



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

“Influencia de un sistema de información ERP para mejorar la toma de decisiones en la beneficencia pública de Ica - 2021”

Presentado por:

- **JUNES CHAHUAYLA JERSSON RAUL**

BACHILLER en **PREGRADO** de la facultad de Ingeniería de Sistemas. El resultado obtenido es (**porcentaje de similitud 3%**) por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según el Reglamento de Evaluación de la Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Ica, 23 de abril de 2024


Dr. JAVIER ORLANDO GUTIÉRREZ FERREYRA
Director de la Unidad de Investigación
Facultad de Ingeniería de Sistemas

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Ingeniería de Sistemas



**“Influencia de un sistema de información ERP para
mejorar la toma de decisiones en la beneficencia
pública de Ica - 2024”**

Líneas de investigación: Ciencias naturales, ingeniería y tecnologías sostenibles

INFORME FINAL DE TESIS

Autor: JUNES CHAHUAYLA, JERSSON RAUL

Ica - Perú

2024

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis padres por haberme moldeado en la persona que soy hoy en día. Muchos de mis éxitos se deben a ustedes, incluyendo este momento. Ustedes me enseñaron con reglas y también me brindaron ciertas libertades, pero sobre todo, siempre me motivaron para alcanzar mis sueños. Gracias de corazón, mamá y papá.

JERSSON RAUL

AGRADECIMIENTOS

Estoy agradecido con la universidad que me introdujo al mundo académico; las oportunidades que me ha ofrecido son únicas, y antes de esto ni siquiera me imaginaba que pudiera encontrarme con algunas de ellas. Aprecio enormemente la ayuda de mis profesores, compañeros, padres y la universidad en general por todo lo mencionado, así como por los conocimientos que me han impartido.

JERSSON RAUL

ÍNDICE DE CONTENIDOS.

Dedicatoria	II
Agradecimientos	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de figuras	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
I. INTRODUCCION	1
II. ESTRATEGIAS METODOLOGICAS	11
2.1. Metodología de la investigación	11
2.2. Tipo, nivel y diseño de la investigación	12
2.3. Matriz de operacionalizacion de variables	13
2.4. Solución de Herramientas ERP	14
2.5. Hipótesis de la investigación.	14
2.6. Población y muestra en estudio	14
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
2.8. Procedimientos	16
2.9. Interpretación y análisis de los resultados obtenidos	16
III. RESULTADOS	17
3.1. Consideraciones generales	17
3.2. Análisis descriptivo	20
3.3. Planteamiento de hipótesis	26
3.4. Planteamiento de indicadores	26
3.5. Herramienta ERP	31
IV. DISCUSIÓN	51
4.1. Discusión por objetivos	51
4.2. Discusión por hipótesis	51
4.3. Discusión por metodología	52
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
VIII ANEXOS	59

Índice de tablas

Tabla 1: Resultados de normalidad	07
Tabla 2: optimización de los procesos de atención al cliente	11
Tabla 3: Escala de Likert	12
Tabla 4: Datos de la unidad de análisis	17
Tabla 5: Seguridad de datos	19

Índice de figuras.

Fig. 1 Diseño de investigación	9
Fig. 2: Operacionalización de las variables	10
Fig. 3: Estadísticos Descriptivos - Disponibilidad de Información preprueba	17
Fig. 4: Estadísticos Descriptivos - Disponibilidad de Información pos-prueba	18
Fig. 5: ERP para la seguridad de datos	19
Fig. 6: Estadísticos Descriptivos - Disponibilidad de Información pre-prueba	20
Fig. 7: Estadísticos Descriptivos - Disponibilidad de Información pos-prueba	21
Fig. 8: Prueba de hipótesis para el indicador Tiempo de atención a los usuarios	23
Fig. 9. Indicador de medidas de seguridad	25
Fig. 10: Prueba de hipótesis Tiempo de búsqueda de información.	26
Fig. 11: Arquitectura sincrónica	27
Fig. 12: Opción de nuevos clientes	28
Fig. 13: Creación de nuevas tareas	29
Fig. 14: Crear nuevo presupuesto	30
Fig. 15: Bandeja de entrada	31
Fig. 16: Creación de nuevos contactos	32
Fig. 17: Planificar tareas	33
Fig. 18: Tickets de atención al cliente	34
Fig. 19: Crear nuevos empleados	35
Fig. 20: Generar plantillas de trabajo	36
Fig. 21: Opciones del administrador	37
Fig. 22: Crear encuestas	38
Fig. 23: Crear reuniones	39
Fig. 24: Crear factura	40
Fig. 25: Menú de aplicaciones	41
Fig. 26: Opciones de ventas	42
Fig. 27: Crear opciones múltiples	43
Fig. 28: Canales de chat en vivo	44
Fig. 29: Crear eventos de trabajo	45

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general mejorar la toma de decisiones en la beneficencia pública de Ica – 2021, proponiendo la utilización de Sistema ERP para que sirva de soporte para la presentación de informes y Reportes para la toma de decisiones en la beneficencia pública de Ica.

La investigación fue de tipo Aplicada; nivel cuantitativo y el diseño fue cuasi-experimental.

Se empleó la técnica de encuestas utilizando la escala de Likert para evaluar las variables de interés mediante métodos de recolección de datos cuantitativos. Una de estas técnicas fue la encuesta, que consistió en un conjunto de preguntas dirigidas a los participantes del estudio.

De este modo, se utilizó la técnica de encuestas para obtener la información necesaria y aplicar el cuestionario de preguntas tanto para la variable independiente (Sistema ERP) como para la variable dependiente (toma de decisiones), dirigido a una muestra de 94 usuarios.

Además, los datos estadísticos descriptivos de los indicadores en una prueba preliminar y posterior a la aplicación del sistema ODO, podemos observar que en la pre observación se ha obtenido el valor mínimo de 32.68 y un máximo de 68.80; por otro lado, la media obtenida en la pre observación es de 49.52 y una desviación estándar de 6.30.

Palabras clave: Sistemas de información ERP, toma de decisiones

ABSTRACT

The general objective of this research work was to improve decision-making in public charity in Ica - 2021, proposing the use of an ERP System to serve as support for the presentation of reports and reports for decision-making in public charity from Ica.

The research was of Applied type; quantitative level and the design was quasi-experimental.

The survey technique using the Likert scale was used to evaluate the variables of interest through quantitative data collection methods. One of these techniques was the survey, which consisted of a set of questions addressed to the study participants.

In this way, the survey technique was used to obtain the necessary information and apply the questionnaire questions for both the independent variable (ERP System) and the dependent variable (decision making), aimed at a sample of 94 users.

Furthermore, the descriptive statistical data of the indicators in a preliminary test and after the application of the ODO system, we can observe that in the pre-observation the minimum value of 32.68 and a maximum of 68.80 has been obtained; On the other hand, the mean obtained in the pre-observation is 49.52 and a standard deviation of 6.30.

Keywords: ERP information systems, decision making



I. INTRODUCCIÓN.

Actualmente las empresas organizan sus actividades por medio de un conjunto de procesos de negocio, lo que conlleva a establecer reglas generales que determinen las políticas y la estructura de la información organizacional. Los procesos de negocio se refieren a la agrupación de actividades y comportamientos conectados de manera lógica, llevados a cabo a nivel organizacional a lo largo del tiempo con el objetivo de alcanzar resultados específicos para la empresa (como compras, solicitudes, reservas, entre otros); estas acciones solo pueden ser coordinadas y organizadas mediante los procesos de negocio.

El sistema de información es una herramienta clave que una empresa puede utilizar para mejorar sus procesos de negocio, ya que es fundamental para llevar a cabo las actividades comerciales y alcanzar los objetivos estratégicos. Por ejemplo, en Estados Unidos hay una gran cantidad de gerentes y profesionales que trabajan en el sector de la información, con más de 21 y 154 millones respectivamente; todos ellos dependen de los conocimientos generados a partir de los sistemas de información para gestionar adecuadamente sus negocios; a nivel nacional, estudios evidenciaron la existencia de una influencia favorable de la aplicación del ERP sobre la motivación laboral del trabajador; esto puede determinarse mediante los resultados de negocio arrojados por el sistema.

Cuando se habla de la gestión de procesos se habla de un concepto tan importante para una institución, que puede llegar a ser un factor determinante no solo para tener éxito, sino para subsistir en un mercado competitivo y con constante cambio. Incorporar un sistema de información permite redefinir los procesos y eliminar actividades que no generen valor en la empresa, generando procesos eficientes y eficaces; sin embargo, en el Perú, la gestión de procesos, utilización de sistemas de información o ya sea aplicar la transformación digital en entidades del estado tiene aún un largo proceso que recorrer, según el Digital Evolution Index nuestro país ocupa el puesto 49 y 52 de 60 en digitalización y ratio de avance, respectivamente, además, de acuerdo con la ONU el sector público descendió del puesto 55 al puesto 81 en el Índice de Gobierno Electrónico durante el periodo 2008-2016.

La beneficencia pública de Ica es una de las tantas entidades públicas que aún no cuenta con

un sistema de información que apoye sus procesos de ventas o de registros eficazmente, siendo su proceso de registro realizado en hojas de cálculo, y ocasionando diferentes problemas en sus diversas oficinas que se interrelacionan para cumplir los objetivos de la organización. Se presentan las siguientes limitaciones:

- El proceso de evaluar al cliente si es apto para un crédito del 50% toma demasiado tiempo, donde en muchas ocasiones los usuarios tienen que hacer cola esperando por atención y disminuyendo el nivel de satisfacción de los usuarios.
- La seguridad de los datos es deficiente, cualquier persona con acceso a la hoja de cálculo puede cambiar la información.

Presentan duplicidad de datos, en muchas ocasiones se ha tenido que afrontar problemas con las ventas de los nichos que terminaban siendo vendidas a dos personas, esto producto de que la información no llega a todas las oficinas de la organización. Para ello se planteó el siguiente problema general: ¿De qué manera un sistema de información ERP influye en mejorar la toma de decisiones en la Beneficencia Pública de Ica - 2021? Y los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera un sistema de información ERP influye en reducir el tiempo de atención a los usuarios en la Beneficencia Pública de Ica - 2021?; ¿De qué manera un sistema de información ERP influye en mejorar la seguridad de los datos y no acceder a la información en la Beneficencia Pública de Ica - 2021? Y ¿De qué manera un sistema de información ERP influye en reducir el tiempo de búsqueda de información en la Beneficencia Pública de Ica - 2021? respectivamente.

Los antecedentes que dan sustento a la presente investigación fueron:

[1]. La presente tesis tiene por título “Aplicación de Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) para optimizar la eficiencia contable y tributaria en las empresas hoteleras de cinco estrellas de la provincia de Arequipa. Caso: Hotel Libertador Arequipa-Periodo 2018”, el propósito de este estudio fue examinar cómo la implementación de Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) mejora la eficiencia contable y tributaria en hoteles de cinco estrellas en la provincia de Arequipa, específicamente el Hotel Libertador Arequipa durante el periodo 2018. Se llevó a cabo un estudio de casos con un diseño no experimental, utilizando un enfoque deductivo y de correlación. La investigación se centró en el Hotel Libertador Arequipa, sus sistemas de información, la implementación de ERP y un caso práctico desarrollado. Como resultado, se concluyó que la implementación de Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales optimiza la eficiencia contable y tributaria en hoteles de cinco estrellas en la provincia de Arequipa, como el Hotel Libertador Arequipa durante el periodo 2018. Esto se debe a que los ERP reducen los tiempos, simplifican los procesos, proporcionan acceso a datos actualizados, permiten la planificación de escenarios futuros, mejoran el proceso de toma de decisiones, ayudan a reducir la cantidad de empleados y mejoran la comunicación interna.

[2]. El propósito de este estudio fue desarrollar un sistema informático que mejorara la gestión y control de bienes muebles utilizando tecnología RFID. El enfoque se centró en capturar el código de las etiquetas adheridas a los bienes para identificarlos mediante radiofrecuencia, logrando una identificación más precisa y eficiente en comparación con el proceso manual empleado en el inventario. El área responsable, Patrimonio Fiscal, realizaba este proceso manualmente con el apoyo de hojas de cálculo y una comisión de seis personas, lo cual tomaba aproximadamente dos meses y medio para procesar la información de un periodo contable. Cada cuenta contable generaba un archivo utilizado por un grupo reducido de personas, lo que ocasionaba problemas al buscar información una vez que estas personas dejaban sus cargos. Esto también implicaba un costo anual de alrededor de 15000 soles para la realización del inventario. La hipótesis planteada fue: "La implementación de un sistema informático utilizando tecnología RFID mejora la gestión y control de inventarios de bienes muebles". El objetivo principal era reducir significativamente los tiempos de toma de inventario, logrando una disminución del 95%. También se buscaba reducir en un 99.98% el tiempo de procesamiento de información para elaborar reportes de depreciaciones contables y diferencias de faltantes, así como una disminución del 93.61% en los costos operativos y del 77.78% en la carga de trabajo para el personal involucrado.

[3]. Gracias al fenómeno de la globalización y al progreso constante de las nuevas tecnologías, las herramientas informáticas se han convertido en un componente esencial no solo en nuestras vidas cotidianas, sino también en el ámbito empresarial, siendo indispensables para el desarrollo de los negocios. Por esta razón, el presente artículo tiene como objetivo analizar el impacto de la implementación de un sistema ERP en la gestión logística de las medianas y pequeñas empresas comerciales en Latinoamérica, basándose en una revisión sistemática de la literatura de los últimos 5 años. Este estudio se enmarca dentro de una investigación de tipo observacional, analítico y retrospectivo. Se consultaron diversas bases de datos como Google Académico, Dialnet, Scielo y los repositorios académicos de distintas universidades. Como resultado, se concluyó que los sistemas ERP ofrecen beneficios significativos al proporcionar información precisa y rápida a todas las áreas operativas, tácticas y estratégicas de una empresa. Esto mejora la productividad y la efectividad en la toma de decisiones, optimiza la eficiencia operativa al integrar y mejorar los procesos administrativos y financieros, facilita la comunicación en tiempo real, optimiza el control de inventarios y proporciona análisis en tiempo real para facilitar la toma de decisiones estratégicas

[4] Las empresas de transporte y operadores logísticos utilizan herramientas de vanguardia para reducir las ineficiencias en los procesos de distribución física. El propósito de este estudio fue analizar la fuerte influencia de las herramientas ERP y WMS en los tiempos de entrega de las

diversas mercancías en el sector de transporte y operaciones logísticas. Se consultaron bases de datos como Proquest, Google Academics, Redalyc, Scielo y Ebscohost. Se seleccionaron 23 estudios relevantes, publicados en los últimos 15 años (2005-2020), en español, con una estructura IMRD, provenientes de bases de datos de calidad y mayormente artículos científicos revisados por pares. El análisis y síntesis de las investigaciones se llevó a cabo mediante una tabla de inducción de categorías que destacaba los aportes más significativos. Los resultados finales revelaron que la implementación de ERP y WMS conduce principalmente a un aumento notable en la productividad y a una reducción significativa en los tiempos de entrega de las diversas mercancías.

Según [5] El propósito de la investigación es examinar cómo el uso del sistema informático ERP influye en la motivación externa de los empleados en la ferretería DAGA & JIMÉNEZ S.A.C en Miraflores, durante el año 2016. Este estudio de campo se enmarca en un enfoque descriptivo que busca obtener datos directamente de la fuente. Para ello, se llevó a cabo una encuesta a los 23 trabajadores de la empresa. La hipótesis alternativa planteaba que el uso del sistema informático ERP tiene una gran influencia en la motivación extrínseca. Por lo tanto, se recopiló información a través de una encuesta centrada en los tres conceptos de motivación extrínseca: recompensa, castigo e incentivos, y cómo estos se relacionan con el uso del sistema. Los resultados revelaron que en la ferretería DAGA & JIMÉNEZ S.A.C, existe una influencia significativa debido a que al ser una empresa comercial, los empleados trabajan en función de los objetivos establecidos y manejados por incentivos o castigos, como se puede evidenciar en los resultados proporcionados por el sistema.

