del almacén. Dado esta investigación es necesario llevar ser eficientes con los recursos que maneja la empresa y establecer medidas de control en el proceso de sus operaciones.

### 2.1.2. Nacionales

Delgado (2015), realizó la siguiente investigación titulada: *Propuesta de implantar un sistema ERP para optimizar el manejo del recurso en la empresa MM Ingeniería y Construcción Civil SAC, de Cerro Colorado, Arequipa*. Trabajo de grado presentado ante la Universidad San Pablo de Arequipa, Perú. Dicha tesis enfocó sus esfuerzos en su objetivo orientado al desarrollo de la propuesta para implantar el ERP que permita optimizar las gestiones en cuanto a los recursos de la organización que ha sido objeto de estudio. Cabe destacar que la revisión de la investigación realizada pudo derivar que su tipología corresponde a la no experimental, incluyendo particularidades que la describen como descriptiva y explicativa. Consecuentemente, se pudo desarrollar un diagnóstico y una evaluación de la entidad. La fuente de información se basó en observación directa, documentos bibliográficos y como instrumentos de investigación fueron las entrevistas y cuestionarios. La población la conformaron 17 empleados. Las conclusiones derivan que la problemática planteada respecto a los procesos, carencia de métodos bien establecidos y de manera clara, así como de un ERP. Asimismo, también se pudo conocer que la totalidad de los trabajadores acepta las deficiencias del método empleado y acepta la imperiosa necesidad de implantar un sistema ERP.

**Comentario:** el presente antecedente está relacionado al presente trabajo debido a que una implementación de un ERP, ayuda a optimizar la administración operativa, esto quiere decir que mediante esta investigación se buscó brindar como propuesta el uso de los software que se adapte a la empresa mediante programas informáticos como es el ERP; para que la realización de las tareas administrativas y operativas sean lo más eficiente posible, asimismo brindar un mejor funcionamiento de las áreas y esta forma lograr la satisfacción de los colaboradores que están involucrados en el manejo diario de las operaciones y haya una clara fluidez de información para desarrollar con un mejor rendimiento sus propuestas económicas.

Ticahuanca (2017), realizó la siguiente investigación titulada *Sistemas para las gestiones comerciales usando ERP en el Grupo Perusis S.A.C.*, de Puno. Trabajo de grado presentado ante la Universidad del Antiplano, Puno-Perú. Cuyo objetivo general consistió en la implementación de un método que permita el manejo comercial de ERP para lograr una mejor y organizada manera de llevar los registros de la data manejada en las actividades organizacionales, así como mejorar la fluidez de la misma. La problemática que fue objeto de estudio en dicha investigación, presentó los requerimientos de un trabajo con tipología cuantitativa – cuasi experimental. Respecto a la cantidad de personas que fue objeto de estudio, se consideró una población de diez trabajadores. Respecto a la recolección de la data, fue necesario emplear encuestas y observación directa, mientras que el instrumento empleado el cuestionario. Las conclusiones lograron establecer respuestas acerca de implementar un sistema ERP, lo que permite la mejora respecto al manejo de los registros en cuanto a compras, ventas y almacenamiento. Es importante resaltar que además de lo anteriormente expuesto, se pudo determinar que el hecho de optimizar el proceso realizado, la eficiencia se incrementa tanto para los trabajadores, como para toda el área estudiada. Dichos beneficios implican una deflación en cuanto a costes relacionados con las órdenes de compras y la generación de reportes.

**Comentario:** Según la tesis de Ticahuanca es importante que en toda empresa se deba brindar una cálida organización de manejo de información, cuyos procesos puedan ser lo más eficientes posibles, con el uso de los recursos que manejan en la empresa, debido a ello se puede brindar la agilización del flujo de información en las diferentes áreas de la empresa, por tanto la implementación de un ERP, les brinda un mejor proceso de información del manejo de sus operaciones como lo indican en la gestión de sus compras, en el registro de las ventas y

el manejo del almacén, concluyendo así a la satisfacción e sus clientes, en reforzar la atención rápida y confiable de su atención.

Bardales y Galarza (2018), realizaron la investigación titulada: *Implementar el ERP destinado a automatizar los procesos de una empresa de servicios técnicos, en Chorrillos, Lima*. Tesis de grado presentada ante la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Este trabajo presenta como problemática que dicha organización mantiene sus controles de almacenes e inventarios de una manera informal, empleando una diversidad de métodos no unificados y de manera desorganizada. Incluyendo registros irregulares, así como el manejo de un programa que no permite actualizaciones constantes y presenta limitaciones en muchos aspectos Dicha tesis enfocó sus esfuerzos en su objetivo orientado al desarrollo de la propuesta para implantar el ERP que permita optimizar las gestiones en cuanto a los recursos de la organización estudiada. Resulta importante mencionar que la revisión de la investigación realizada pudo derivar que su tipología corresponde a la no experimental, incluyendo particularidades que la describen como descriptiva y explicativa. Consecuentemente, se pudo desarrollar un diagnóstico y una evaluación de la entidad. La fuente de información se basó en observación directa, documentos bibliográficos y como instrumentos de investigación fueron las entrevistas y cuestionarios. El objetivo de implantar un ERP SAP Business One estuvo orientado a automatizar el proceso de logística. La población corresponde a doce empleados, mientras que los instrumentos consistieron en encuestas. Se lograron obtener respuestas acerca de implementar un sistema ERP, lo que permite la mejora respecto al manejo de los registros en cuanto a compras, ventas y almacenamiento. Las conclusiones demuestran que implementar el ERP SAP Business One, permitieron el cumplimiento del objetivo planteado. Igualmente, se logró controlar los registros de insumos de manera actualizada, permitiendo establecer

detalladamente los stocks, rotación y realizar proyecciones que permiten obtener información importante para controlar de manera óptima el almacén de productos de la empresa estudiada.

**Comentario:** Mediante este antecedente se vincula a la presente investigación debido a que hay mejoras de gestión en los procesos operativos y administrativos de la empresa con respecto a la reducción de pérdidas de ventas, mejorando la atención de sus clientes y esto debido a la implementación de un ERP. Por otro lado, ayudo este sistema a mejorar el control total de sus recursos como son los repuestos y accesorios, para un mejor acceso de las mismas referente a la ubicación correcta y fácil de identificar dichos productos, optimizando así la rotación de que productos se venden más o ver que estrategias de venta pueden optar para la captación de los clientes.

Palpan (2018), realizo la siguiente investigación titulada: *Implementar un ERP Open Source Odoon en la integración de procesos en la empresa Cimacom SAC*. En el Cerro de Pasco. Tesis de grado presentada ante la Universidad Daniel Alcides Carrión. La tesis enfocó sus esfuerzos en su objetivo orientado al desarrollo de la propuesta para implantar el ERP Open Source Odoon que permita optimizar las gestiones en cuanto a los recursos de la organización que ha sido objeto de estudio. Es preciso mencionar que la revisión de la investigación realizada pudo derivar que su tipología corresponde a la no experimental, incluyendo particularidades que la describen como descriptiva y explicativa. Consecuentemente, se pudo desarrollar un diagnóstico y una evaluación de la entidad orientada a implementar el ERP Open Source Odoon integrando los procesos. La población estuvo integrada por 49 trabajadores, lo cual permitió obtener datos que indican que el ERP Open Source Odoon, concede una manera de automatizar y controlar los procesos. Igualmente se destaca que los resultados demuestran evidencias suficientes para afirmar el logro de los objetivos con la implementación ERP OPEN SOURCE ODOON en dicha empresa.