[6]. Propósito: Mostrar la influencia de los sistemas ERP en la gestión global de las empresas comerciales en la provincia de Huaura. Métodos: Se estudió una población de 557 personas pertenecientes a empresas comerciales. La muestra consistió en 162 personas encuestadas que desempeñan roles de gestión o asesoramiento contable en empresas comerciales de la Provincia de Huaura. Resultados: Los hallazgos indican que:

El 87.65% de las empresas comerciales encuestadas no emplea de manera intensiva los sistemas ERP.

El 45.68% está completamente de acuerdo en que los sistemas ERP son difíciles de utilizar.

Un 48.15% está de acuerdo en que el uso de un ERP mejoraría los procesos de gestión.

El 72.84% indica que las empresas comerciales utilizan el planeamiento estratégico para respaldar la gestión global.

El 65.43% menciona que las actividades en la empresa no están orientadas hacia procesos.

El 58.64% afirma que las acciones realizadas están alineadas con las planificadas.

El 69.14% indica que la administración utiliza la información como base para una toma de decisiones adecuada. Conclusiones: Se confirma una relación entre los sistemas ERP y la gestión

global en las empresas comerciales.

[7]. Las empresas que buscan ser competitivas en su gestión estratégica reconocen la importancia de tener un almacén eficiente y recurren a tecnologías como los sistemas de información para lograrlo. No obstante, muchas de estas empresas no llevan a cabo una planificación, gestión y control adecuados de sus almacenes, lo que resulta en una disminución en su rendimiento. Por esta razón, este estudio se propuso evaluar el impacto de la implementación de un sistema de información en la gestión de almacenes de la empresa COMANDTEL E.I.R.L en la ciudad de Cajamarca durante el año 2021. El estudio se diseñó como un experimento donde se analizó el proceso de gestión de almacenes como muestra inicial, evaluando la situación actual de sus actividades para luego aplicar la metodología de implementación del sistema. Posteriormente, se realizó un análisis de datos utilizando la prueba estadística T de Student. Los resultados obtenidos concluyeron que la implementación del sistema tuvo una influencia positiva en la gestión de almacenes de la empresa, logrando reducir los tiempos en diversas actividades como la codificación de productos en un 57%, la localización de productos en un 85%, la gestión de existencias en un 79%, el aprovisionamiento en un 78.2% y los despachos en un 87%. Esto se logró sin afectar los costos logísticos, lo que a su vez contribuyó a aumentar la satisfacción tanto de los trabajadores como de los clientes.

[8]. El objetivo principal de este estudio de investigación es indagar si la utilización de un Sistema ERP proporciona un apoyo significativo para la generación de informes y reportes financieros, orientados a la toma de decisiones financieras en la Empresa de Transportes ANCRO S.R.L., ubicada en Santa Anita durante el año 2018. Se empleó una metodología de investigación mixta que combina enfoques cualitativos y cuantitativos, siendo de carácter aplicado, de diseño no experimental con un enfoque transversal, descriptivo y correlacional. La población de estudio incluyó a los usuarios del sistema ERP, a quienes se les aplicó un cuestionario, y se realizó una entrevista con el gerente financiero. Estos instrumentos resultaron fundamentales para la medición de las variables y el objeto de estudio. Además, se utilizó la técnica de análisis documental para validar la información proporcionada por el sistema ERP existente. Posteriormente, se realizó un análisis comparativo de los Estados Financieros de los períodos 2017-2018 con el propósito de demostrar la influencia del Sistema ERP en las decisiones financieras, incluyendo aspectos como el nivel de endeudamiento, la capacidad de pago a corto y largo plazo, y la clasificación de riesgo financiero otorgada por el sistema financiero. Como resultado final, se evidenció la relación entre el uso del sistema ERP y la toma de decisiones financieras, mostrando que muchas de las decisiones financieras en ANCRO Transportes, evaluadas a través del análisis documental, su interpretación y la entrevista con el gerente financiero, no fueron las más adecuadas para la empresa.

[9]. El propósito principal de esta investigación fue examinar cómo los sistemas

integrados afectan la toma de decisiones de los directivos del Proyecto Especial Chira Piura en el año 2021. La problemática planteada se centra en determinar la influencia de estos sistemas en dicho proceso. El estudio se enmarca en una investigación básica de carácter no experimental y con un enfoque correlacional. La población objeto de estudio consistió en 35 directivos que hacen uso de los sistemas integrados en dicho proyecto. Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta a través de un cuestionario diseñado específicamente para este fin. La hipótesis de trabajo (H1) plantea que los sistemas integrados tienen un impacto significativo en la toma de decisiones de los directivos, mientras que la hipótesis nula (Ho) sugiere lo contrario. Los resultados obtenidos mostraron un nivel de significancia de Chi-cuadrado inferior a 0.05 ($0.00 < 0.05$), lo cual lleva a aceptar la hipótesis alternativa. Por consiguiente, se concluye que, con un nivel de significancia del 5%, existe una influencia de los sistemas integrados en la toma de decisiones de los directivos del Proyecto Especial Chira Piura en el año 2021.

[10] Este estudio surge con el propósito de examinar el uso de un sistema ERP y sugerir la mejor opción para su eventual implementación en la empresa. El objetivo fundamental es mejorar los procedimientos, integrar la información de ventas, reducir los tiempos en los procesos, incrementar la capacidad de almacenamiento y optimizar los recursos empresariales, todo ello con el fin de aumentar la rentabilidad. En la actualidad, debido al avance tecnológico y la globalización, las empresas buscan administrar estratégicamente sus recursos de forma eficiente. La gestión de inventarios es una parte crucial de la cadena de suministro y la administración empresarial. La mayoría de las organizaciones a nivel mundial adoptan enfoques que buscan obtener mejores resultados y alinear sus procesos con la misión de la empresa. En consecuencia, se evaluó la implementación de un sistema ERP para el control de inventarios. Se llevó a cabo un análisis del contexto del sistema actual, se identificaron los requisitos funcionales y se evaluó la viabilidad del proyecto, lo que ayudó a determinar los recursos técnicos necesarios y la inversión requerida para llevar a cabo el proyecto. Tras analizar la viabilidad económica, se concluyó que la implementación del sistema no demandaría una inversión significativa, dado que la empresa cuenta con los recursos necesarios. Esto evidencia que la implementación del sistema es económicamente viable. En resumen, este estudio subraya la necesidad de implementar un sistema ERP para mejorar la gestión de los procesos contables en la empresa.

[11] "El propósito de este trabajo es introducir un modelo conceptual centrado en la Industria 4.0 y la integración de software ERP en pequeñas y medianas empresas (PYMES). Para lograr una mejor comprensión de nuestro tema de investigación y contribuir a la definición y formulación del problema y los objetivos relacionados con las tecnologías de la Industria 4.0 en empresas de manufactura textil, se llevó a cabo un análisis de 15 revistas científicas y/o papers publicados entre los años 2016 y 2021, disponibles en la biblioteca virtual de la Universidad Nacional de

Trujillo. Estas publicaciones trataban temas como ERP, Industria 4.0 y su aplicación en PYMES, así como la innovación y el desarrollo en la gestión de procesos en empresas.

Al buscar información sobre las herramientas de la Industria 4.0, los sistemas CRM y ERP, así como su implementación en empresas de manufactura textil, pudimos identificar el papel crucial que desempeñan las herramientas digitales en las empresas, los beneficios que aportan y los criterios de evaluación relevantes. En consecuencia, llegamos a la conclusión de que la implementación de estas herramientas puede aumentar significativamente la competitividad de las empresas en el mercado.

Es importante destacar que el sistema ERP no solo proporciona una instantánea de la situación actual de las organizaciones, sino que también ofrece respuestas valiosas frente a la competencia en su entorno. Además, la implementación de un sistema ERP conlleva un incremento sustancial en los ingresos de las empresas, lo que explica por qué muchas organizaciones están adoptando activamente esta herramienta."

[12] "Este trabajo ilustra el proceso en curso de transformación del sistema contable en la empresa Ópalo Perú a través de la implantación de un sistema ERP, incluyendo la capacitación de su personal. Esta iniciativa beneficiará a todos los usuarios y fomentará la colaboración interdepartamental para un control más efectivo de los recursos de la empresa. Además, se presentan propuestas para el uso eficiente del sistema ERP, junto con un manual por módulo que proporcionará a los empleados una guía detallada de los procedimientos cotidianos.

Se describen también las actividades que he realizado en el área contable con el nuevo sistema, lo que servirá como referencia para las personas que se integren a esta área en el futuro. La capacitación del personal se llevó a cabo siguiendo un cronograma que detallaba los temas, horarios y lugares correspondientes.

En resumen, la implementación de un sistema ERP contribuye significativamente al entendimiento de las operaciones, permitiendo la integración de conocimientos previos con las nuevas adquisiciones. En última instancia, un software ERP agiliza el flujo de información y facilita la generación de informes detallados para un análisis más preciso y la preparación de estados financieros exhaustivos. A diferencia del sistema anterior (CONCAR), que se limitaba a aspectos contables, el ERP involucra a todas las áreas de la empresa."

Justificación k

La justificación de un trabajo de tesis titulado "Influencia de un sistema de información ERP para mejorar la toma de decisiones en la beneficencia pública de Ica - 2021" se basó en los siguientes argumentos:

Relevancia para la Beneficencia Pública de Ica: La Beneficencia Pública de Ica desempeña un

papel crucial en la prestación de servicios y el bienestar de la comunidad local. Mejorar su eficiencia y capacidad de toma de decisiones es fundamental para brindar una atención de calidad a quienes más lo necesitan.

Impacto de la Toma de Decisiones: Las decisiones tomadas en la Beneficencia Pública de Ica afectan directamente a los beneficiarios, la gestión de recursos y el funcionamiento de la institución. Un sistema de información ERP influirá significativamente en la toma de decisiones y, por lo tanto, en la calidad de los servicios ofrecidos.

Escasa Investigación en el Ámbito: La implementación y el impacto de sistemas ERP en organizaciones de beneficencia pública pueden ser un área poco estudiada. Investigar este tema brindará información valiosa y contribuirá al conocimiento en este sector específico.

Mejora de la Eficiencia Operativa: Los sistemas ERP se conocen por su capacidad para optimizar procesos y mejorar la gestión de recursos. Al demostrar cómo esta tecnología puede aplicarse con éxito en una organización benéfica, se puede promover su adopción en otras instituciones similares.

Beneficios a Largo Plazo: Los beneficios de una toma de decisiones mejorada y una gestión más eficiente perdurarán en el tiempo y continuarán beneficiando a la comunidad atendida por la Beneficencia Pública de Ica.

Contexto Actual (Año 2021): El trabajo se lleva a cabo en el contexto del año 2021, un período en el que la tecnología y la gestión eficiente de recursos son especialmente relevantes debido a desafíos como la pandemia de COVID-19. Esto aporta una perspectiva actual y aplicable a la situación.

Contribución al Conocimiento Local: La tesis proporcionará información específica sobre la situación de la Beneficencia Pública de Ica, lo que puede servir como guía para la toma de decisiones y la gestión en esta entidad y en otras similares en la región.

Interés Social: Dado que la beneficencia pública tiene un propósito social, cualquier mejora en su funcionamiento y toma de decisiones tiene un impacto directo en la comunidad local, lo que justifica el interés público en este estudio.

En resumen, el trabajo de tesis propuesto es relevante y justificable debido a su potencial para mejorar la toma de decisiones en la Beneficencia Pública de Ica, lo que a su vez beneficia a la comunidad local y contribuye al conocimiento en este campo.

Importancia

La importancia de un trabajo de tesis titulado "Influencia de un sistema de información ERP para mejorar la toma de decisiones en la beneficencia pública de Ica - 2021" radica en varios aspectos: **Mejora de la Toma de Decisiones:** El proceso de toma de decisiones en la beneficencia pública de Ica es crítico para su funcionamiento. La implementación de un sistema ERP puede

proporcionar datos y análisis en tiempo real, lo que permitirá tomar decisiones más informadas y eficientes en beneficio de los beneficiarios y la organización en general.

Eficiencia en la Gestión de Recursos: Las organizaciones benéficas, en general, deben administrar sus recursos de manera eficaz para maximizar el impacto de sus actividades. Un sistema ERP ayudara a optimizar la gestión de recursos, lo que es esencial para una entidad que depende de donaciones y fondos públicos.

Transparencia y Rendición de Cuentas: La implementación de un sistema ERP aumentará la transparencia en la gestión de la beneficencia pública. Esto es importante para ganar la confianza de los donantes, el público y las partes interesadas, ya que pueden ver cómo se utilizan los recursos de manera efectiva.

Contribución al Conocimiento Local: El trabajo de tesis proporcionará información específica y aplicable a la situación de la Beneficencia Pública de Ica, lo que puede servir como un recurso valioso para la entidad y otras organizaciones benéficas en la región que buscan mejorar su gestión.

Impacto Social: La beneficencia pública juega un papel fundamental en la comunidad al brindar servicios y apoyo a quienes lo necesitan. Mejorar su eficiencia y toma de decisiones impactará directamente en la calidad de los servicios que se ofrecen y, por lo tanto, en el bienestar de la población atendida.

Relevancia en el Contexto Actual: Dado que el trabajo se realiza en el año 2021, su importancia es aún mayor debido a los desafíos y la necesidad de una gestión eficiente en medio de la pandemia de COVID-19 y otros eventos globales que requieren respuestas ágiles y eficaces.

En resumen, la importancia de esta tesis radica en su potencial para mejorar la gestión y la toma de decisiones en una organización benéfica que desempeña un papel fundamental en la comunidad. Esto no solo beneficia a la entidad en sí, sino que también tiene un impacto directo en la calidad de vida de quienes dependen de sus servicios. Además, el estudio contribuye al conocimiento y puede servir como modelo para otras organizaciones benéficas que buscan mejoras similares en sus operaciones

Los objetivos que persiguió el trabajo de investigación para titulación fueron:

Objetivo General

O.G: Mejorar la toma de decisiones en la beneficencia pública de Ica – 2021.

Objetivos específicos

OE₁: Reducir el tiempo de atención a los usuarios en la beneficencia pública de Ica – 2021.

OE₂: Mejorar la seguridad de los datos en la beneficencia pública de Ica – 2021.

OE₃: Reducir el tiempo de búsqueda de la información en la beneficencia pública de Ica – 2021

Finalmente, el presente estudio de tesis fue desarrollado en 8 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

- I. Introducción: En este punto se desarrolló la introducción del trabajo de investigación en donde se detalló la realidad problemática; los antecedentes de la investigación; la justificación de la investigación; los objetivos y las hipótesis de la investigación.
- II. Estrategia metodológica: En este punto se determinó la estrategia metodológica que comprendió el Tipo y diseño de investigación; la operacionalización de las variables; se determinó la población y muestra de la investigación; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; los procedimientos y el método de análisis de datos.
- III. Resultados. En este punto se determinó Prueba de normalidad de datos; recopilación de la información; análisis de datos; los gráficos estadísticos; planteamiento de la hipótesis; el planteamiento de los indicadores
- IV. Discusión. En este punto se hará un análisis de la Discusión por objetivos; discusión por hipótesis; y discusión por metodología.
- V. Conclusiones: Esta sección trata sobre las conclusiones obtenidas al finalizar la investigación, las cuales están basadas en los objetivos establecidos durante el estudio.
- VI. Recomendaciones: En esta sección se presentan las sugerencias que surgieron a lo largo del desarrollo de la investigación y que están vinculadas a las conclusiones obtenidas.
- VII. Referencias bibliográficas. En esta etapa se reunieron todos los recursos de información que se emplearon para llevar a cabo la investigación y redactar el informe.
- VIII. En esta sección se detallaron los complementos incluidos, que comprendieron la matriz de consistencia y la ficha de entrevista.

II. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS.

2.1. Metodología de la investigación

El enfoque de este estudio fue cuantitativo, lo que implica recopilar datos para validar hipótesis planteadas previamente al proceso metodológico. Se emplearon experimentos, análisis de correlación, comparaciones y evaluaciones de causa y efecto. Este enfoque sigue un proceso secuencial y deductivo. Al finalizar, se busca generalizar los resultados, hacer predicciones, controlar fenómenos y la posibilidad de replicar la investigación. Por tanto, este estudio adoptó este enfoque al utilizar la recopilación de datos con mediciones numéricas y análisis estadísticos para evaluar la influencia del sistema de información en la gestión de la beneficencia pública de Ica..

Para el análisis de los datos para la investigación se utilizó las herramientas de Microsoft Excel y Minitab 17.0 software; en cuanto al análisis descriptivo, se emplearon tablas y gráficos para presentar los datos de manera visual. Se calculó la media como medida de tendencia central y se interpretaron los resultados indicador por indicador, utilizando la información recopilada por el instrumento. Esto proporcionó un resultado organizado visualmente y fácil de comprender, destacando la simplicidad de los datos numéricos en su totalidad. En cuanto al análisis inferencial, se evaluó la normalidad de los datos mediante la prueba de Shapiro-Wilk

Tabla 1: Resultados de normalidad

P. Data	P. Teoría	Normalidad	Pruebas Paramétricas
>P. Teoría	0.05	SI	T - STUDENTE
>P. Teoría	0.05	SI	
>P. Teoría	0.05	SI	WILCOXON
<P. Teoría	0.05	NO	

2.2. Tipo, nivel y diseño de la investigación

Tipo de investigación

El tipo de la investigación es Aplicada. Según [13], este tipo de investigación es la que

ya se tiene un problema establecido y conocido por el investigador, por lo que realiza la investigación para poder dar respuestas a preguntas específicas

Nivel de investigación

La investigación será de nivel Cuantitativo. Según [14], Este nivel de investigación es principalmente numérico, por lo que las estadísticas están vinculadas. La base fundamental de la investigación cuantitativa radica en la necesidad de probar o contradecir una hipótesis, y a menudo está respaldada por la recopilación de encuestas

Diseño de investigación

Es de diseño cuasi- experimental. Según [15], el diseño cuasi-experimental se interpreta por la manipulación intencional de la variable independiente y el análisis de su efecto sobre la variable dependiente

La investigación será de nivel cuantitativo porque según [16]. Cuando la información son números estamos ante una investigación con datos cuantitativos y el diseño según [17] cuasi-experimental ya que cuando los datos se obtienen por observación de hechos condicionados por el investigador, en donde se manipula una sola variable y se espera la respuesta de otra variable ya que define el método de pre-prueba y posprueba con un único conjunto de datos

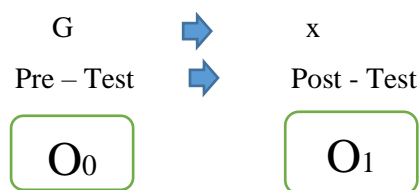


Figura 1 Diseño de investigación

En donde:

G: Es el grupo experimental

O0: Pre - Test: Toma de decisiones antes de la aplicación del ERP.

X: Herramienta ERP

O1: Post - Test: Toma de decisiones después de la aplicación del ERP

2.3. Matriz de operacionalización de las Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Item	Escala de medición	Técnica de recolección de Datos
VARIABLE INDEPENDIENTE SISTEMA DE INFORMACION ERP	Es un software empresarial que integra todos los procesos de una organización en una sola plataforma. Este tipo de sistema permite gestionar de manera eficiente y coordinada los recursos y operaciones de la empresa, incluyendo finanzas, ventas, compras, producción, inventarios, recursos humanos y otros procesos.	Se define al sistema ERP, como un conjunto de aplicaciones relacionadas con la mejora de procesos de una empresa,	INFORMACION DE CLIENTES	Estado situacional	1	1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. Indeciso 4. Probablemente si 5. Definitivamente Si	Encuesta
				Estado de Resultados	2		
				Estados de Flujo de clientes.	3		
			GESTION ERP	Gestión de información	4		
				Uso del sistema ERP y ventajas	5		
				Oportunidad de presentación de información	6		
VARIABLE DEPENDIENTE TOMA DE DECISIONES	La toma de decisiones es un proceso cognitivo que implica la selección de una opción entre varias posibles, basándose en criterios y valores determinados. En cualquier contexto, la toma de decisiones implica analizar y evaluar diferentes opciones para elegir la que mejor se ajuste a los objetivos y necesidades del individuo o de la organización.	La toma de decisiones es un proceso fundamental en los negocios y en cualquier ámbito de la vida, que implica seleccionar la mejor opción entre varias posibles, basándose en criterios y valores determinados.	DECISIONES VALIDAS	Estrategia de ventas a crédito.	7	1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. Indeciso 4. Probablemente si 5. Definitivamente Si	Encuesta
				Plan de crecimiento y expansión de la organización.	8		
				Nivel de endeudamiento.	9		
				Estrategia para la Adquisición de activos.	10		
			DECISIONES ACTUALIZADAS	Decidir las Fuentes de financiamiento.	11		
				Establecer el Horizonte de financiamiento.	12		
				Adquirir Locales propios o de Alquilado por Terceros.	13		
					14		

Figura 2: Operacionalización de variables

2.4. Solución de Herramientas ERP

Las herramientas ERP (Enterprise Resource Planning) son sistemas de información empresariales que integran y gestionan los diferentes procesos y recursos de una organización, desde finanzas y recursos humanos hasta producción y ventas. Cuando una empresa enfrenta problemas con su sistema ERP, es importante buscar una solución lo más pronto posible para evitar interrupciones en los procesos de la organización.

Las soluciones para problemas con herramientas ERP pueden incluir la actualización o reconfiguración del sistema, capacitación y entrenamiento, evaluación de necesidades y requerimientos, y mantenimiento y soporte técnico. Es importante abordar los problemas de manera oportuna para garantizar que el sistema ERP funcione correctamente y permita una gestión eficiente de los procesos empresariales.

Tabla 2: optimización de los procesos de atención al cliente

Indicador	U. Medida	Índice	U. Observación
Y ₁ : Tiempo de atención a usuarios	Min.	[40..60]	Guía de Observación
Y ₂ : Mejora en la seguridad de los datos	%	100%	Guía de Observación
Y ₃ : Tiempo de búsqueda de información	Min.	[20 .. 30]	Guía de Observación

2.5. Hipótesis de la investigación.

La hipótesis general planteada en la investigación para determinar de qué manera influye significativamente fue: Un sistema de información ERP influirá en mejorar la toma de decisiones en la Beneficencia Pública de Ica – 2021; mientras que las hipótesis específicas fueron: Un sistema de información ERP influirá en reducir el tiempo de atención a los usuarios en la Beneficencia Pública de Ica – 2021; Un sistema de información ERP influirá en mejorar la seguridad de los datos y no acceder a la información en la Beneficencia Pública de Ica – 2021; y Un sistema de información ERP influirá en reducir el tiempo de búsqueda de información en la Beneficencia Pública de Ica - 2021

2.6. Población y muestra en estudio

Para obtener la población de estudio para este proyecto se tomarán los usuarios atendidos durante el mes de octubre del 2021, los cuales fueron 120

Muestra

En el proyecto se calculó la muestra empleando la fórmula que a continuación se muestra:

$$n = \frac{z^2 P * Q * N}{(N - 1)E^2 + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza del 95%

S² = Varianza

e² = Margen de error 5%

N = tamaño de la población (N=120 usuarios)

Reemplazando los Valores en la formula obtenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 120}{(120 - 1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)} = 93.81$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra será 94 usuarios.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se optó por utilizar la encuesta basada en la escala de Likert, como se muestra en la tabla No 4, para evaluar las variables de interés mediante métodos de recolección de datos cuantitativos. La encuesta consistió en un conjunto de preguntas dirigidas a los participantes del estudio.

De esta manera, se recolectó información utilizando la técnica de la encuesta, con el objetivo de aplicar un cuestionario compuesto por 10 preguntas para la variable independiente "Sistema ERP" y de manera similar para la variable dependiente "Toma de decisiones", con una muestra de 94 usuarios.

Tabla 3: Escala de Likert

<u>Detalle de Respuesta</u>	<u>Nivel</u>
Definitivamente no	1
Probablemente no	2
Indeciso	3
Probablemente si	4
<u>Definitivamente Si</u>	<u>5</u>

2.8. Procedimientos

- Las acciones que se realizaron en el presente trabajo de investigación fueron:
- Presentarse ante la entidad, solicitar la cantidad de usuarios que se encuentran registrados en la Beneficencia Pública de Ica.
- Proponer, el uso adecuado del sistema ERP y la información que brinda el Sistema ERP para la toma de decisiones en la Beneficencia Pública de Ica.
- Se presento el cuestionario y se realizó una encuesta a los usuarios de la Beneficencia seleccionados con el propósito de que puedan ofrecer respuestas adecuadas conforme al análisis de las variables.
- El Software estadístico Minitab v-17 se empleó para analizar la relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación. A partir de estos resultados, se generaron tablas de contingencia y gráficos para evaluar si la hipótesis es afirmativa o negativa.
- Rrealizó una entrevista con preguntas acerca de la materia de investigación; la entrevista fue realizada al encargado, que viene laborando en la empresa más de 20 años.

2.9. Interpretación y análisis de los resultados obtenidos

- Se realizaron análisis estadísticos detallados, enfocándose en identificar tendencias y relaciones relevantes en consonancia con los objetivos planteados y la hipótesis de estudio.
- Se procedió a verificar las hipótesis planteadas.
- Se interpretaron los resultados considerando la unidad de análisis como referencia.
- Se interpreto la respuesta del encargado, las cuales dan respuesta a la materia de investigación sobre el uso del ERP en la institución.
- Se analizo cada proceso de información que se realiza a través del ERP, validando así todos los procesos sean necesarios para la obtención de Información.
- Se establecieron las conclusiones y recomendaciones resolviendo la formulación del problema.

III. RESULTADOS.

3.1. Consideraciones generales.

Para cumplir adecuadamente con los objetivos de la investigación, la situación actual de la Beneficencia Pública de la ciudad de Ica, se desarrolló el análisis de datos para la variable dependiente.

Asimismo, se determinó de qué manera un sistema de información ERP influye en mejorar la toma de decisiones en la beneficencia pública de Ica, para ello se implementó un Pre – test y Pos - test que permitió identificar las circunstancias iniciales de los indicadores.

Habiendo obtenido los datos mediante las fichas de observación para cada uno de los indicadores, se continuó con el procesamiento y análisis de los datos con la ayuda del software estadístico Minitab, con la finalidad de comprobar las hipótesis planteadas.

Establecida la muestra propuesta en el plan de tesis de 92 usuarios conforman la unidad de análisis se ha obtenido la siguiente información que se muestra en la Tabla 4.

Asimismo, se llevó a cabo la prueba de normalidad de datos, el propósito de la prueba de normalidad es establecer si la población sigue una distribución de probabilidad específica. En caso de que siga una distribución normal, se pueden aplicar técnicas paramétricas como la Correlación de Pearson y la regresión lineal. De lo contrario, si la distribución no es normal, se recurre a técnicas no paramétricas como la Correlación de Spearman y la regresión logística. Para elegir la prueba se hará uso del nivel de medida de la variable y la distribución, estos serán:

H₀: Los datos siguen una distribución normal

H_a: Los datos no siguen distribución normal

El valor de alcance estará entre 0.05 por ende:

- Si el valor de p es mayor o igual a 0.05, no se descarta la hipótesis nula
- Si el valor de P es menor a 0.05 se descarta la hipótesis nula

Tabla4: Unidad de análisis

U Análisis	Tiempo de atención a usuarios		Tiempo de búsqueda de información	
	TAU_Pre	TAU_Pos	TBI_Pre	TBI_Pos
1	32.68	11.33	16.17	7.92
2	50.51	21.42	26.23	16.13
3	44.76	18.17	22.98	13.49
4	54.50	23.68	28.48	17.97
5	50.81	21.59	26.40	16.27
6	49.33	20.75	25.56	15.59
7	47.46	19.69	24.50	14.73
8	56.66	24.90	29.70	18.97
9	54.80	23.85	28.65	18.11
10	53.33	23.01	27.82	17.43
11	44.36	17.94	22.76	13.30
12	55.63	24.32	29.12	18.50
13	52.72	22.67	27.47	17.15
14	49.80	21.02	25.83	15.81
15	46.74	19.28	24.10	14.40
16	37.46	14.03	18.86	10.12
17	42.15	16.69	21.51	12.28
18	47.67	19.81	24.62	14.83
19	43.74	17.59	22.41	13.02
20	44.18	17.83	22.65	13.22
21	62.35	28.12	32.91	21.59
22	48.85	20.48	25.29	15.37
23	43.00	17.17	21.99	12.68
24	35.05	12.67	17.51	9.01
25	36.34	13.40	18.23	9.61
26	47.87	19.92	24.74	14.92
27	50.05	21.16	25.97	15.92
28	50.61	21.48	26.29	16.18
29	51.05	21.73	26.54	16.39
30	51.13	21.77	26.58	16.42
31	44.18	17.84	22.66	13.22
32	51.97	22.24	27.05	16.81
33	48.92	20.52	25.33	15.40
34	47.48	19.71	24.52	14.74
35	40.76	15.90	20.73	11.64
36	51.14	21.78	26.58	16.43
37	54.00	23.39	28.20	17.74
38	54.38	23.61	28.41	17.92

39	49.89	21.07	25.88	15.85
40	46.70	19.27	24.08	14.38
41	56.08	24.57	29.37	18.70
42	52.99	22.82	27.62	17.28
43	59.16	26.31	31.11	20.12
44	57.70	25.49	30.29	19.45
45	50.16	21.22	26.03	15.97
46	43.62	17.52	22.34	12.96
47	49.08	20.61	25.42	15.47
48	45.57	18.62	23.44	13.86
49	55.72	24.37	29.17	18.53
50	45.09	18.35	23.17	13.64
51	53.93	23.35	28.16	17.71
52	55.26	24.11	28.91	18.32
53	64.88	29.55	34.33	22.75
54	68.80	31.77	36.55	24.56
55	51.20	21.81	26.62	16.45
56	48.08	20.04	24.86	15.02
57	46.11	18.93	23.75	14.11
58	46.63	19.22	24.04	14.35
59	55.18	24.06	28.86	18.29
60	38.51	14.63	19.46	10.61
61	47.84	19.91	24.72	14.90
62	42.19	16.71	21.53	12.30
63	52.19	22.37	27.17	16.91
64	40.72	15.88	20.70	11.62
65	36.31	13.38	18.22	9.59
66	57.43	25.34	30.13	19.32
67	46.28	19.02	23.84	14.18
68	46.23	19.00	23.81	14.16
69	50.85	21.61	26.42	16.29
70	52.41	22.49	27.30	17.01
71	55.12	24.03	28.83	18.26
72	52.98	22.82	27.62	17.27
73	49.40	20.79	25.60	15.62
74	45.00	18.30	23.12	13.60
75	53.28	22.99	27.79	17.41
76	49.17	20.66	25.47	15.52
77	49.02	20.58	25.39	15.45
78	58.78	26.10	30.89	19.94
79	53.29	22.99	27.80	17.42
80	42.69	16.99	21.82	12.53
81	51.01	21.71	26.51	16.37
82	47.98	19.99	24.80	14.97
83	53.13	22.90	27.70	17.34