**Comentario:** Según Palpan es de gran importancia la planificación empresarial con el uso de la tecnología como son los sistemas ERP, dichos software comercial ayuda a presenciar y comprobar mejor el manejo de los recursos y brindar data clara y pertinente para la toma de decisión por parte del gerente general y de todos los que integran en la empresa. En esta investigación fueron involucradas todas las áreas ya que el beneficio de este sistema es que integra todas las áreas funcionales de la empresa y la información fluya de forma correcta.

Manihuari (2017), realizo un trabajo de investigación titulada: *Análisis para gestionar el almacén de la farmacia América S.R.L.*, en Iquitos, Perú. Tesis de pregrado, en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú. Dicha tesis orientó sus esfuerzos en su objetivo encaminado al estudio de la problemática planteada al haber un descontrol en cuanto a la información de la localización de productos en los almacenes, el mal manejo de los espacios, la desorganización espacial de productos y otros elementos que requieren optimizar las gestiones en cuanto a los recursos de la organización que ha sido objeto de estudio. Resulta importante mencionar que la revisión de la investigación realizada pudo derivar que su tipología corresponde a la no experimental, incluyendo particularidades que la describen como descriptiva y explicativa. Consecuentemente, se pudo desarrollar un diagnóstico y una evaluación de la entidad. Razonablemente, el método de diseño corresponde al transversal, con una población no específica que estudió a los colaboradores de la entidad. Se lograron obtener respuestas acerca de implementar un sistema ERP, lo que permite la mejora respecto al manejo de los registros en cuanto a compras, ventas y almacenamiento. Las conclusiones demuestran que el 66,7% de los trabajadores señalan la existencia de una buena gestión de almacén, mientras un 33,3%, indica lo contrario. Implementar un sistema que permita el control de faltantes y sobrantes, así como identificar los bienes caducados, permitirá el cumplimiento de los objetivos. Igualmente, se lograría controlar adecuadamente los registros de insumos de

manera actualizada, estableciendo de manera detallada los stocks y su rotación. Además, se podrán realizar proyecciones para controlar adecuadamente el almacén de productos. Asimismo, se indica que la entidad no fomenta alternativas para mejorar la gestión de almacén.

**Comentario:** Según Manihuari en el mercado comercial existe una gran cantidad de empresas que no llevan una buena gestión en sus almacenes, por tanto, el inventario de los productos no se determina con claridad porque no se lleva el control adecuado de las mismas. Es por que en esta investigación se empezó a analizar la gestión del almacén entrevistando a los mismos trabajadores las funciones en las que realizan y si estas son las correctas o si lleva el manejo de un buen control de los productos. Es importante reconocer cuán importante es el área de almacén, y de esta forma ver el rendimiento de la empresa.

Falcón (2017), realizó la siguiente investigación titulada: *Gestión de los almacenes y los procesos para distribuir a la empresa Distribuciones Martínez E.I.R.L., de Huánuco, 2016*. Un trabajo de grado presentado ante la Universidad de Huánuco, Perú. La investigación enfocó sus esfuerzos para dar respuesta a la pregunta: ¿Cómo la gestión de almacén influye en los procesos para distribuir los bienes? El objetivo consistió en la determinación de la manera de gestión de almacén y su influencia en los procesos de distribución. El diseño correspondiente a la investigación no experimental, descriptiva, implicada por las variables propuestas. La totalidad de población considerada fueron los empleados, en total doce individuos, cuya muestra fue de diez personas. Las conclusiones demuestran que la gestión de almacén influye significativamente en un 80% en su proceso de distribución. Respecto a los métodos empleados para el control, el 70% de los encuestados manifestó que los métodos no cumplen con las expectativas esperadas, limitando así conseguir los objetivos empresariales.

**Comentario:** Según Falcón, se determina que la correcta gestión de almacenes contribuye a mejorar los procesos de distribución de los productos y brinda confianza en cuanto al desempeño de los colaboradores, lo cual permite el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa. Para llevar el control de lo que uno tiene en el almacén y ver su rotación, estas resultan a través de la planificación y la organización dentro de la empresa. Una buena gestión de almacén determina el uso eficiente de los recursos y es por ello que el proceso operativo de recepción, almacenamiento y distribución se deben regir bajo políticas y también el uso de un sistema de gestión que ayude a agilizar estas actividades, permitiendo mejores resultados.

Llaczka (2017), realizó la siguiente investigación titulada: *Controles internos e influencias para las gestiones en el área de almacenes en empresas del Perú: caso “Constructora Covesa S.R.L.” de la ciudad de Chimbote, 2015*. Trabajo de grado presentado ante la Universidad Ángeles Chimbote de Ancash, Perú. La investigación enfocó sus esfuerzos en el objetivo general que consistió en la determinación y descripción de las influencias en los controles internos en el manejo de los almacenes de las entidades peruanas, específicamente en la empresa mencionada. Resulta importante destacar que la revisión de la investigación realizada pudo derivar que su tipología corresponde a la no experimental, incluyendo particularidades que la describen como documental y de caso, en la cual no se consideró población, tampoco muestra. Consecuentemente, se pudo desarrollar un diagnóstico y una evaluación de la entidad. Por lo tanto, se lograron obtener respuestas acerca del control interno manejado en la empresa para registrar las operaciones de almacén, las actividades no cuentan con una supervisión adecuada, un seguimiento estructurado y ningún método de monitoreo continuo.

**Comentario:** Según Llaczka en la investigación que realizó finaliza con el requerimiento de la implementación de un sistema que gestione un adecuado control de los almacenes, para ello la importancia del uso de los sistemas tecnológicos ayuda a mejorar las funciones operativas y

la confianza en brindar mejores resultados, y así ejercer con mayor facilidad y menos tedioso el monitoreo constante de las actividades que se realiza en la empresa.

Pandia (2018), realizó la siguiente investigación titulada: *Controles internos para gestionar el área de los almacenes de la municipalidad provincial de Huancané, 2015 al 2016*. Trabajo de grado presentado ante la Universidad del Antiplano, Puno, Perú. El objetivo general consistió en la evaluación del control interno en el área de los almacenes de la entidad mencionada. Resulta importante destacar que la revisión de la investigación realizada pudo derivar que los aspectos que definen su tipología corresponden a lo cuantitativo y de tipo explicativo. El método fue descriptivo, analítico, deductivo y sintético, empleando el análisis documental, cuestionarios, observación directa. Consecuentemente, se pudo desarrollar un diagnóstico y una evaluación de la entidad en el cual se establece que presenta controles deficientes que incide desfavorablemente en la gestión administrativa de los procesos, así una calificación de 10.1, que la ubica dentro del rango que establece que no cumple, mostrando una efectividad de aplicación del 50.47% y un nivel de riesgo de 49.53%. Igualmente es propuesto el Reglamento Interno denominado “Reglamento de funcionamiento del Comité de Control Interno de la Municipalidad provincial de Huancané” con el fin de la adecuada implementación del Sistema de Control Interno.

**Comentario:** Esta investigación se vincula con el trabajo presente debido a que Pandia, manifiesta que la gestión de los almacenes conlleva al manejo de adecuados controles internos en las operaciones. Si al llevar una buena gestión en las operaciones que se realizan dentro de un almacén determinará la importancia de conducir una buena organización en su planeamiento de control interno para así proseguir con el cumplimiento de la meta.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. ERP “Enterprise Resource Planning”**

#### ***2.2.1.1 Definiciones.***

Según los autores Colobran, Arques y Marco (2008) definieron que el sistema ERP consiste en un método para planificar el manejo de recursos organizacionales, a través de las gestiones eficientes de data, mediante la integración y automatización de elementos que intervienen en el proceso productivo, estableciendo estándares para el ingreso de datos y emisión de reportes. (p 170).