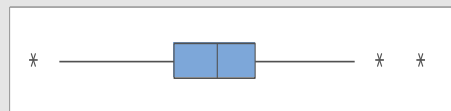
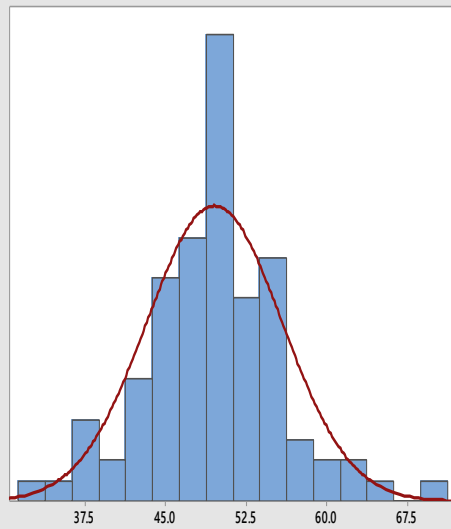
84	51.16	21.79	26.59	16.43
85	50.63	21.49	26.30	16.19
86	47.62	19.79	24.60	14.80
87	43.84	17.65	22.47	13.06
88	45.38	18.52	23.33	13.77
89	48.55	20.31	25.12	15.23
90	54.38	23.61	28.41	17.92
91	49.85	21.05	25.86	15.83
92	62.64	28.28	33.07	21.72

3.2. Análisis descriptivo

Habiéndose realizado la recolección de datos mediante fichas de observación, se procesaron las cifras obtenidas en el software estadístico Minitab

Indicador 1: Tiempo de atención a los usuarios

Informe de resumen de TAU_Pre



Prueba de normalidad de Anderson-Darling	
A-cuadrado	0.45
Valor p	0.275
Media	49.523
Desv.Est.	6.303
Varianza	39.734
Asimetría	0.031979
Curtosis	0.917075
N	92
Mínimo	32.681
1er cuartil	45.706
Mediana	49.825
3er cuartil	53.287
Máximo	68.803
Intervalo de confianza de 95% para la media	
	48.217 50.828
Intervalo de confianza de 95% para la mediana	
	48.138 50.996
Intervalo de confianza de 95% para la desviación estándar	
	5.506 7.374

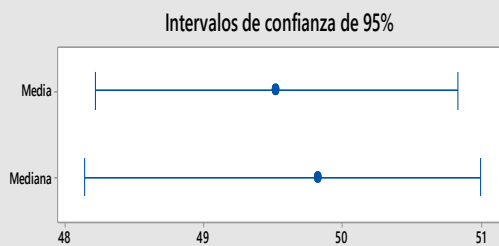
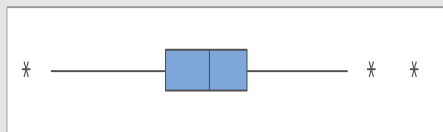
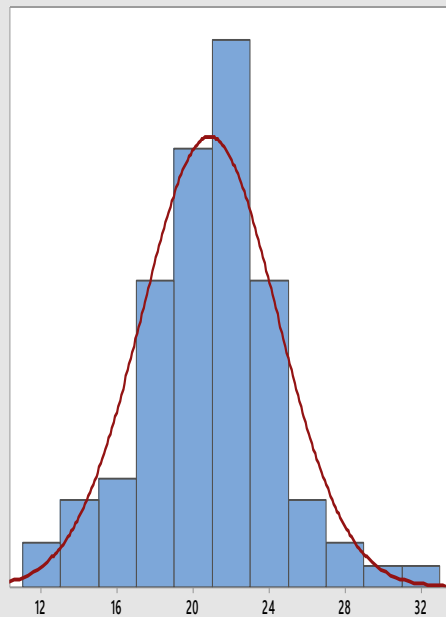


Figura 3: Estadísticos Descriptivos - Disponibilidad de Información preprueba

Interpretación. En la figura 3, se observan los datos estadísticos descriptivos del indicador tiempo de atención a los usuarios en una prueba preliminar y posterior a la aplicación del sistema ERP, podemos observar que en la pre observación se ha obtenido el valor mínimo de 32.68 y un máximo de 68.80; por otro lado, la media obtenida en la pre observación es de 49.52 y una desviación estándar de 6.30

Indicador 1: Tiempo de atención a los usuarios

Informe de resumen de TAU_Pos



Prueba de normalidad de Anderson-Darling

A-cuadrado	0.45
Valor p	0.275

Media	20.861
Desv.Est.	3.568
Varianza	12.732
Asimetría	0.031979
Curtosis	0.917075
N	92

Mínimo	11.327
1er cuartil	18.700
Mediana	21.032
3er cuartil	22.991
Máximo	31.774

Intervalo de confianza de 95% para la media

20.122	21.600
--------	--------

Intervalo de confianza de 95% para la mediana

20.076	21.694
--------	--------

Intervalo de confianza de 95% para la desviación estándar

3.117	4.174
-------	-------

Intervalos de confianza de 95%

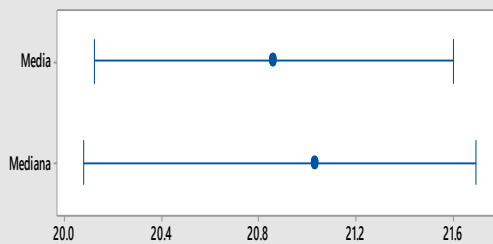


Figura 4: Estadísticos Descriptivos - Disponibilidad de Información pos-prueba

Interpretación. En la figura 4, se observan los datos estadísticos descriptivos del indicador tiempo de atención a los usuarios en una prueba preliminar y posterior a la aplicación del sistema ERP, podemos observar que en la pre observación se ha obtenido el valor mínimo de 11.32 y un máximo de 31.77; por otro lado, la media obtenida en la pre observación es de 20.86 y una desviación estándar de 3.56

Indicador 2. Seguridad de los datos

Se proceso 92 usuarios para el indicador seguridad de los datos en la beneficencia pública

de Ica, la tabla 5 muestra que el 29.9% de los empleados de la empresa de distribución de productos de consumo masivo evaluó positivamente el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP), mientras que el 27.80% lo calificó como "medio" y el 22.4% lo consideró no óptimo.

Tabla 5: Seguridad en los datos

Sistema ERP	N	%
Optimo	44	29.90%
Medio	35	27.80%
No optimo	13	22.40%
Total	92	100%

En lo referente a los resultados de la evaluación de la seguridad de los datos en la beneficencia publica de Ica. Se pone en evidencia que, en lo referido a los resultados de la evaluación de procesos de negocio, la figura 5 pone en evidencia que el 11.6% de los colaboradores de la beneficencia percibieron un buen nivel en cuanto a la seguridad de los datos; el 65.3% percibieron un nivel regular y el 23.1% percibieron un mal nivel en cuanto a la seguridad de los datos.

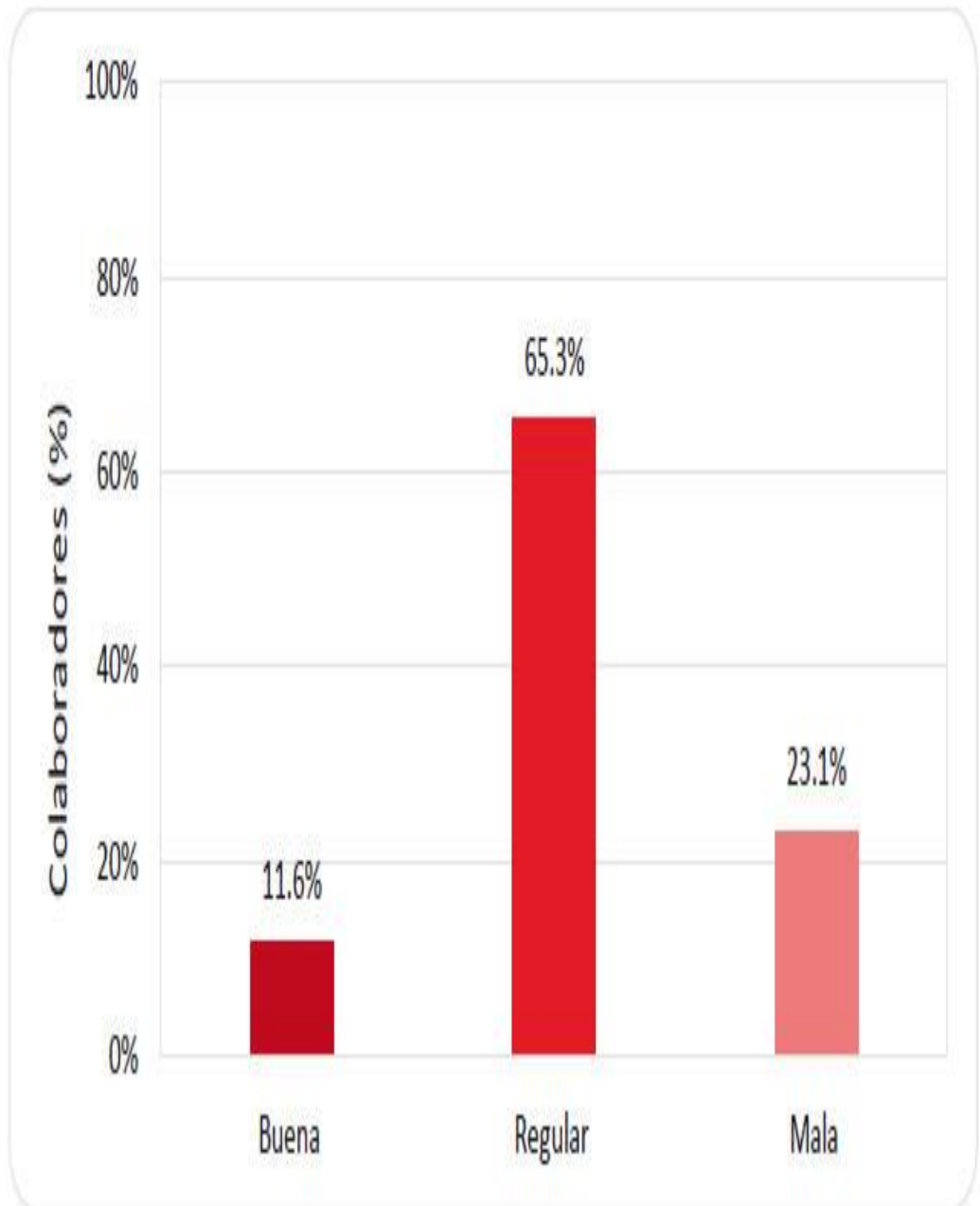


Figura 5. ERP para la seguridad de datos

Indicador 3: Tiempo de búsqueda de información

TBI

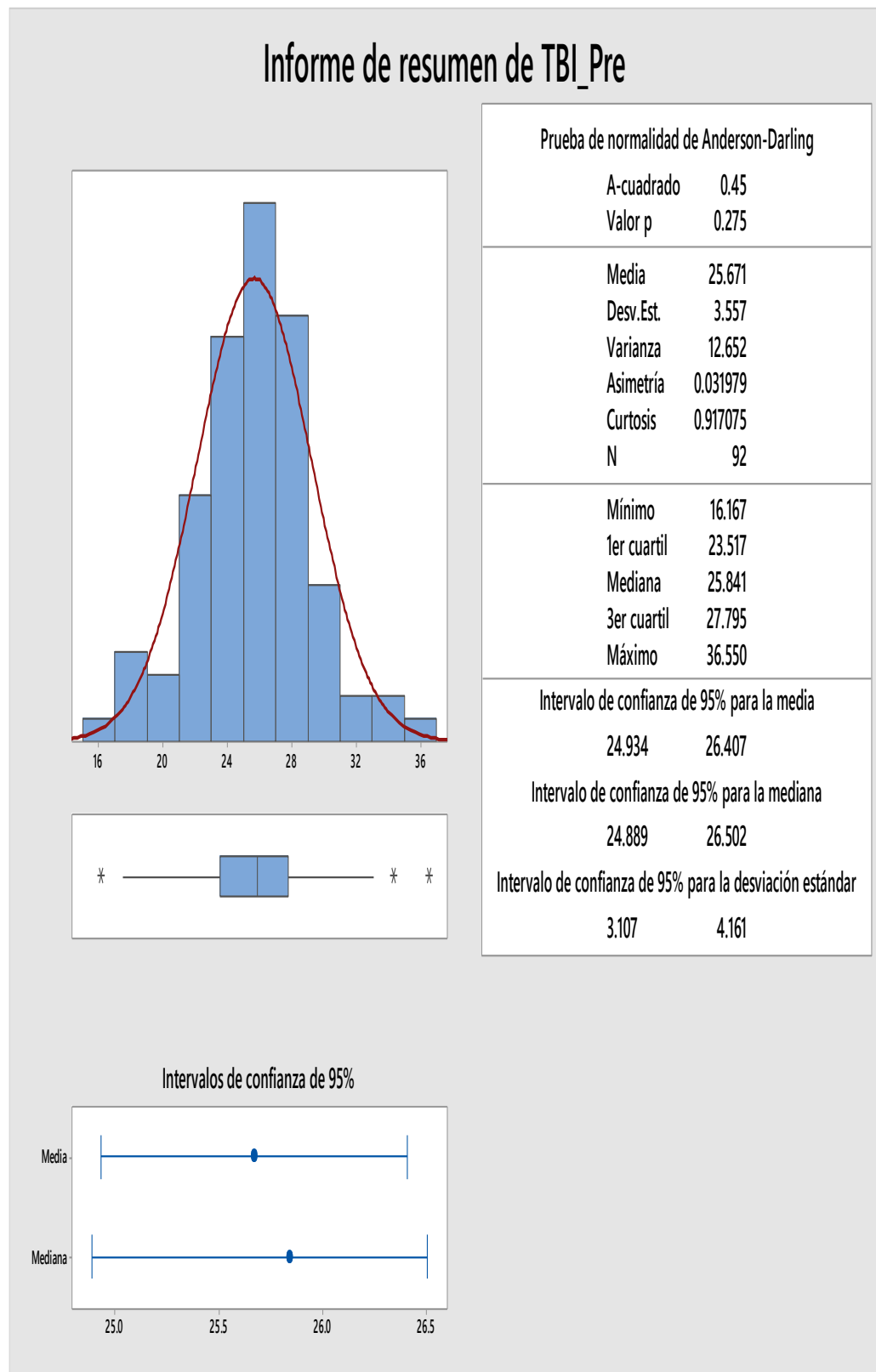


Figura 6: Estadísticos Descriptivos - Disponibilidad de Información pre-prueba

Interpretación. En la figura 6, se observan los datos estadísticos descriptivos del indicador tiempo de búsqueda de información en una prueba preliminar y posterior a la aplicación del sistema ERP, podemos observar que en la pre observación se ha obtenido el valor mínimo de 16.16 y un máximo de 36.55; por otro lado, la media obtenida en la pre observación es de 25.67 y una desviación estándar de 3.55.