Los ERP definen un compendio de metodologías y acciones orientadas a organizar y la gestión eficiente de las empresas. Además, permiten la integración de procesos y contribuye con la fluidez de la data manejada para contribuir con la eficiente toma de decisiones respecto al objetivo organizacional. (Rouse, 2017)

Los ERP o Enterprise Resource Planning por sus siglas en inglés, comprende un número de programas automatizados e integrados, los cuales contribuyen a mejorar las operaciones de las empresas impactando positivamente en las gestiones y la productividad. La data manejada optimiza la información en cuanto a la compra de productos, el proceso productivo, logística, finanzas, capital humano, mercadeo y todas las áreas de la organización. (Quiles, 2018)

#### ***2.2.1.2 Ventajas y desventajas.***

Pedro Gonzales (2019) Identificó las siguientes ventajas y desventajas:

- Agrupa y organiza la data en un área específica.

- Facilita el acceso a la data organizacional desde cualquier lugar y a cualquier hora, ofreciendo una disponibilidad inmediata.
- Se puede controlar y gestionar la data mediante un solo sistema.
- Contribuye a mitigar costos gerenciales.
- Contribuye al diagnóstico oportuno de problemas, logrando implementar de manera rápida la solución.
- Permite una toma de decisión más eficiente.
- Contribuye a controlar procesos de producción y el control de calidad respecto a servicios y productos.
- Permite planificar las estrategias y procesos de una forma integrativa entre departamentos o unidades de negocio

### ***2.2.1.3 Objetivos.***

Martínez, (2011) mencionó cuales son los objetivos principales para mejorar la organización con el uso del sistema ERP y estas son: la optimización de las relaciones entre clientes y sus proveedores; la facilitación de procesos entre las funciones, así como el avance en el manejo de la data oportuna en el marco de mejorar procesos respecto a tomar decisiones de manera eficiente. (p.26)

Emilio Corujo (2017) comentó que los ERP establecen como meta la reducción del tiempo para la respuesta frente a eventos en los cuales se interactúa con elementos externos a la entidad.

Además, permiten manejar la data de manera clara y con eficiencia para una correcta toma de decisiones, dando paso a una considerable reducción de costes.

#### ***2.2.1.4 La importancia.***

Verónica Ruiz (2018) afirmó que su relevancia radica en que los ERP impactan “de forma muy alta en la forma de trabajar de los trabajadores”, no limitándose a los procesos de la empresa. En este sentido, resulta importante seleccionar el más adecuado para el usuario en cuanto a facilidad de aplicación, manejo y otras características funcionales.

#### ***2.2.1.5 Beneficios.***

Sergio Grabeljsek (2017) expresó que dentro de los más resaltantes aportes en los programas para la gestión de recursos empresariales resaltan;

- a.- Descarta los duplicados: las actividades que impliquen el ingreso de información duplicada, son descartadas para evitar confusiones.
- b.- Ofrece mejor control referente a la cadena de valor, obteniendo una integración óptima de los procesos típicos de la organización.
- c.- Permite una comunicación eficaz a nivel interno. Mediante el registro central de la data, la fluidez de información se da fácilmente en todos los niveles.
- d.- Fácil adaptación a las demandas de cada organización. Debido a que los cambios requeridos van en función de las mejoras, es un proceso amigable y de fácil adaptación.

e.- Permite escalar mediante módulos para una mejor adaptación, lo que concede ventajas en cuanto a flexibilidad hacia las necesidades de la organización.

f.- Automatiza las acciones repetitivas que no aportan mucho valor, haciendo más eficiente el desempeño de los colaboradores.

g.- Proporciona facilidad para acceder a la data. Con este sistema se logra una perspectiva panorámica de los datos valiosos para afrontar ciertas eventualidades

h.- Aumenta la eficiencia de los procesos y tareas. Se logra mediante el aumento de la toma de ventajas de recursos disponibles.

#### ***2.2.1.6 Funciones.***

Armando Alvares (2016) manifestó que “Un sistema ERP contiene las siguientes funciones: mantiene integrado el proceso del negocio, es útil en la ejecución de planes y estrategias, acelera el proceso en la toma de decisiones con base en datos precisos, extiende la red de negocios a dominios más amplios, para la expansión de productos y servicios y cubrir más clientes, proveedores y socios. A la vez identifica los riesgos operativos para mejorar los procesos y la gestión de los mismos; por tanto, proporciona protección contra las violaciones de datos y amenazas de seguridad por fuga de información. Y por último otorga beneficios, proporcionando medios útiles para aumentar la base de clientes y negocios.

### ***2.2.1.7 Principales características de un sistema ERP.***

López, Romo, Salgado, Navarro y Najera (2008) hicieron mención que las principales características deben ser (a) integrales: debido a que implica un almacenamiento de la información en un lugar único con la capacidad de recibir data oportuna y ofrecer accesibilidad inmediata cuando se requiera. (p. 118). Además, (b) permite la progresiva implementación del sistema mediante el uso de módulos. (p. 119)

### ***2.2.1.8 Módulos de un sistema ERP.***

Verónica Ruiz (2018) señaló que los ERP implican programas con accesibilidad a bases de datos de manera central, que presenta módulos creados en función de requerimientos particulares de cada área de la organización.

En este sentido, dichos módulos cubren la necesidad de las áreas de departamentos de la empresa como indicó Chapman, Stephen (2006) estas fueron:

- (a) Área de venta y mercadeo mostrando datos sobre proyecciones, los cuales requieren de programas para efectuar los requerimientos y también para su rastreo. (b) logística en cuanto a la planificación de cambios en los bienes y métodos, tomando en cuenta los recursos disponibles. (c) finanzas y contabilidad mediante proyecciones financieras que permiten trabajar en función de planificación estratégica. (d) recursos humanos planificando los requerimientos de capital humano y programas de capacitación. (p. 151)

### ***2.2.1.9 Estructura básica.***

Julián Fernández (2016) mencionó las siguientes estructuras básicas:

- Constitución de hardware, son requerimientos básicos que el fabricante establece según las funciones y beneficios que ofrece cada ERP.
- Constitución de software, depende del hardware y se elige de acuerdo a dichas estructuras.
- Base de datos, depende de cuánta data se desea almacenar y con qué frecuencia.
- La aplicación, constituye la parte fundamental del sistema, debido a que en esta se manejan los procesos de la organización.
- Interfaces, es la estructura mediante la cual se vinculan los elementos anteriores y da acceso a los usuarios para manejar la información.

#### ***2.2.1.10 Según su diseño e instalación.***

Julio Castro (2019) mencionó:

De acuerdo al diseño, el desarrollo de un ERP puede ser una forma de solucionar algún problema que implique costos, implicando instalaciones y capacitaciones, sin embargo, aportan muchas ventajas. No obstante, las disponibilidades en módulos, son convenientes y flexibles.

De acuerdo a la instalación, ofrece la posibilidad de cancelar suscripciones que permiten el acceso y almacenamiento en el programa. Los servidores remotos permiten acceder a la data desde cualquier dispositivo móvil.

### ***2.2.1.11 Impacto de los sistemas ERP en las organizaciones y en la Contabilidad.***

Valle, Puerta y Núñez (2015) hicieron mención de lo siguiente:

Su impacto respecto a elementos como innovación, grado de complejidad y la generación de proyectos ha sido motivo de diversos estudios. Además, permite integrar varios sistemas de una entidad, aumentando. Además, aumenta la eficiencia de los procesos internos.

Estos proporcionaron la generación de métodos innovadores de diversas áreas empresariales, por ejemplo, se analizaron las ventajas que los ERPs pueden traer a la implementación de los sistemas ABC. Las mejores prácticas introducidas en los sistemas llevan a las empresas a reciclar sus métodos de trabajo, introduciendo nuevas herramientas y técnicas operacionales.

Podemos concluir se ha sugerido que las nuevas tecnologías como los ERP's posibilitan presentar la información detallada de las operaciones empresariales mediante la tecnología informática y que como tal presentan una mejor forma de gestión. (p. 132-134)

### **2.2.2. Gestión de Almacén.**

Bryan Salazar (2016) afirmó:

El manejo de almacén es concebido como un método enmarcado en la acción lógica que involucra tareas de obtención, acopio, provisión y fluidez de productos que intervienen en las actividades diarias de la empresa.

Víctor Aldea (2017) definió:

El manejo de almacén implica la manera estructurada dentro de la logística de gestiones de mercancías que son necesarias para el proceso productivo de una organización. El objetivo que persigue es mantener la integridad de los bienes y su control adecuado.

#### ***2.2.2.1 Funciones.***

Muñoz y Soriano (2016) mencionó:

Estas van a depender de una variedad de elementos que influyen en los procesos organizacionales, dentro de ellas se encuentran la adquisición, acopio, contabilización de ingresos y egresos de bienes, así como coordinar actividades de las áreas para controlar los bienes.

#### ***2.2.2.2 Principios y fundamentos de la gestión de almacenes***

Según la revista Prins Water House Coopers mencionó:

Es fundamental entender que el objetivo principal de los almacenes surge de la dificultad práctica de la reducción de tiempo al momento de almacenar el bien y para luego darle la más pronta entrega de la mercadería al cliente, ya sea por ajustar de requerimientos del mercado o por particularidades del bien. La segunda razón radica en los costes que se reducen al emplear un buen manejo de los almacenes. (p. 4-5)

Se detalla en el cuadro el objetivo de un sistema de almacenaje y sus posibles causas:

<b>OBJETIVO DE UN SISTEMA DE ALMACENAJE</b>	<b>CAUSAS</b>
<b>Solución o requerimientos propios del negocio</b>	<b>-Adaptación a la demanda interna / externa (tiempos de proceso, estabilidad, servicio al cliente)</b>
	<b>-Características de los materiales/productos</b>
<b>Optimización de los recursos financieros</b>	<b>-Reducción de costes a través del aumento del volumen operativo (descuentos en compras, consolidación de transportes)</b>
	<b>*Reducción de costos a través del tiempo de proceso de información en las funciones administrativas de la empresa.</b>

### **2.2.2.3 Objetivos.**

Dentro de los objetivos involucrados en el manejo adecuado del almacén, Ramírez (2014) mencionó los siguientes;

- (a) Agilidad para la entrega.

- (b) Confianza.
- (c) Disminución de costes.
- (d) Maximiza la disponibilidad.
- (e) Minimiza acciones de manejo y distribución.

#### ***2.2.2.4 Procesos de la gestión de almacenes.***

Bryan Salazar (2016) sostuvo que:

Respecto al mapeo de procesos en relación al manejo de almacén, ésta está compuesta de ejes transversales representando los métodos fundamentales en la manera de planificar, organizar y llevar la data, así como los subprocesos en cuanto al desarrollo de acciones de recepción, almacén y distribución.

#### ***2.2.2.5 Zonas del almacén.***

Escudero (2014) mencionó que las zonas son las que se presentan a continuación;

**Zona de Recepción:** lugar en el cual se coloca provisionalmente los bienes procedentes de la descarga; está ubicada cerca de la entrada y lo más independiente posible del resto del almacén.

(p. 39)

**Zona de almacenaje:** es el lugar donde la mercadería quedara depositada hasta el momento de su expedición. El almacenamiento puede ser en el suelo, en estanterías o en instalaciones complejas. (p. 40)

**Zona de expedición:** se destina para ubicar temporalmente las mercaderías que salen del almacén, las actividades que se realiza son embalaje, etiquetado y la agrupación de los pedidos para enviar a los clientes. (p. 41)

**Zona de preparación de pedidos:** es imprescindible cuando las mercaderías salen del almacén con una configuración o composición diferente a la que tenían en el lugar de almacenaje. (p. 41)

#### ***2.2.2.6 Aprovisionamiento.***

Lacalle (2013) definió:

El aprovisionamiento como la función de la empresa que adquiere bienes necesarios para el proceso productivo, manteniéndolos en cuanto a su integridad y considerando los menores costes. (p. 14)

#### ***2.2.2.7 Distribución física.***

Mora (2011) Incluyó lo referente a infraestructuras y medios necesarios para poder recibir rápidamente los bienes, sin fallas y al menor costo posible.

En estas resaltan el muelle, equipos, trabajadores, espacio disponible para revisar los bienes, para material liberado, equipos de consulta y registro de data. (p. 14)

### **2.2.2.8 Planificación y control del almacén**

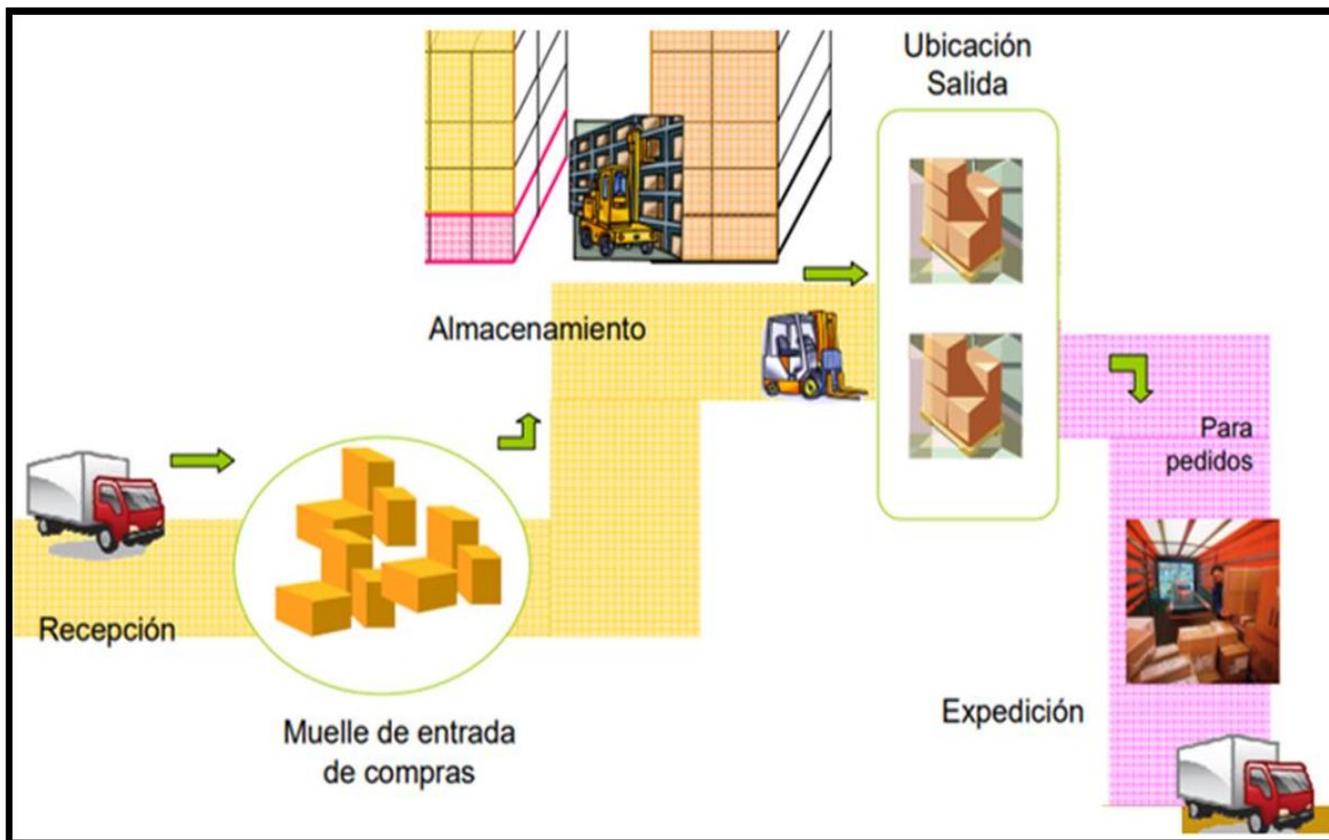
Iglesias (2012) sostuvo que.