Indicador 3: Tiempo de búsqueda de información

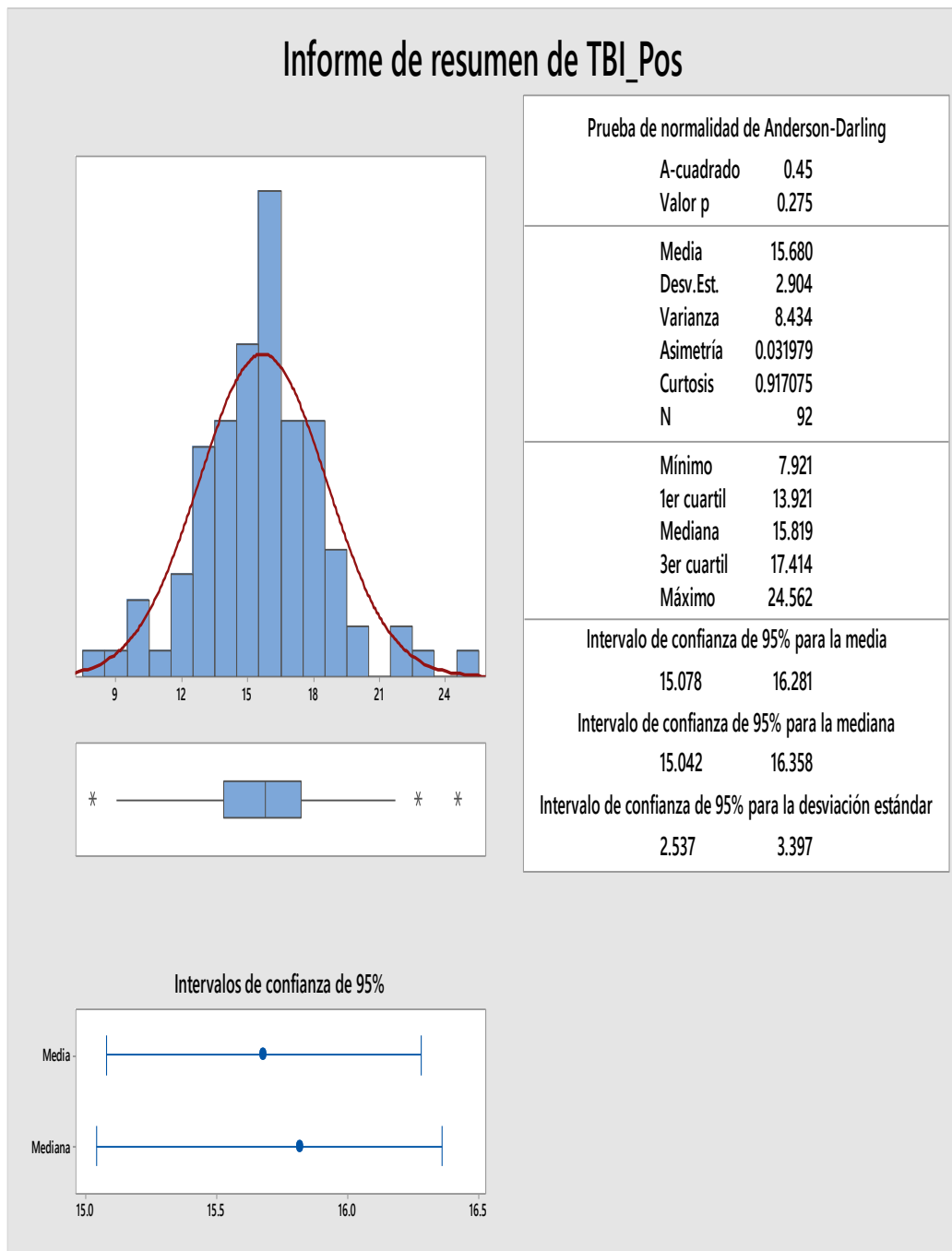


Figura 7: Estadísticos Descriptivos - Disponibilidad de Información pos-prueba

Interpretación. En la figura 7, se observan los datos estadísticos descriptivos del indicador tiempo de búsqueda de información en una prueba preliminar y posterior a la aplicación del sistema ERP, podemos observar que en la pre observación se ha obtenido el valor mínimo de 7.92 y un máximo de 24.46; por otro lado, la media obtenida en la pre observación es de 15.68 y una desviación estándar de 2.90.

3.3. Planteamiento de hipótesis

Ha: Un sistema de información ERP influirá en mejorar la toma de decisiones en la Beneficencia Pública de Ica – 2021

Ho: Un sistema de información ERP **No** influirá en mejorar la toma de decisiones en la Beneficencia Pública de Ica – 2021

3.4. Planteamiento de indicadores

Indicador 01: Tiempo de atención a los usuarios

Ha₁: Un sistema de información ERP influirá en reducir el tiempo de atención a los usuarios en la Beneficencia Pública de Ica - 2021.

Ho₁: Un sistema de información ERP **No** influirá en reducir el tiempo de atención a los usuarios en la Beneficencia Pública de Ica - 2021.

Hipótesis estadística:

Ha₁: $\mu_1 > \mu_2$

Ho₁: $\mu_1 \leq \mu_2$

Prueba Ze IC de dos muestras: TAU_Pre; TAU_Pos

Z de dos muestras para TAU_Pre vs. TAU_Pos

Error

estándar

de la

	N	Media	Desv.Est.	media
TAU_Pre	92	49.52	6.30	0.66
TAU_Pos	92	20.86	3.57	0.37

Diferencia = μ (TAU_Pre) - μ (TAU_Pos)

Estimación de la diferencia: 28.662

Límite inferior 95% de la diferencia: 27.412

Prueba Z de diferencia = 0 (vs. >): Valor Z = 37.95 Valor p = 0.000 GL = 143

Gráfica de distribución

Normal; Media=28.66; Desv.Est.=2.73

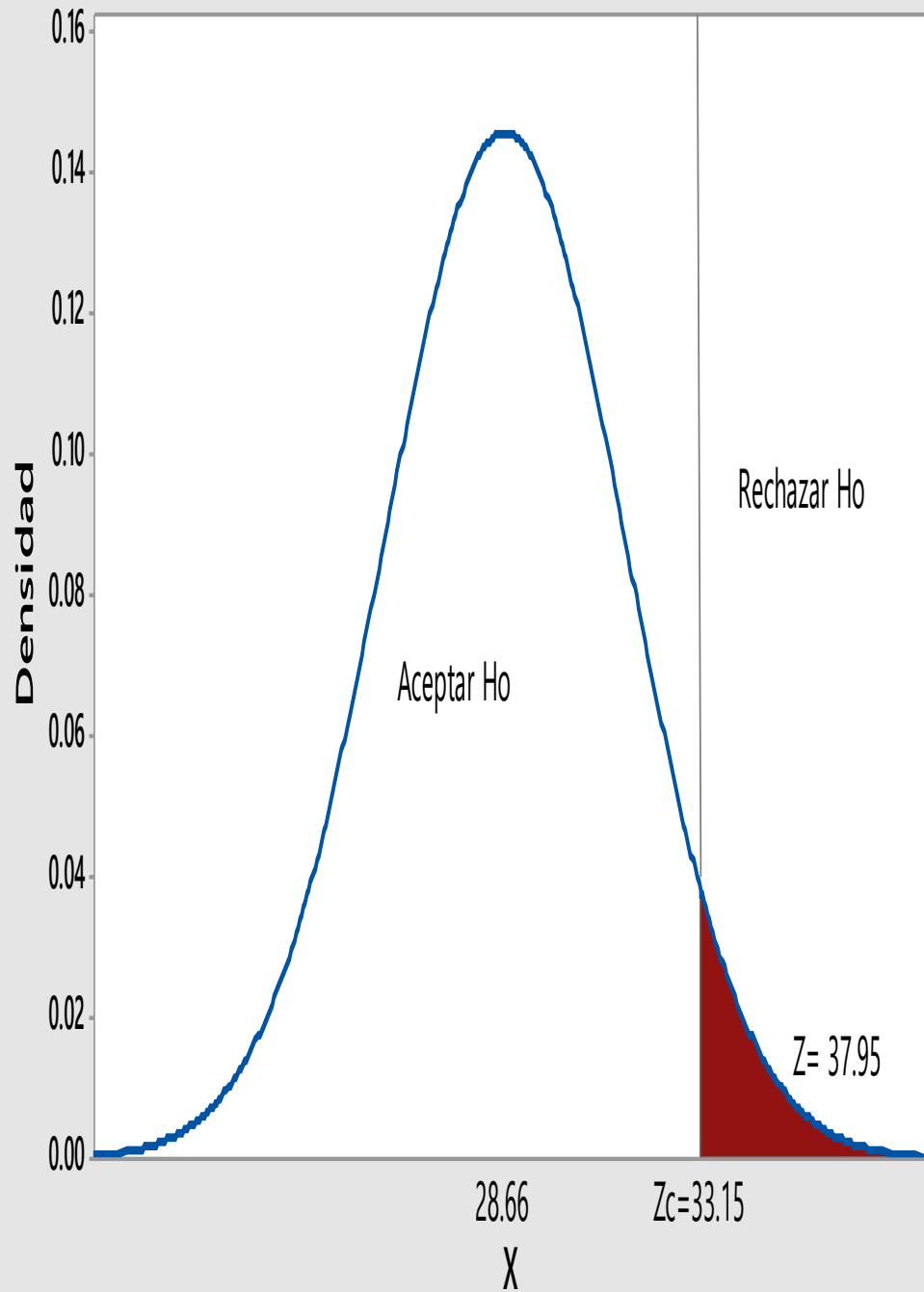


Figura 8: Prueba de hipótesis para el indicador Tiempo de atención a los usuarios

Discusión: En la Figura 8, el resultado obtenido en la prueba Z de hipótesis, nos arroja una Z calculado=37.95, mayor al Z crítico=33,15; este resultado como se aprecia en la figura se encuentra en la zona de rechazo de la Ho, por lo que se acepta la hipótesis de investigación; aceptación igualmente respaldada por el Valor p=0,000 menor al nivel de significancia 0,05.

Indicador 02: mejorar la seguridad de los datos

Ha₂: Un sistema de información ERP influirá en mejorar la seguridad de los datos y no acceder a la información en la Beneficencia Pública de Ica - 2021.

Ho₂: Un sistema de información ERP **No** influirá en mejorar la seguridad de los datos y no acceder a la información en la Beneficencia Pública de Ica - 2021.

Hipótesis estadística:

Ha₂: $\mu_1 > \mu_2$

Ho₂: $\mu_1 \leq \mu_2$

INDICADORES DE MEDIDAS DE SEGURIDAD

Las medidas de seguridad, no acceder a la información se utilizaron para el análisis de la hipótesis específica 2; lo cual a continuación se detallaron los porcentajes del indicador.

Tabla 5. Indicador de medidas de seguridad

Categoría	MEDIDAS DE SEGURIDAD	
	N	
NUNCA	30.66	33
CASI NUNCA	61.33	67
AVECES	0	0
CASI SIEMPRE	0	0
SIEMPRE	0	0
Total	92	100

Fuente: Cuestionario de la variable dependiente mermas

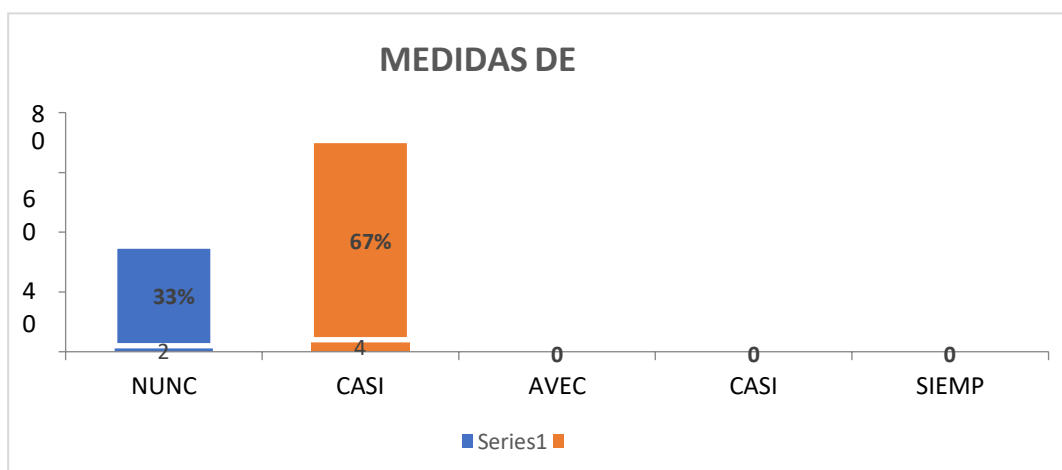


Figura 9. Indicador de medidas de seguridad

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5; Indicando el porcentaje más resaltante, se obtiene un 67 % de casi nunca que se emplea medidas de seguridad en el control respectivo de las actividades relacionadas a la seguridad de los datos en la beneficencia pública de Ica; generando un nivel medio en forma general a la dimensión de medidas de seguridad.

Indicador 03: Tiempo de búsqueda de información

Ha₃: Un sistema de información ERP influirá en reducir el tiempo de búsqueda de información en la Beneficencia Pública de Ica - 2021.

Ho₃: Un sistema de información ERP **No** influirá en reducir el tiempo de búsqueda de información en la Beneficencia Pública de Ica - 2021

Hipótesis:

Ha₂: $\mu_1 > \mu_2$

Ho₂: $\mu_1 \leq \mu_2$

Prueba ZeIC de dos muestras: TBI_Pre; TBI_Pos

Zde dos muestras para TBI_Pre vs. TBI_Pos

Error

estándar

de la

	N	Media	Desv.Est.	media
TBI_Pre	92	25.67	3.56	0.37
TBI_Pos	92	15.68	2.90	0.30

Diferencia = μ (TBI_Pre) - μ (TBI_Pos)

Estimación de la diferencia: 9.991

Límite inferior 95% de la diferencia: 9.199

Prueba Z de diferencia = 0 (vs. >): Valor Z = 20.87 Valor p = 0.000 GL = 174

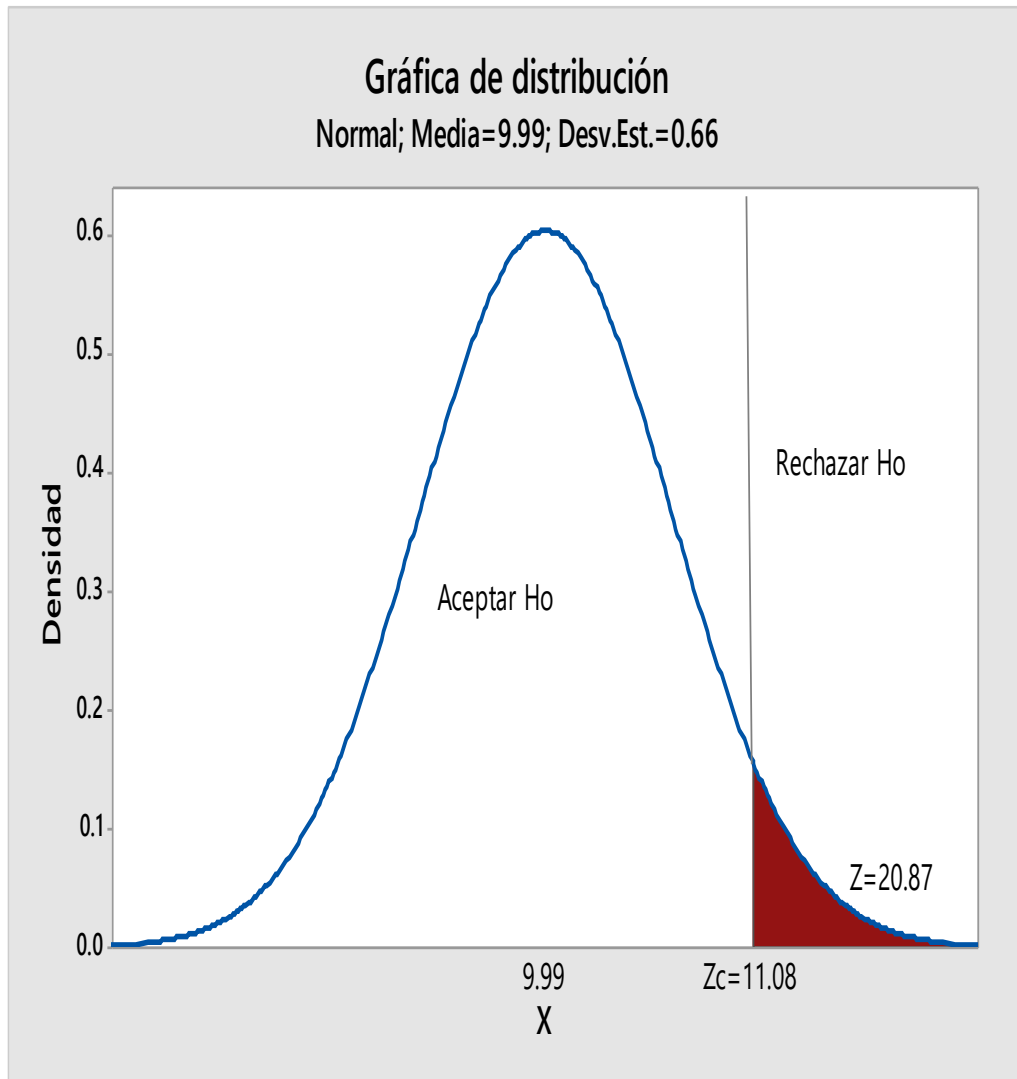


Figura 10: Evaluación de hipótesis relacionada con el indicador de Tiempo empleado en la búsqueda de información.