Implica el análisis de elementos que influyen en el manejo de bienes, con el fin de gestionar los recursos, proyectándose a las necesidades para lograr ajustes correctivos y de una manera planificada. (p. 209)

Entre estas variables podemos establecer más importantes las siguientes:

- (a) PREVISION DE VENTAS. – Consiste en la adquisición de bienes por clientes durante los próximos períodos
- (b) NIVEL DE INVERSIÓN. – Se debe proyectar las necesidades del almacenamiento para poder calcular los niveles de inversión en instrumentos y medios para una adecuada gestión.
- (c) OBJETIVOS ESTRATEGICOS. – Trata sobre los elementos que se plantean como metas dentro de la logística, como nivel de servicio, roturas, rotación etc., para la planificación de los procesos de almacén de cada cumplimiento de dichos objetivos. (p. 209-210)

### *Diagrama de un sistema de gestión de almacén*



#### **2.2.2.9 Inventario.**

Según Cruz (2017) definió:

Es un registro minucioso de manera ordenada en el cual se le otorga valor a los productos que almacena una organización. La distribución y manejo dependerá de las particularidades que presenten dichos bienes, los cuales reflejan un monto en dinero que está expresado en el patrimonio. (p. 07-08)

### ***2.2.2.10 Criterios de valoración de las salidas del almacén.***

Pilar Canales (2016) mencionó una manera de valorizar empleando el método denominado “Perpetuo”, el cual implica diversos sistemas en cuanto a valoración, entre los que destacan:

a) Lo primero que entra, primero que sale (PEPS o FIFO): Se basa en la valoración de bienes respecto a su costo que va del antiguo respecto a su ingreso al almacén, el cual es el primero en salir del mismo.

b) el último en entrar, primero que sale (UEPS o LIFO): Este método establece la valoración según los costos más recientes, es decir, el último valor ingresado a bodega es el primero en salir, y las existencias al final del periodo quedarán valorizadas a los precios de compra más antiguos.

c) Costo Promedio Ponderado: Determina el valor o costo de las mercaderías de acuerdo a las cifras acumuladas de las existencias, vale decir, que el valor total de las existencias se divide por el número de unidades en existencia al momento de la salida.

d) Identificación específica: Especialmente útil para las organizaciones en las cuales su inventario implica mercancías iguales, los bienes son distinguidos a través de sus particularidades como códigos o referencias.

### ***2.2.2.11 Mermas y Desmedros.***

Ferrer Alejandro (2010) en la revista Actualidad empresarial hicieron mención de las definiciones de mermas y desmedros de acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española y a las normas tributarias.

#### ***2.2.2.11.1 Mermas.***

Según el Diccionario de la Real Academia Española, la merma implica un consumo natural o un proceso que sustrae algo; igualmente se emplea para la reducción o el consumo de algo.

Mientras la normativa de los impuestos lo conciben como pérdida física en el volumen, peso o cantidad de las existencias, debido a razones naturales (p. IV-5)

#### *2.2.2.11.2 Desmedros.*

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española, desmedro implica dañar o damnificar algo, extrayendo una parte, disminuyendo así su valor de estimación original. Las leyes tributarias conciben el desmedro como deterioro o pérdida del bien de manera definitiva (p. IV-6)

### **2.3 Definiciones de Términos Básicos**

**Abastecimiento:** Son acciones ejecutadas en función de obtener productos o servicios considerando la calidad, costes y requerimientos, reduciendo riesgos y manteniendo la posibilidad de continuar con el proceso productivo. (ISAGEN, 2016. p. 02)

**Automatización:** Es la metodología que implica medios tecnológicos con la idea de facilitar la labor de los trabajadores. Permiten controlar, corregir y proporcionar información referente a la ejecución de tareas e informes. (Guedez, 2017)

**Competitividad:** Va depender de ciertos elementos de carácter interno como medios disponibles, capital humano y tecnología. También elementos externos como la competencia y otros que controlan la sustentabilidad de la empresa a largo plazo. (Monterroso, 2016.p.24)

**Control:** Consiste en un método empleado para que las organizaciones puedan controlar las tareas de manera congruente con lo esperado en la planificación, siguiendo los lineamientos y estándares de desempeño. (Franklin, 2014.p.13)

**Distribución física de mercaderías:** Es un número de actividades necesarias para el desplazamiento de los productos preparados como carga. Para transportar los productos

adecuados, en la cantidad solicitada, en el lugar pactado y a un menor costo total para la satisfacción del cliente. (Castellano Ramirez, 2017. p. 21)

**Eficiencia:** Es el grado de rendimiento en los procesos empleando los menores recursos con el fin de generar la mayor cantidad de bienes o resultados. La eficiencia se relaciona con el uso de todos los insumos en la producción de cualquier producto, incluyendo el tiempo personal y la energía. (Riquelme, 2019)

**Empresa:** Implica el término que se emplea para referirse a una organización o entidad, creada por una o varias personas que se dedica a una actividad económica específica para conseguir unos objetivos que luego se conviertan en beneficios. (Banda, 2016)

**Estrategia:** es un proceso que debe ser trabajado cuidadosamente y que requiere de mucha creatividad. (Valle, Puerta y Núñez, 2017. p 23)

**Información contable:** Son datos empleados para reflejar el estado relacionado a la situación y evolución del patrimonio de la empresa, mediante mecanismos que permiten compilar data desordenada y redundante. (Galindo, 2009. p. 10)

**Logística:** forma parte de la gestión y se basa en el control de la fluidez de las actividades de almacén de manera eficaz y eficiente, manejando data vinculada a estos procesos, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los clientes. (Brene, 2015. p. 08)

**Planificación:** Consiste en un conjunto de pasos y lineamientos que definen las acciones de inicio de proyectos, para lograr los mejores resultados posibles. Es metódica, estructurada y organizada, la cual implica diversas actividades complementarias, pautando fechas de entrega y distribuyendo según las horas de realización. (Riquelme, 2019)

**Planificación empresarial:** es una de las partes del proceso de administración que muestra adonde se quiere llegar en un futuro, intentando predecir y acercarse al estado potencial que se desea. Está compuesto por diferentes elementos básicos que tienen una gran importancia: objetivos, estrategias y políticas. Un objetivo va determinar qué se quiere conseguir, una estrategia el medio por el que se quiere conseguir el objetivo y una política rige la actuación de las personas o de la empresa. (Aguilera, 2012. p. 20)

**Proceso:** implica un número compilado de pasos sucesivos de manera organizada que persiguen una meta específica, se trate de una planificación científica, técnica, social, política, de empresa, o simplemente de la vida cotidiana. (Porporatto, 2015)

**Procesos empresariales:** es un trabajo continuo y repetitivo, una serie de pasos secuenciales adoptados por una organización para producir el resultado deseado. (Wallace Oliveira, 2017, parr. 03)

**Reducir costos:** es la maximización del uso de los recursos humanos y materiales, a su vez nos permite disminuir los gastos, de esta manera generamos un incremento en las utilidades. (Castillo, Inga, Tomay, 2016.p. 31)

**Servicio al cliente:** Es un número acciones particulares generadas y ejecutadas en función de cumplir con las necesidades de un consumidor y sus expectativas. Implica la atención que una entidad ofrece a sus consumidores, respecto a preguntas, solicitudes de bienes, reclamos, etc. (Robayo, 2017. p.7)

**Técnicas:** Implican un número de procesos orientados a lograr resultados específicos en cuanto a diversas áreas aplicables como ciencias, artes, tecnologías y formación entre otros. (Jiménez, 2016)

**Toma de decisiones:** son procedimientos generados para estudiar las posibles interacciones entre alternativas orientadas a solucionar diversos conflictos que se presentan en diferentes compuestos, buscando la efectividad en la resolución de problemas. (Begaza, 2014. p. 23).

### 3. Conclusiones

- (1) De acuerdo a los resultados del coeficiente alfa de cronbach se pudo determinar un resultado favorable con un porcentaje bastante bueno equivalente a un 79% de confiabilidad del instrumento del cuestionario realizado a los 20 trabajadores de la empresa Triplex Inversiones S.A. por tanto la formulación de la pregunta era más por el tema de un nuevo sistema que mejoraría la fluidez de información en todo el método de operatividad que maneja esta empresa dedicada a la importación y comercialización de vidrios. Al plantear un cambio de sistema como son el sistema ERP, se vio la inclinación de los encuestados en realizar el cambio del sistema debido a que afirmaban que un promedio de 75% de los encuestados estarían de acuerdo con que el sistema ERP mejoraría la función logística del almacén.
- (2) De acuerdo a la segunda variable con respecto a la gestión de almacén, los resultados según los encuestados un promedio del 60% están de acuerdo que al llevar un control en los almacenes genera un mejor proceso logístico, desde el momento de la recepción del productos, como también un adecuado almacenaje y una mejor atención rápida y segura con el traslado de la mercadería al cliente, cabe mencionar que esto sería posible con el apoyo de la tecnología, una herramienta que apoye este proceso operativo, para ello la implementación de un sistema ERP, será una opción estratégica para el mejoramiento de la operatividad.

(3) Esta investigación está apoyada con antecedentes ya investigados por varios autores ya mencionados, debido a que son muchas de las empresas que se dedican al manejo de mercaderías, han notado que el gran porcentaje del movimiento dentro de la empresa es el área del almacén, un promedio del 50% de operatividad está reflejada en esta área, debido a ello la atención máxima en esta área debe ser preocupante porque si se mejora esta área el proceso logístico sería más fluida la operatividad y esta beneficiaría a todas las demás áreas, brindando así un mejor soporte en información.

#### **4. Recomendaciones**

- (1) Considero que la recomendación a la primera conclusión sobre la implementación de un sistema ERP, la empresa debería analizar la opción de cambiar el sistema actual de Triplex por un sistema ERP, empezar a analizar el mercado de precios de los diferentes sistemas ERP, para que se evalúe los precios y estas se puedan ajustar a la actividad que se maneje y al presupuesto que más le convenga invertir en la compra.
- (2) Considero que la recomendación a la segunda conclusión es que la empresa debe tomar conciencia que es importante gestionar el almacén de forma correcta, y esta podría ser a través del apoyo de los sistemas software, como son los sistemas ERP, estas incidan en una mejor realización de los kardex de almacén y así brindar resultados favorables para una mejor toma de decisiones, minimiza horas administrativas, minimiza los trabajos manuales, para estar al día en la digitalización de las operaciones diarias, con importes exactos al momento de la solicitud de información en las que solicite el gerente y también para mejorar la atención de los clientes.
- (3) Se recomienda seguir realizando más investigaciones al detalle del uso importante de los sistemas ERP y que no solo sería de gran apoyo tecnológico en la área de almacén sino también en todas las áreas de una empresa, e investigar los precios que hay en el

mercado actual, para así las empresas se proyecten en obtenerlas según el presupuesto que le sean más adecuada. Y seguir investigando un mejor planeamiento administrativo y que este ayude a mejorar la gestión en los almacenes ya que es de gran importancia esta área, debido a que tiene el gran porcentaje de atención en ellas, porque de ahí parte toda la actividad operativa de una empresa comercializadora.

## **5. Aporte Científicos**

Mediante la realización de este proyecto de investigación, como aportes científicos, es relevante la importancia de tener en cuenta el avance tecnológico en el mundo entero, claro que no todas las empresas van a un mismo ritmo de avance, pero los trabajos de investigación tales como este y como de muchos de mis colegas de distintas materias, ayudan a que aumente más el conocimiento de la sociedad.

Para este trabajo realizado, muchas de las empresas serán beneficiadas porque la investigación realizada consta de mejorar la operatividad de aquellas empresas comercializadoras que mueven un flujo diario de mercaderías con una gran cantidad de sus materiales, y que con la ayuda de un buen sistema logístico que no solo abarca el control del almacén sino también todo el ritmo operativo que toda empresa emplea en su actividad diaria. Es por ello que un mejor sistema como son los ERP, es de gran apoyo para las empresas y llevar así un buen control del manejo de su negocio para así también brinda un mejor servicio a sus clientes y a la vez mejorar las funciones de sus trabajadores.

## **6. Cronograma**

Actividades	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Febr.	Producto/ Resultado
<b>1. Problema de la investigación</b>						
1.1 Descripción de la realidad problemática	X					
1.2 Planteamiento del problema	X					
1.2.1 Problema general	X					
1.2.2 Problemas específicos						
1.3 Objetivos de la investigación	X					
1.3.1 Objetivo general	X					
1.3.2 Objetivos específicos						
1.4 Justificación e importancia de la investigación		X				
<b>2. Marco teórico</b>						
2.1 Antecedentes		X	X			
2.1.1 Internacionales		X	X			
2.1.2 Nacionales						
2.2 Bases teóricas			X	X		
2.3 Definición de términos			X	X		
<b>3. Conclusiones</b>					X	
<b>4. Recomendaciones</b>					X	
<b>5. Aporte científico del investigador</b>					X	

**a. Presupuesto**

<b>Partida presupuestal</b>	<b>Código a la actividad en que se requiere</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario (en soles)</b>	<b>Costo total (en soles)</b>
Bienes y servicios	Impresiones	400 Hojas	0.20	80.00
	Fotocopias	100 Hojas	0.10	10.00
	Anillado	6 unidades	3.00	18.00
	Quemado de CD	4 unidades	1.50	6.00
Útiles de escritorio	Útiles			200.00
Mobiliario y equipos	Alquiler de computadora internet	250 horas	1.00	250.00
	USB	1 unidad	30.00	30.00
Pasajes y viáticos	Pasajes	60 veces	8.00	480.00
	Refrigerio	60 veces	3.00	180.00
Recursos humanos		1		1,250.00
<b>Total</b>				<b>2,504.00</b>

## 7. Referencias

Aldea, V. (2017). *Control de stock*. Madrid, España. Recuperado de <https://anfix.com/blog/gestion-del-almacen/>. [Consultado el 11/2019]

Almeida, W. (2016). *Optimización de procesos mediante la implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales enfocado en el mejoramiento logístico de inventarios, gestión de compras y ventas, para empresa comercializadora de equipos de protección personal*. (Tesis de pregrado) Universidad de las Américas de Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5746/1/UDLA-EC-TIPI-2016-18.pdf>. [Consultado el 11/2019]

Alvarado, J. (2017). *Estandarización de procesos de distribución para implementar un Enterprise Resource Planning que genere competitividad en una empresa distribuidora de productos para la mesa y cocina*. (Tesis de pregrado) Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_3533\\_IN.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_3533_IN.pdf). [Consultado el 11/2019]

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. 3era. Edición. Grupo Editorial Patria. México. Recuperado de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf). [Consultado el 12/2019]