Discusión: La discusión se centra en los resultados de la prueba de hipótesis representados en la Figura 7. El valor calculado de Z, que es de 20.87, supera significativamente el valor crítico de Z, que es de 11.08, como se muestra en la figura. Esta diferencia coloca el resultado en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0), lo que conduce a la aceptación de la hipótesis de investigación. Esta conclusión se respalda también por el Valor p obtenido, que es de 0.000, menor que el nivel de significancia de 0.05.

3.5. Herramienta ERP

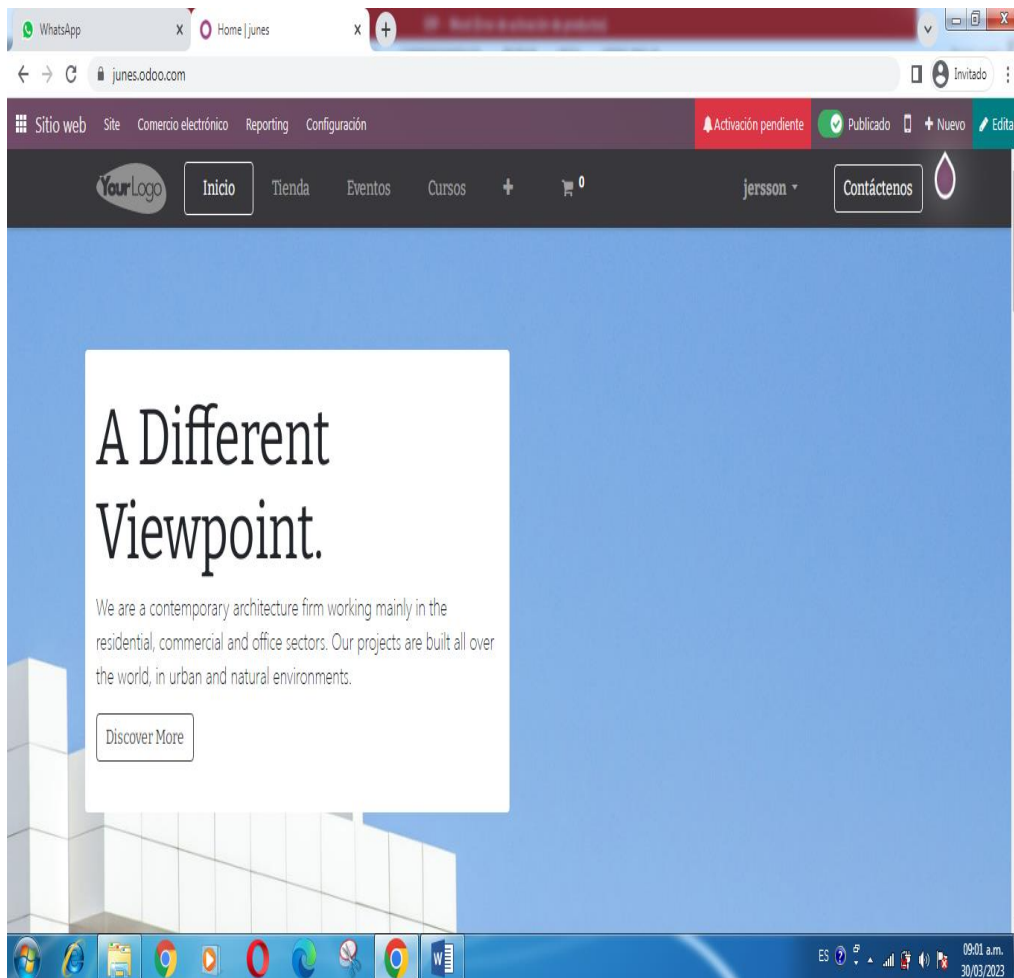


Figura 11: Arquitectura sincrónica

La plataforma se trata de una de arquitectura sincrónica que trabaja principalmente en el sector residencial, sectores comerciales y de oficinas. Con la actual plataforma ERP se construyen proyectos en todo el mundo en un entorno urbano y natural.

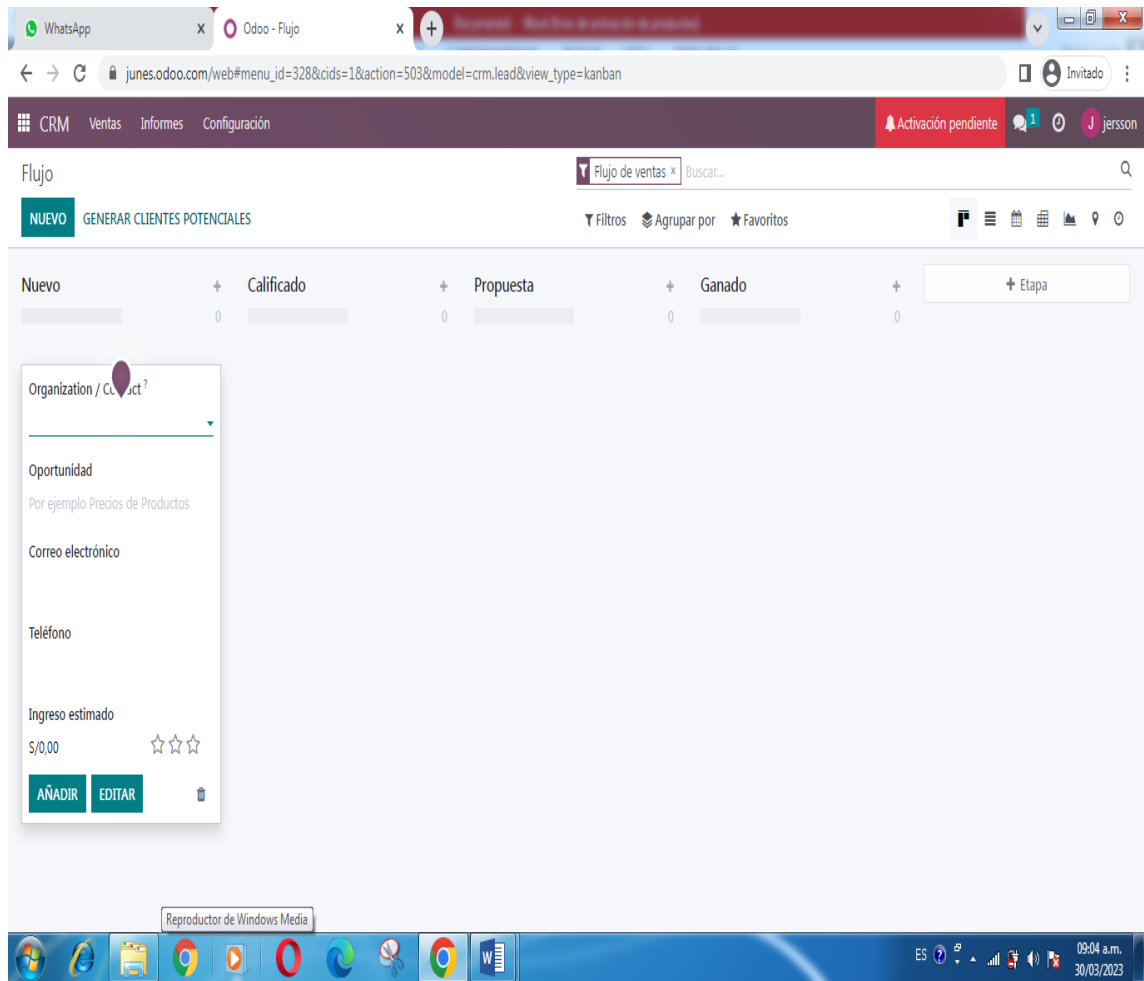


Figura 12: Opción de nuevos clientes

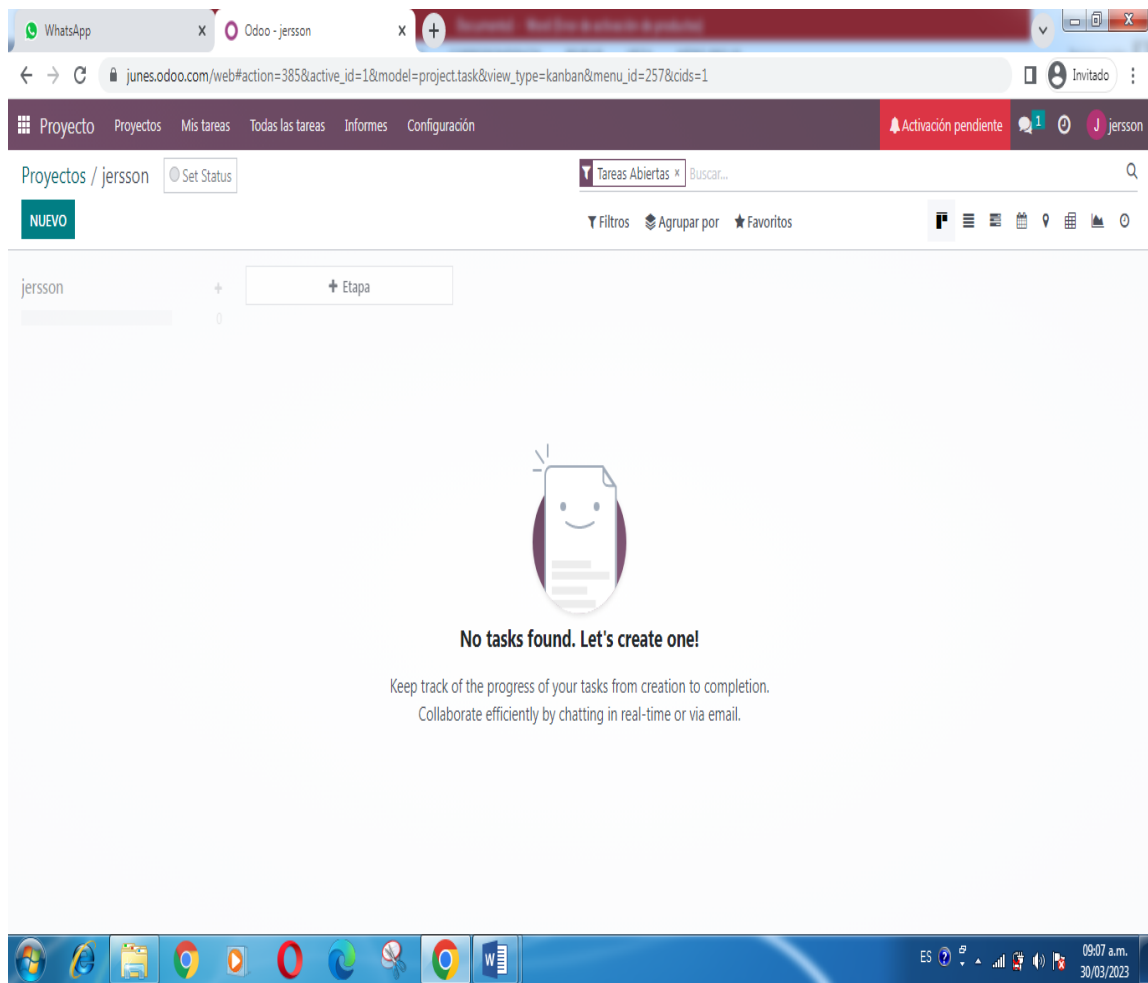


Figura 13: Creación de nuevas tareas

WhatsApp x Odoo - Presupuestos x

junes.odoo.com/web#menu_id=442&cids=1&action=666&model=sale.order&view_type=list

Ventas Pedidos A facturar Productos Informes Configuración Activación pendiente Invitado jersson

Presupuestos Mis presupuestos x Buscar...

NUEVO Filtros Agrupar por Favoritos 1-10 / 10

Información de compañía
Fije los datos de su compañía para los encabezados y pies de página de sus documentos.
[¡Empecemos!](#)

Diseño de Presupuesto
Personaliza la vista de tus presupuestos.
[Personalizar](#)

Order Confirmation
Choose between electronic signatures or online payments.
[Establecer pagos](#)

Ejemplo de Presupuesto
Enviar un presupuesto para probar el portal del cliente.
[Enviar prueba.](#)

Number	Fecha de Creación	Cliente	Comercial	Actividades	Total	Estado
REF0001	26/01/2021				1000	Pedido de venta
REF0002	20/03/2021				1000	Presupuesto enviado
REF0003	04/03/2021				1000	Presupuesto
REF0004	11/01/2021				1000	Presupuesto
REF0005	05/02/2021				1000	Presupuesto enviado
REF0006	15/04/2021				1000	Presupuesto
REF0007	30/04/2021				1000	Presupuesto

Creando un nuevo presupuesto, ¡el primer paso de una nueva venta!

Una vez que el presupuesto está confirmado por el cliente, este se transforma en una Orden de venta.
Podrás crear una factura y cobrar el pago.

ES 09:09 a.m. 30/03/2022

Figura 14: Crear nuevo presupuesto

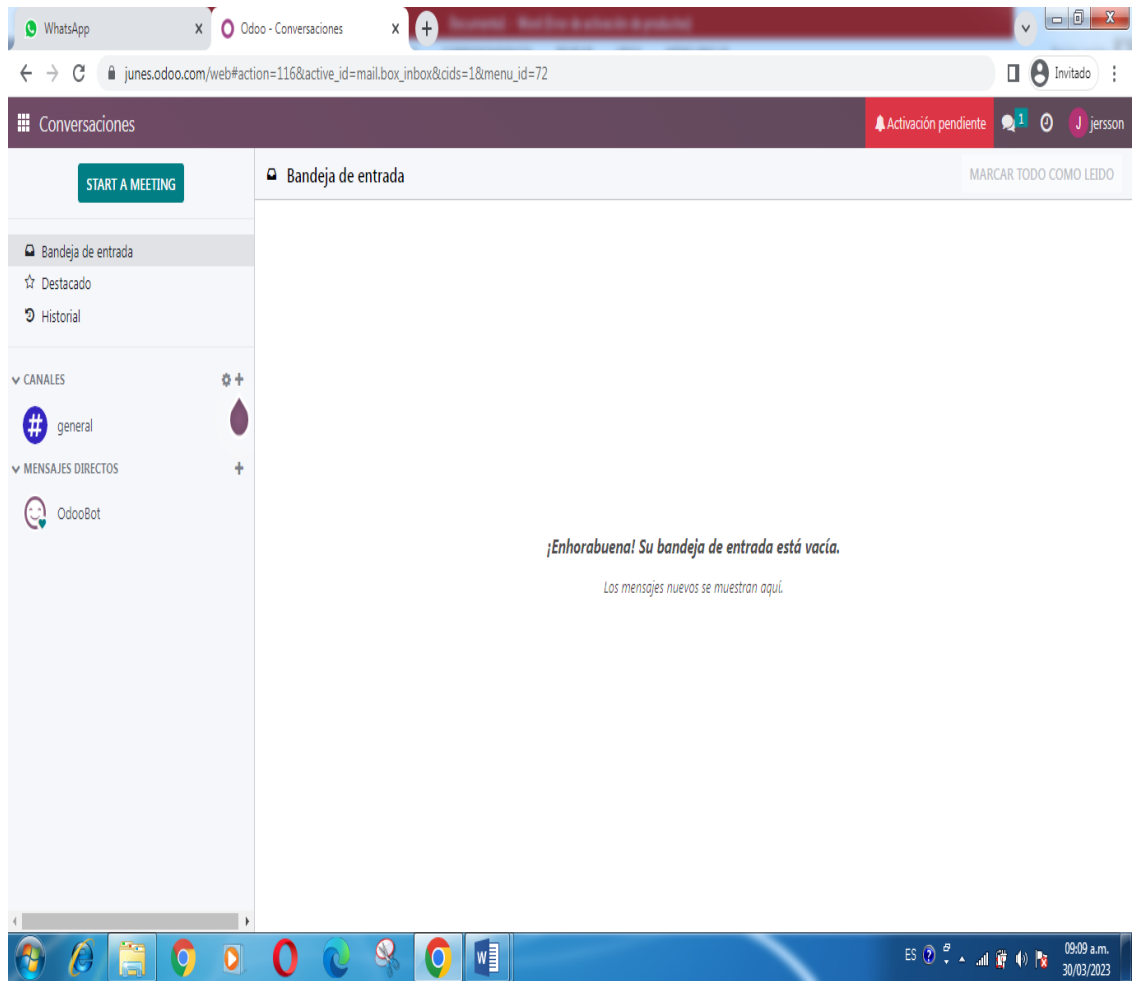


Figura 15: Bandeja de entrada

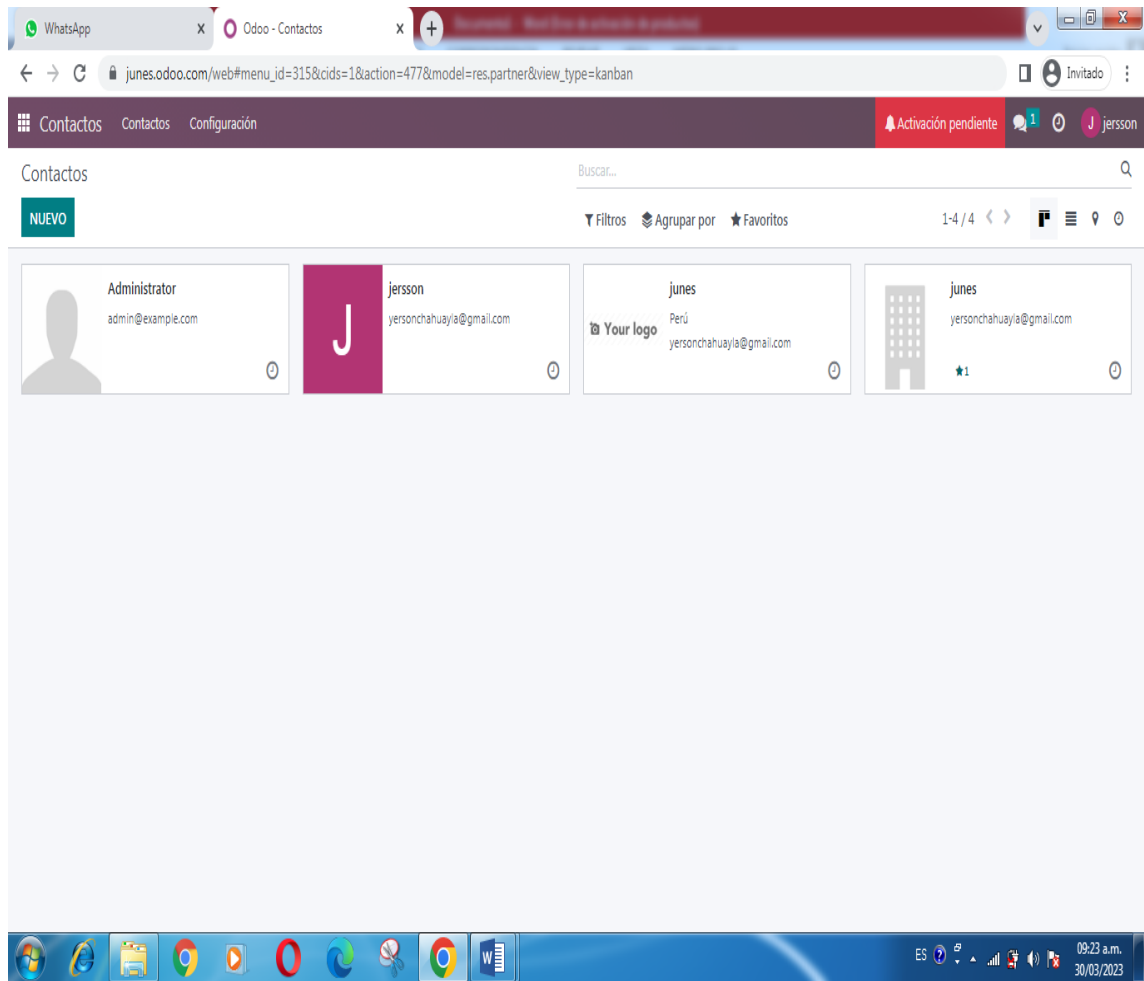


Figura 16: Creación de nuevos contactos

The screenshot displays the Odoo 'Schedule by Resource' interface. At the top, there are browser tabs for WhatsApp and Odoo. The address bar shows the URL: `junes.odoo.com/web#menu_id=244&cids=1&action=365&model=planning.slot&view_type=gantt`. The navigation bar includes 'Planificación', 'Planificación', 'Mi planificación', 'Informes', and 'Configuración'. A red notification bar indicates 'Activación pendiente'. The main header shows 'Schedule by Resource' and a search bar. Below the header are navigation buttons: 'NUEVO', 'HOY', 'SEMANA', 'COPIAR SEMANA ANTERIOR', and 'PUBLICAR'. There are also filters and grouping options: 'Filtros', 'Agrupar por', and 'Favoritos'. The main content area is a calendar grid for the week of 27 marzo 2023 to 02 abril 2023. The grid shows days from 'lunes, 27' to 'domingo, 2'. A central message reads: 'No shifts found. Let's create one!' with a sub-header 'Schedule your human and material resources across roles, projects and sales orders.' The sidebar on the right lists resources: 'In massa', 'Integer vitae', 'Laoreet id', 'Viverra nam', and 'Volutpat blandit'. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with various application icons and a system tray showing the time as 09:24 a.m. on 30/03/2023.