Bardales, A., Galarza, M. (2018). *Implementación de un ERP para la automatización del proceso logístico en una empresa de servicios técnicos, Ubicado en el distrito de Chorrillos, Lima*. (Tesis de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de [file:///C:/Users/lichi/Downloads/2018\\_Bardales-Rodriguez%20\(10\).pdf](file:///C:/Users/lichi/Downloads/2018_Bardales-Rodriguez%20(10).pdf). [Consultado el 11/2019]

Cabezas, E., Andrade, D., Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. 1era. Edición. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Sangolquí, Ecuador. Recuperado de <file:///C:/Users/lichi/Downloads/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>. [Consultado el 01/2020]

Caicedo, A., Rubio, B. (2016). *Sistemas de ERP en empresas grandes de servicios del Valle del Cauca, Ubicada en Santiago de Cali*. (Tesis de pregrado) Universidad ICESI, Cali, Colombia. Recuperado de

[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/83590/1/TG01870.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/83590/1/TG01870.pdf). [Consultado el 11/2019]

Cid, A., Méndez, R., Sandoval, F. (2011). *Investigación, fundamentos y metodología*. 2da. Edición. Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Naucalpan de Juárez, Estado de México. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1QVX1x7qrzANdBZ7WTG4Wr-Co6--DWaOO/view>. [Consultado el 01/2020]

Córdova, F. (2002). *Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. 1era. Edición. Editorial Limusa. Sa de CV. Sonora, México. Recuperado de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>. [Consultado el 01/2020]

Cortés, M., Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. 1era. Edición. Editorial Universidad Autónoma del Carmen. Campeche, México. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1L9FqxkqQNswwYNmgIKbGfjgRWVn27jnQ/view>. [Consultado el 01/2020]

Corujo, E. (2017). *Objetivos y características principales de un sistema ERP*. Zaragoza, España. Recuperado de <https://www.nsolver.com/noticias/que-es-un-sistema-erp.html>. [Consultado el 12/2019]

Delgado, E. (2015). *Propuesta para la implantación de un sistema ERP que optimice la administración de los recursos de la empresa MM Ingeniería y Construcción Civil SAC, Ubicado en Cerro Colorado en Arequipa*. (Tesis de pregrado) Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14931/1/DELGADO\\_CACERES\\_EST\\_PRO.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14931/1/DELGADO_CACERES_EST_PRO.pdf). [Consultado el 11/2019]

Escudero, J. (2014). *Gestión de compras*. 1era. Edición. Ediciones Paraninfo Sa. Madrid, España. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=fNj7CAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=funcion+logistica&hl=es-#v=onepage&q&f=true>. [Consultado el 10/2019]

Falcòn, F. (2017). *Gestión de almacén y el proceso de distribución de la empresa Distribuciones Martínez E.I.R.L. de la ciudad de Huánuco-2016*. (Tesis de pregrado) Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/84497031.pdf>. [Consultado el 11/2019]

Ferrer, A. (2016). *Merzas y Desmedros Criterios Contables y Tributarios*. Revista Actualidad empresarial. Lima, Perú. Recuperado de [https://www.academia.edu/31637785/Actualidad\\_Empresarial\\_IV\\_%C3%81rea\\_Contabilidad\\_y\\_Costos\\_Merzas\\_y\\_Desmedros\\_Criterios\\_Contables\\_y\\_Tributarios](https://www.academia.edu/31637785/Actualidad_Empresarial_IV_%C3%81rea_Contabilidad_y_Costos_Merzas_y_Desmedros_Criterios_Contables_y_Tributarios). [Consultado el 12/2019]

Gonzales, P. (2019). *Ventajas y desventajas de los ERP para pymes y autónomos*. Madrid, España. Recuperado de <https://www.billin.net/blog/ventajas-y-desventajas-de-los-sofwareas-de-gestion-empresarial-erp-para-pymes-y-autonomos/>. [Consultado el 11/2019]

Grabeljsek, S. (2017). *Los ocho beneficios de un ERP para las empresas*. Madrid, España. Recuperado de <https://www.cibernos.com/blog/business-process-management/los-8-beneficios-erp-las-empresas>. [Consultado el 10/2019]

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. Interamericana Editores, S.a. de C.V. México. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>. [Consultado el 10/2019]

Iglesias, A. (2012). *Manual de Gestión de Almacén*. Madrid, España. Recuperado de <https://logispyme.files.wordpress.com/2012/10/manual-de-gestic3b3n-de-almacc3a9n.pdf>. [Consultado el 11/2019]

Jiménez, C., Fernández Y. (2017). *Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F*. (Tesis de pregrado). Universidad Javeriana Cali, Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de

[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Dise%C3%B1o\\_procedimientos\\_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Dise%C3%B1o_procedimientos_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [Consultado el 12/2019]

Loor, J. (2016). *Implementación de un sistema de gestión de almacén, mediante tecnología responsive web design con modelo de construcción PL/SQL para la gestión logística en el área de almacén de Smartmatic Ecuador S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, ciudad Santo Domingo, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5146/1/TUSDSIS047-2016.pdf>. [Consultado el 10/2019]

Llaza, G. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú, caso empresa Constructora Covesa S.R.L. de la ciudad de Chimbote, periodo 2015.* (Tesis de pregrado) Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Ancash, Perú. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1683/CONTROL\\_INTERNO\\_INFLUENCIA\\_LLACZA\\_RODRIGUEZ\\_GERALDINE\\_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1683/CONTROL_INTERNO_INFLUENCIA_LLACZA_RODRIGUEZ_GERALDINE_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [Consultado el 11/2019]

Manihuari, Z. (2017). *Análisis de la gestión de almacenes en la farmacia América S.R.L. Ubicado en la provincia de Iquitos, periodo 2017.* (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú. Recuperado de [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5876/Zenith\\_tesis\\_titulo\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5876/Zenith_tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [Consultado el 10/2019]

Medina, K., Rojas, M. (2014). *Evaluación del control interno respecto al almacén de bebidas de la empresa Show Time S.R.L. RAM JAM.* (Tesis de posgrado) Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5505/TD-1257.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Consultado el 10/2019]

Molina, J. (2015). *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S. A.* (Tesis pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, ciudad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>. [Consultado el 11/2019]

- Palpan, S. (2018). *Implementación de ERP Open Source Odoos para integrar los procesos de la empresa Cimacom SAC*. (Tesis de pregrado) Universidad nacional Daniel Alcides Carrión, Puno, Perú. Recuperado de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUND\\_c0979ef9548dadd01f91cd927c84296](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUND_c0979ef9548dadd01f91cd927c84296). [Consultado el 11/2019]
- Pandia, J. (2018). *Control interno en la gestión del área de almacén en la municipalidad provincial de Huancané, periodos 2015 – 2016*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional del Antiplano, Puno, Perú. Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6861/Pandia\\_Mamani\\_Juanito.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6861/Pandia_Mamani_Juanito.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [Consultado el 11/2019]
- Paredes, S. (2017). *Optimización e implementación del sistema de control y gestión de insumos y producción, SIAL, en OB FOODS*. (Tesis de pregrado) Universidad Técnica Federico Santa María, Santiago, Chile. Recuperado de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/24420/3560902048900UTFSM.pdf?sequence=1>. [Consultado el 12/2019]
- Ruiz, V. (2018). *¿Qué es y para qué sirve un ERP?* Valencia, España. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/que-es-y-para-que-sirve-un-erp.html>. [Consultado el 11/2019]
- Ticahuanca, E. (2017). *Sistema de gestión comercial aplicando ERP para Grupo Perusis S.A.C.* (Tesis de pregrado) Universidad Nacional del Antiplano, Puno, Perú. Recuperado en [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5628/Ticahuanca\\_Centeno\\_Erikson\\_Santiago.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5628/Ticahuanca_Centeno_Erikson_Santiago.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [Consultado el 11/2019]

## 8. Apéndice: Matriz de consistencia de las variables

### EL SISTEMA ENTERPRISE RESOURCE PLANNING Y SU OPTIMA GESTION DE ALMACEN, DE LA EMPRESA TRIPLEX INVERSIONES S.A., LA VICTORIA, 2019.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES			
¿De qué manera el sistema Enterprise Resource Planning, optimiza la gestión de almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019?	Analizar de qué manera el sistema Enterprise Resource Planning, optimiza la gestión de almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019.	<p>Hi: El sistema Enterprise Resource Planning, tiene optimización significativa con la gestión de almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019.</p> <p>Ho: El sistema Enterprise Resource Planning, no tiene optimización significativa con la gestión de almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019.</p>	<b>Variable 1: Sistema de Enterprise Resource Planning</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>
			Sistema Enterprise Resource Planning	* Objetivos * Estrategias * Centraliza	<b>1-2-3</b>	(5) Definitivamente de acuerdo  (4) Probablemente de acuerdo
			Información contable	* Sistemas de información * Mecanismo de información	<b>4-5</b>	(3) Ni de acuerdo/ni en desacuerdo
Sistema Enterprise Resource Planning	* Facilita * Efectividad * Automatiza	<b>6-7-8</b>	(2) Probablemente en desacuerdo  (1) Definitivamente en desacuerdo			
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2: Gestión de almacén</b>			
<p>¿De qué manera el sistema ERP optimiza la función logística del almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019?</p> <p>¿De qué manera la información contable influye en la valorización de mercaderías y suministros, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019?</p> <p>¿De qué manera el sistema ERP incide en la realización de los kardex del almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019?</p>	<p>Determinar de qué manera optimiza el sistema ERP en la función logística del almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019.</p> <p>Determinar de qué manera influye la información contable en la valorización de mercaderías y suministros, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019.</p> <p>Determinar de qué manera incide el sistema ERP en la realización de los kardex del almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019.</p>	<p>He1; El sistema ERP tiene optimización significativa con la función logística del almacén, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019.</p> <p>He2; La información contable tiene influencia significativa en la valorización de mercaderías y suministros, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019.</p> <p>He3; El sistema ERP tiene incidencia significativa en el abastecimiento productos, en la empresa Triplex Inversiones SA, distrito la Victoria, 2019.</p>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>
			Logística	* Flujo directo * Almacenamiento de productos	<b>9-10</b>	(5) Definitivamente de acuerdo  (4) Probablemente de acuerdo
			Valorización de mercaderías y suministros	* Utilidad * Costo * Riesgo	<b>11-12-13</b>	(3) Ni de acuerdo/ni en desacuerdo  (2) Probablemente en desacuerdo
			Kardex	* Registro * Almacén * Clasifica	<b>14-15-16</b>	(1) Definitivamente en desacuerdo



## El Sistema Enterprise Resource Planning y su incidencia en la gestión de almacén

Estimados Señores, estamos realizando la encuesta para un estudio por un grupo de estudiantes de la Universidad Peruana de las Américas, dicha encuesta tiene la finalidad de obtener información importante para identificar los errores y poder corregir.

Indicaciones:

1. La encuesta consta de 16 preguntas.
2. Lea atentamente cada una de ellas, revise (a) todas las opciones, y elija la alternativa que más lo (a) identifique.
3. Marque la alternativa con una x.
4. Dicha encuesta es en forma anónima.

Ejemplo:

		ESCALA	
		Analice de acuerdo a las siguientes afirmaciones según la sucesiva escala.	Definitivamente de acuerdo
Probablemente de acuerdo	4		
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	3		
Probablemente en desacuerdo	2		
Definitivamente en desacuerdo	1		

N°	PREGUNTA	ESCALA				
		5	4	3	2	1
1	¿Mediante el uso del sistema Enterprise Resource Planning, la empresa Triplex mejora la planificación empresarial y esta le permite alcanzar sus objetivos deseados?		X			

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
1	¿Mediante el uso del sistema ERP la empresa Triplex alcanza sus objetivos deseados con el control del almacén?					
2	¿Existe estrategia competitiva con el manejo del sistema ERP?					
3	¿Por medio del sistema ERP, la empresa centraliza la información del kardex de almacén de forma óptima?					
4	¿Los sistemas ERP generan flujo de sistemas de información y a la vez brindan oportuna información contable?					
5	¿A través del sistema ERP, el mecanismo de información que se procesa resulta confiable la información contable?					
6	¿Con el uso del sistema ERP los reportes del kardex de almacén facilitan mejor toma de decisión al gerente?					
7	¿Con la implementación del sistema ERP se logra la efectividad en información y nos orienta a tomar decisiones estratégicas?					
8	¿El sistema ERP automatiza las tareas del control del almacén?					

9	¿La gestión de almacén con el área logística genera un mejor flujo directo de productos?						
10	¿El almacenamiento de productos es parte de la gestión de almacén, y es responsabilidad del área logística?						
11	¿A través de la valorización de mercaderías y suministros, existe mejor gestión de almacén, y esta brinda buena utilidad a la empresa?						
12	¿Existe un mejor costo mediante la valorización correcta de mercaderías y suministros?						
13	¿Mediante la gestión de almacén, al valorizar las mercaderías y suministros, reduce el riesgo de quedarse sin stock?						
14	¿Por medio del uso del kardex de almacén, esta mejora el registro de mercaderías?						
15	¿Al realizar el kardex a las mercaderías, mejora el almacén de la empresa?						
16	¿La gestión de un almacén mejora la con el uso del kardex, porque así facilita la clasificación de las mercaderías?						

**TABLA: CALCULO DE COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH**

Sujetos	Item S																sum a item s
	Pregt. 1	Pregt. 2	Pregt. 3	Pregt. 4	Pregt. 5	Pregt. 6	Pregt. 7	Pregt. 8	Pregt. 9	Pregt. 10	Pregt. 11	Pregt. 12	Pregt. 13	Pregt. 14	Pregt. 15	Pregt. 16	
1	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	57
2	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	5	62
3	4	4	5	4	3	2	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	64
4	3	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	71
5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	72
6	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	64
7	5	4	5	5	5	4	4	3	4	2	4	5	4	5	5	4	68
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	77
9	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	73
10	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	5	59
11	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	69
12	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	53
13	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	68
14	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	72
15	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	60
16	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	65
17	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	73
18	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	67
19	5	4	3	3	3	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4	63
20	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	64
<b><i>Xi</i></b>	<b>83</b>	<b>84</b>	<b>86</b>	<b>83</b>	<b>81</b>	<b>79</b>	<b>86</b>	<b>79</b>	<b>75</b>	<b>80</b>	<b>84</b>	<b>81</b>	<b>85</b>	<b>84</b>	<b>88</b>	<b>83</b>	<b>1321</b>
	<b>353</b>	<b>360</b>	<b>384</b>	<b>355</b>	<b>339</b>	<b>325</b>	<b>378</b>	<b>317</b>	<b>295</b>	<b>336</b>	<b>360</b>	<b>345</b>	<b>379</b>	<b>360</b>	<b>396</b>	<b>357</b>	<b>87959</b>
	<b>0.35</b>	<b>0.38</b>	<b>0.75</b>	<b>0.56</b>	<b>0.58</b>	<b>0.68</b>	<b>0.43</b>	<b>0.26</b>	<b>0.72</b>	<b>0.84</b>	<b>0.38</b>	<b>0.89</b>	<b>0.93</b>	<b>0.38</b>	<b>0.46</b>	<b>0.66</b>	<b>37.21</b>

0.79

Varianz

a:

79%