Figura 17: Planificar tareas

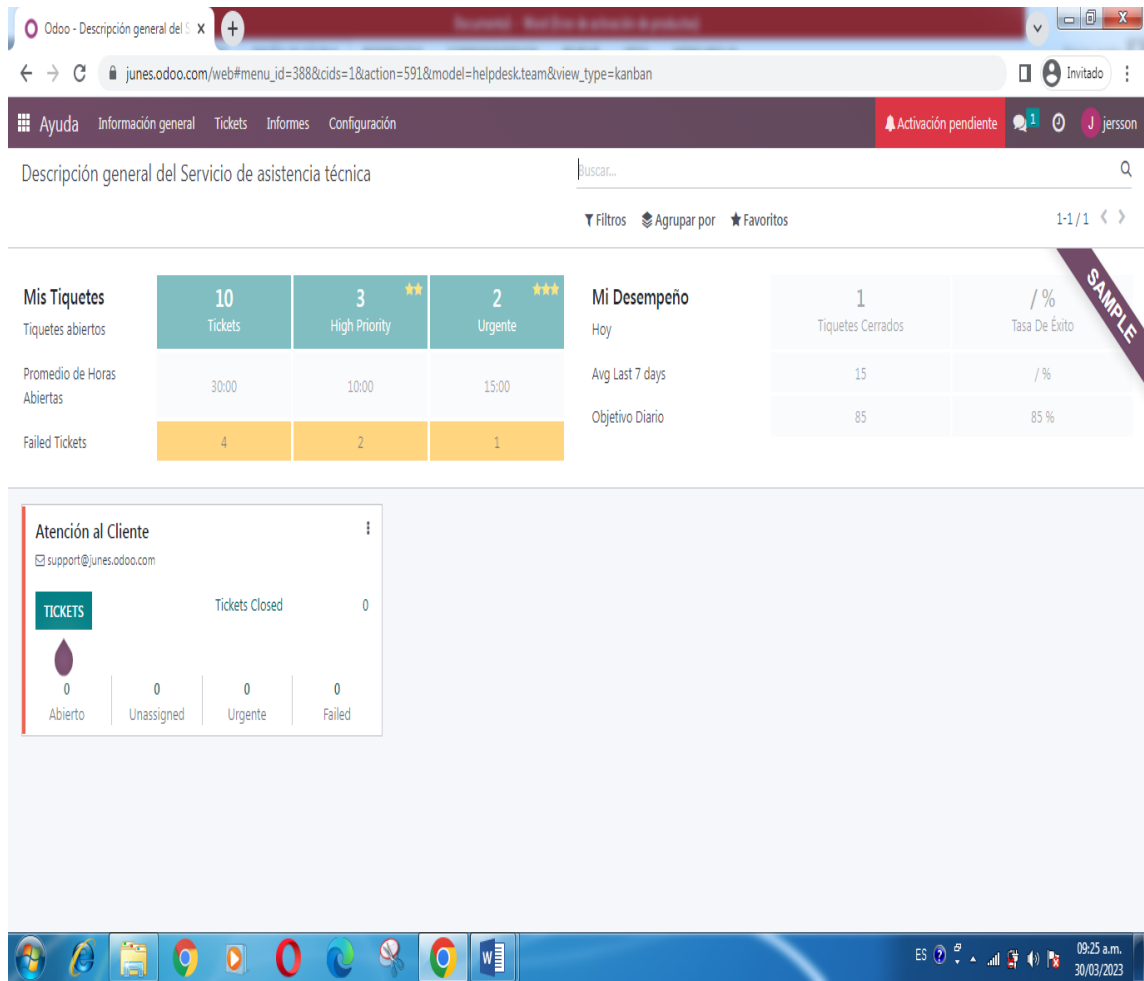


Figura 18: Tickets de atención al cliente

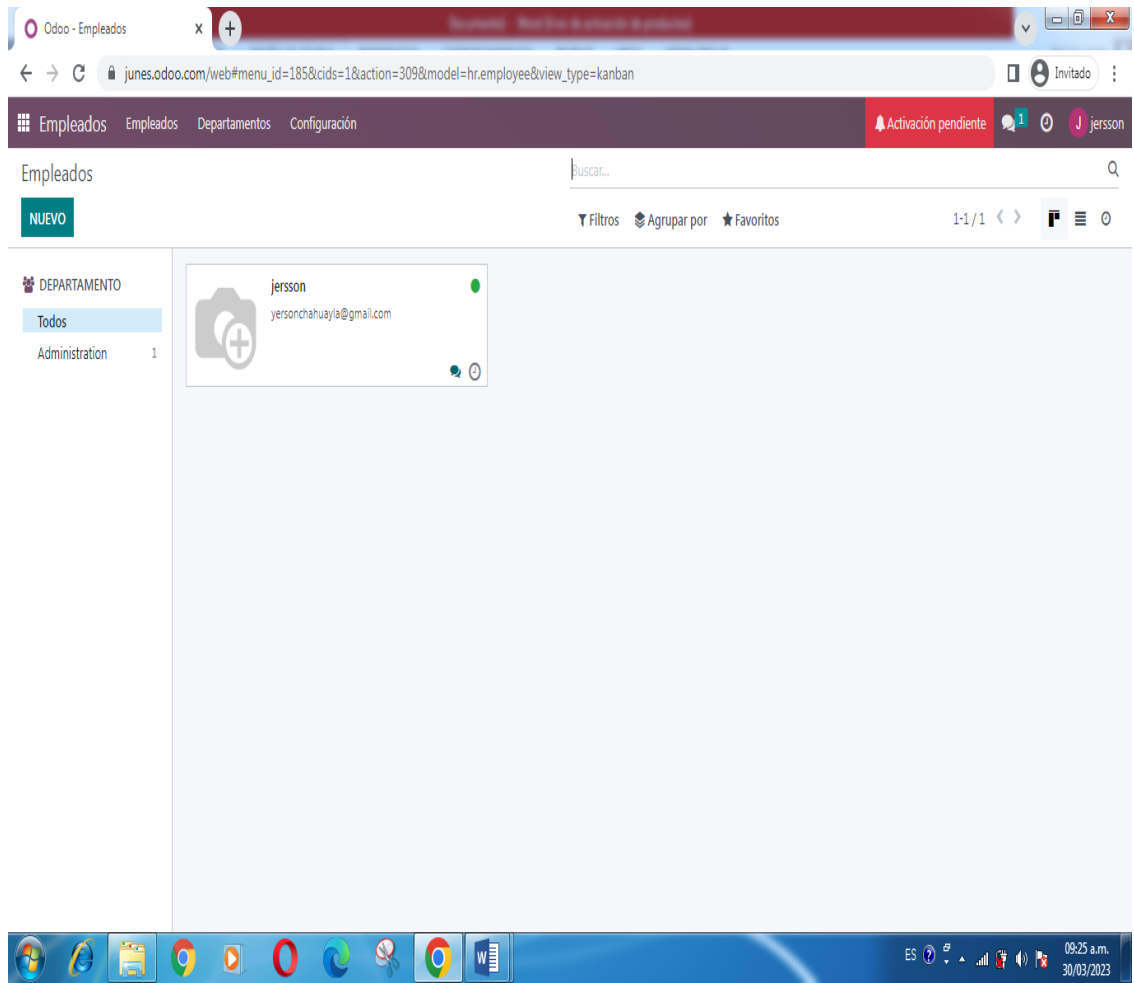


Figura 19: Crear nuevos empleados

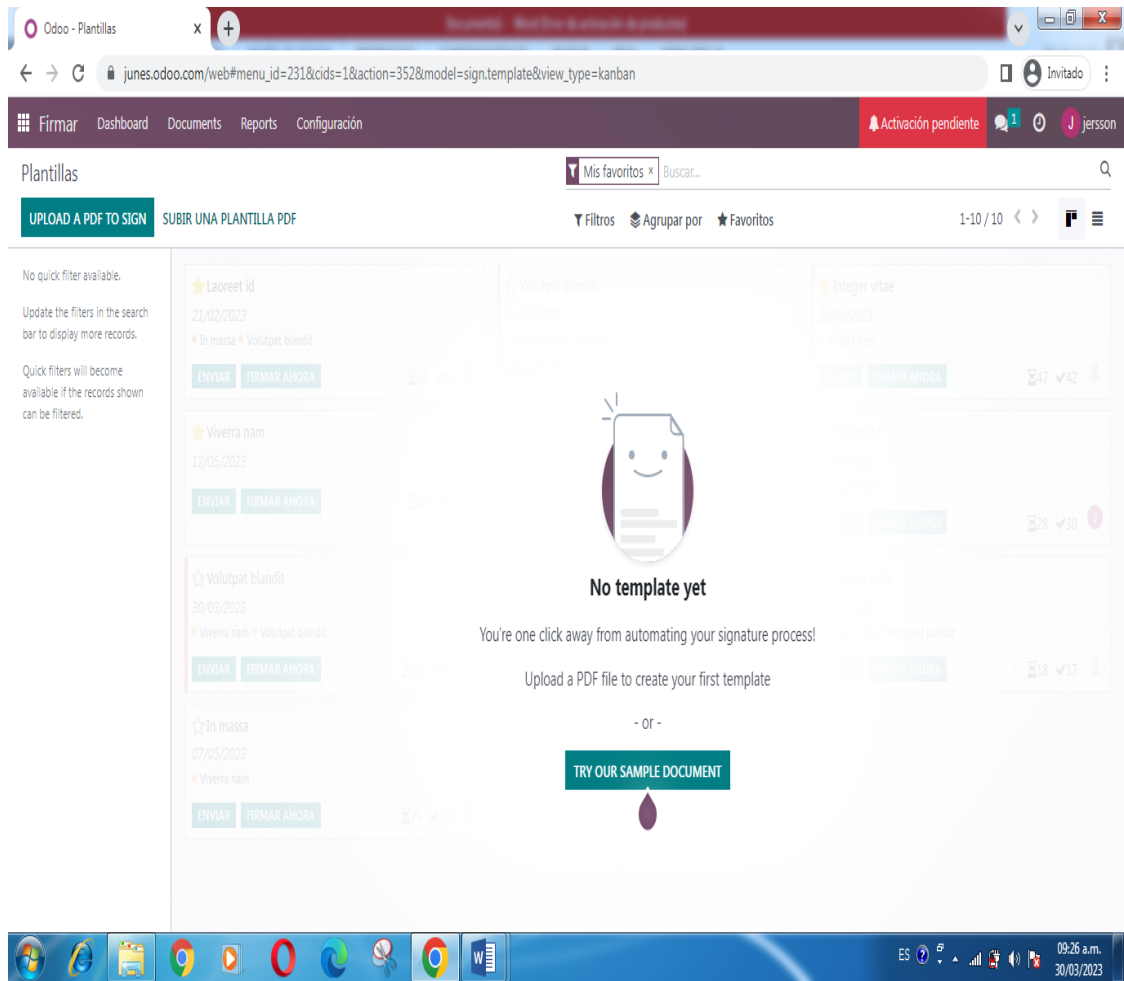


Figura 20: Generar plantillas de trabajo

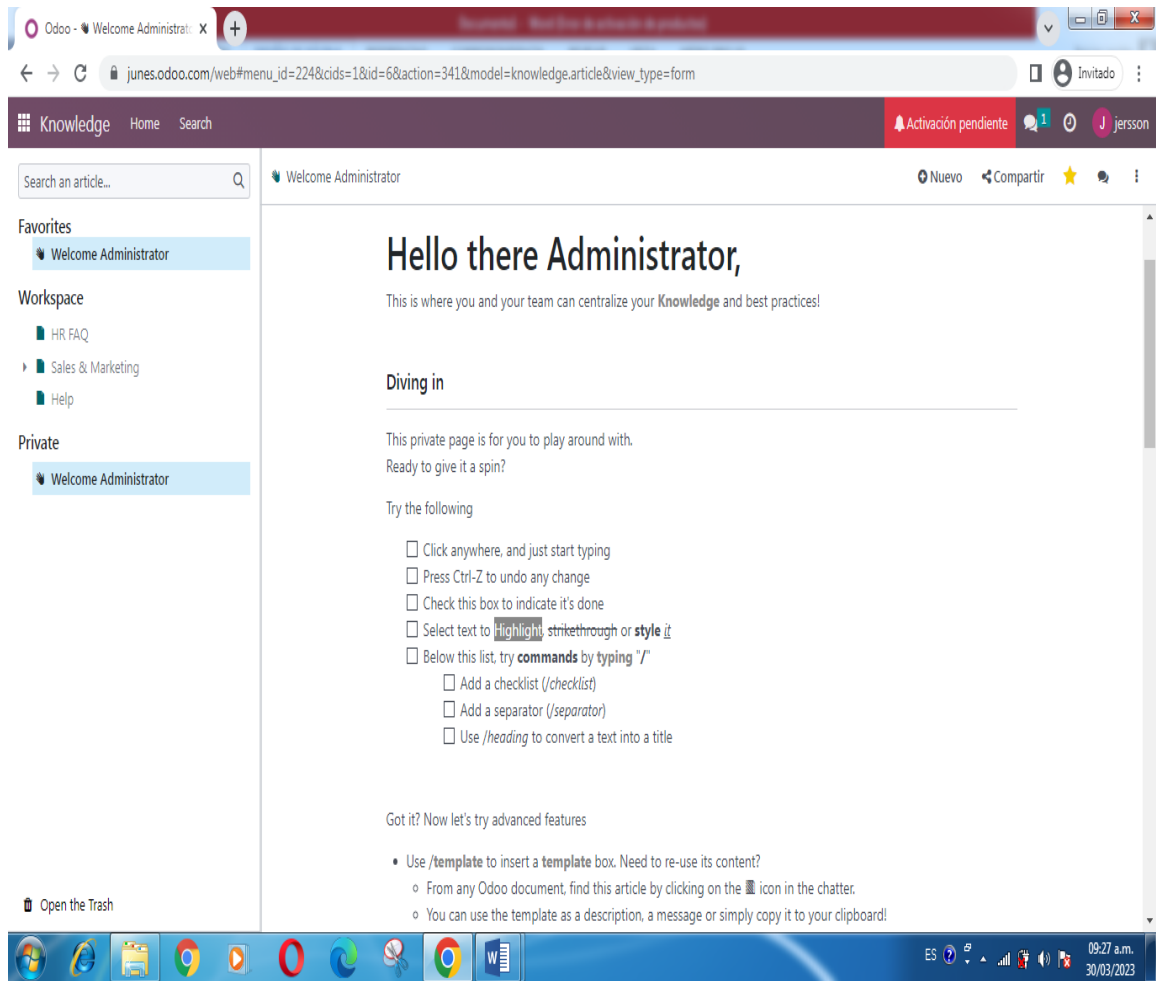


Figura 21: Opciones del administrador



Figura 22: Crear encuestas

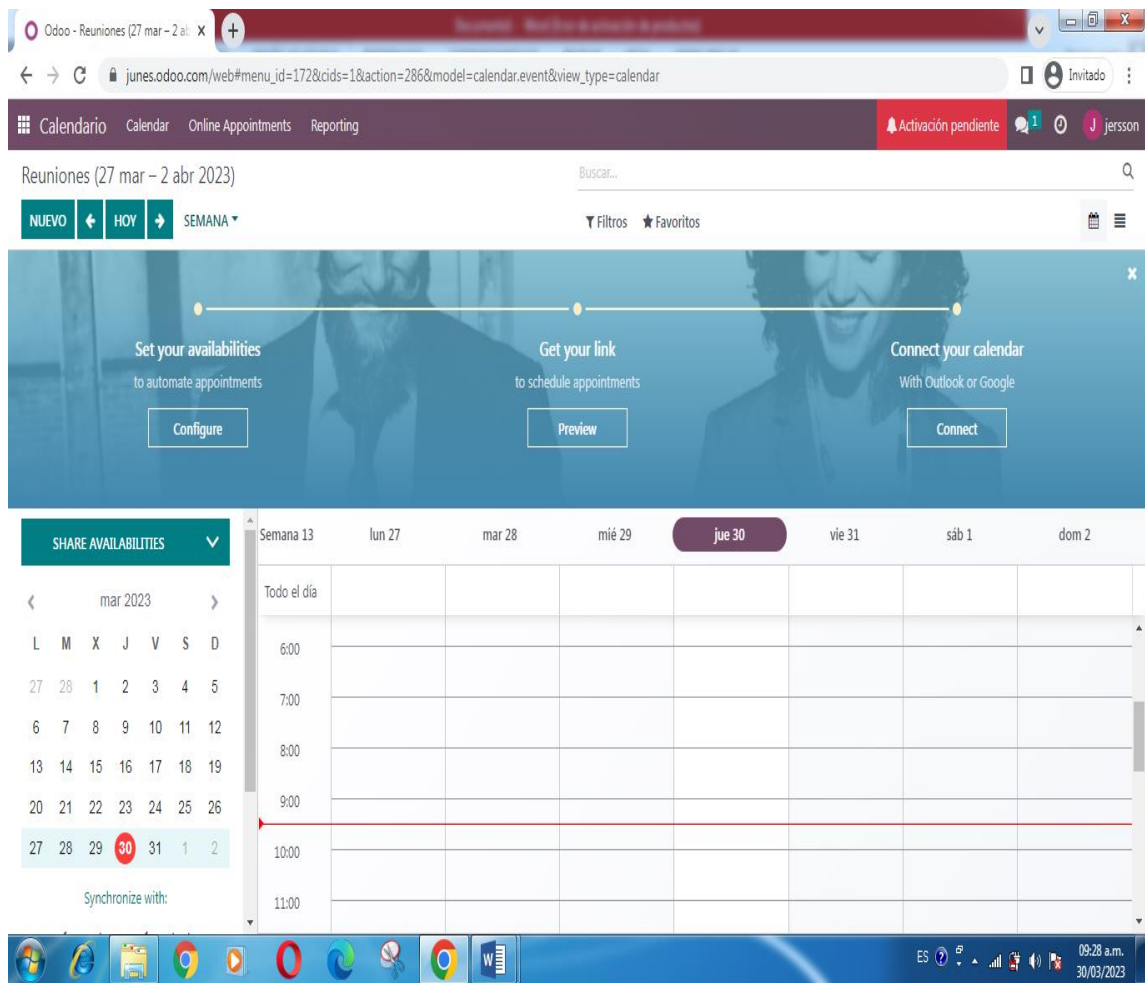


Figura 23: Crear reuniones

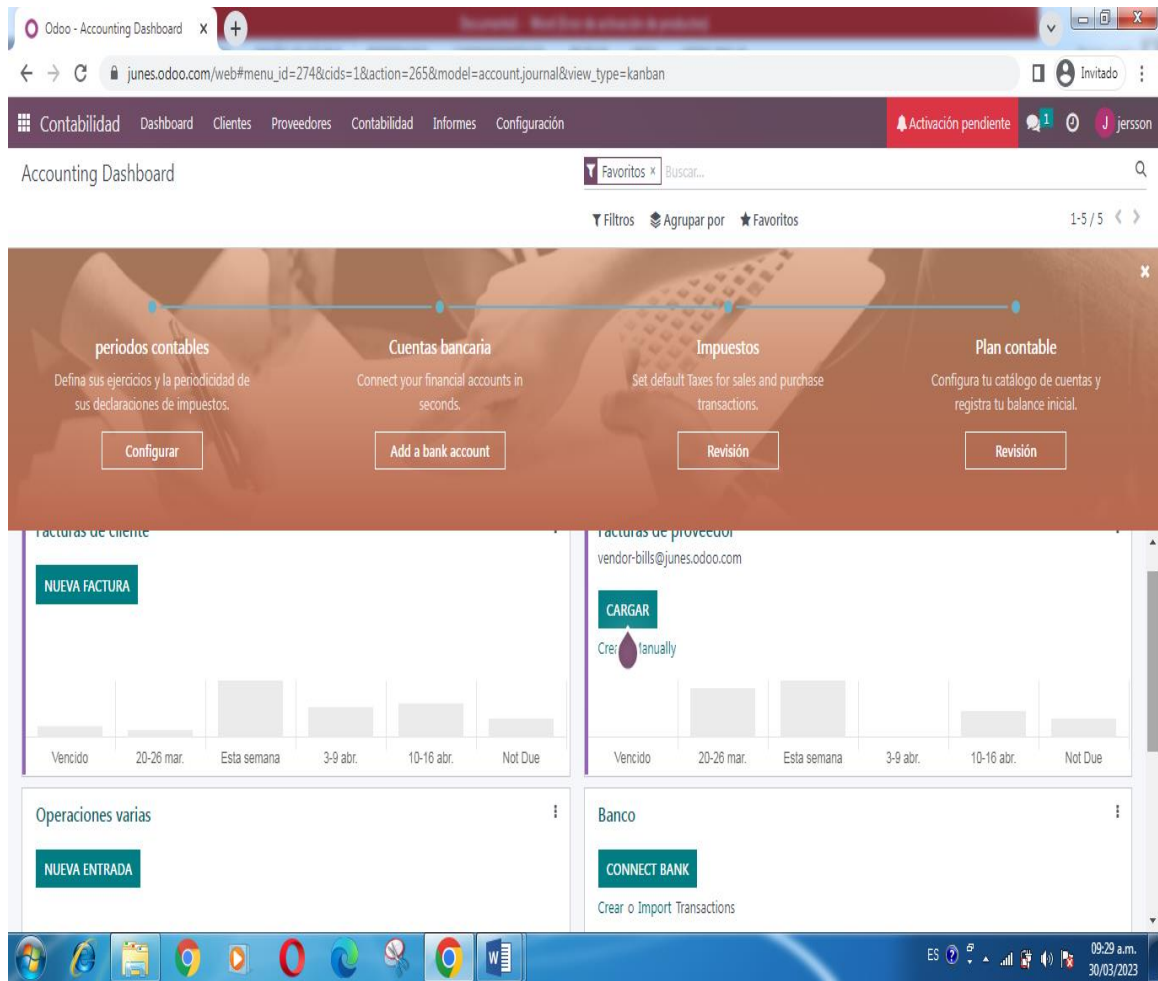


Figura 24: Crear factura

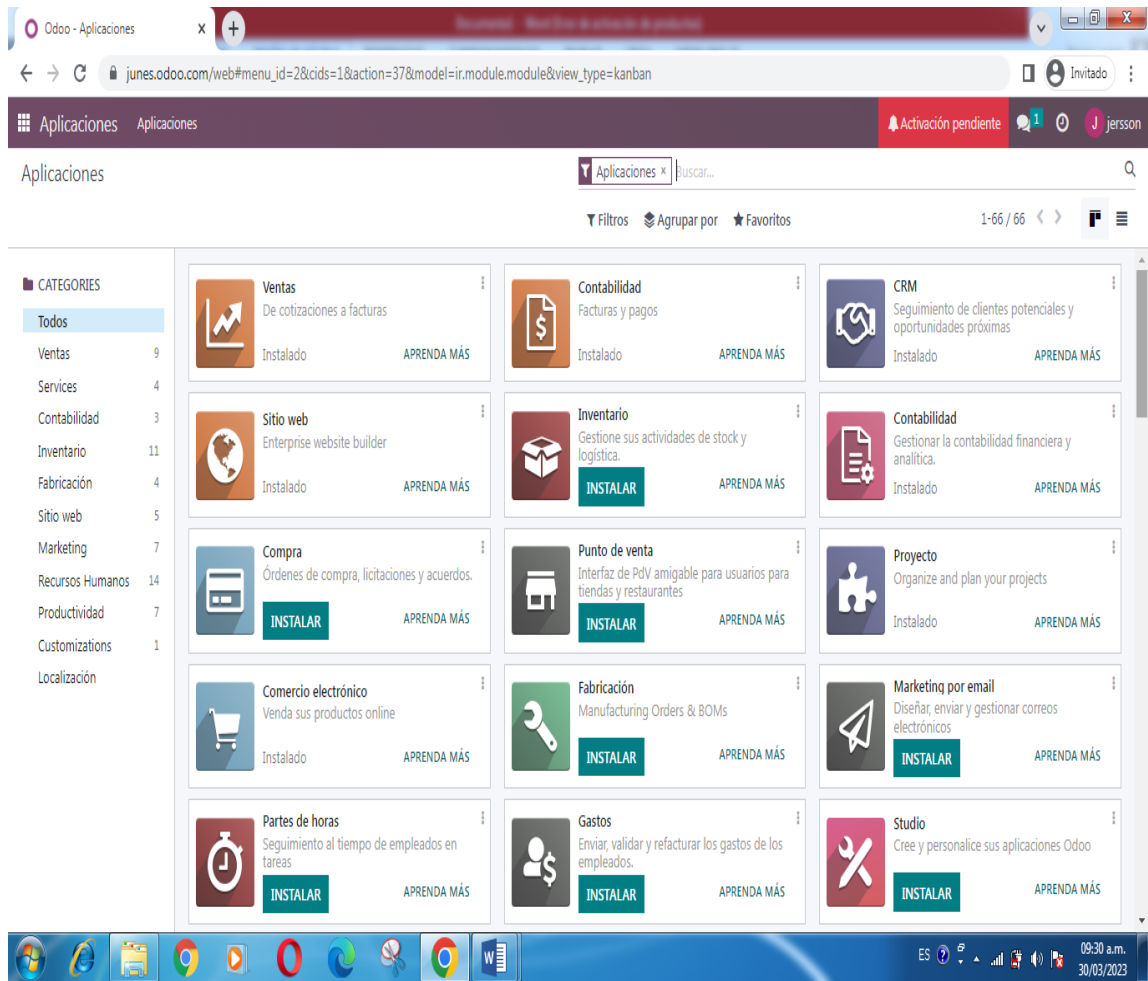


Figura 25: Menú de aplicaciones

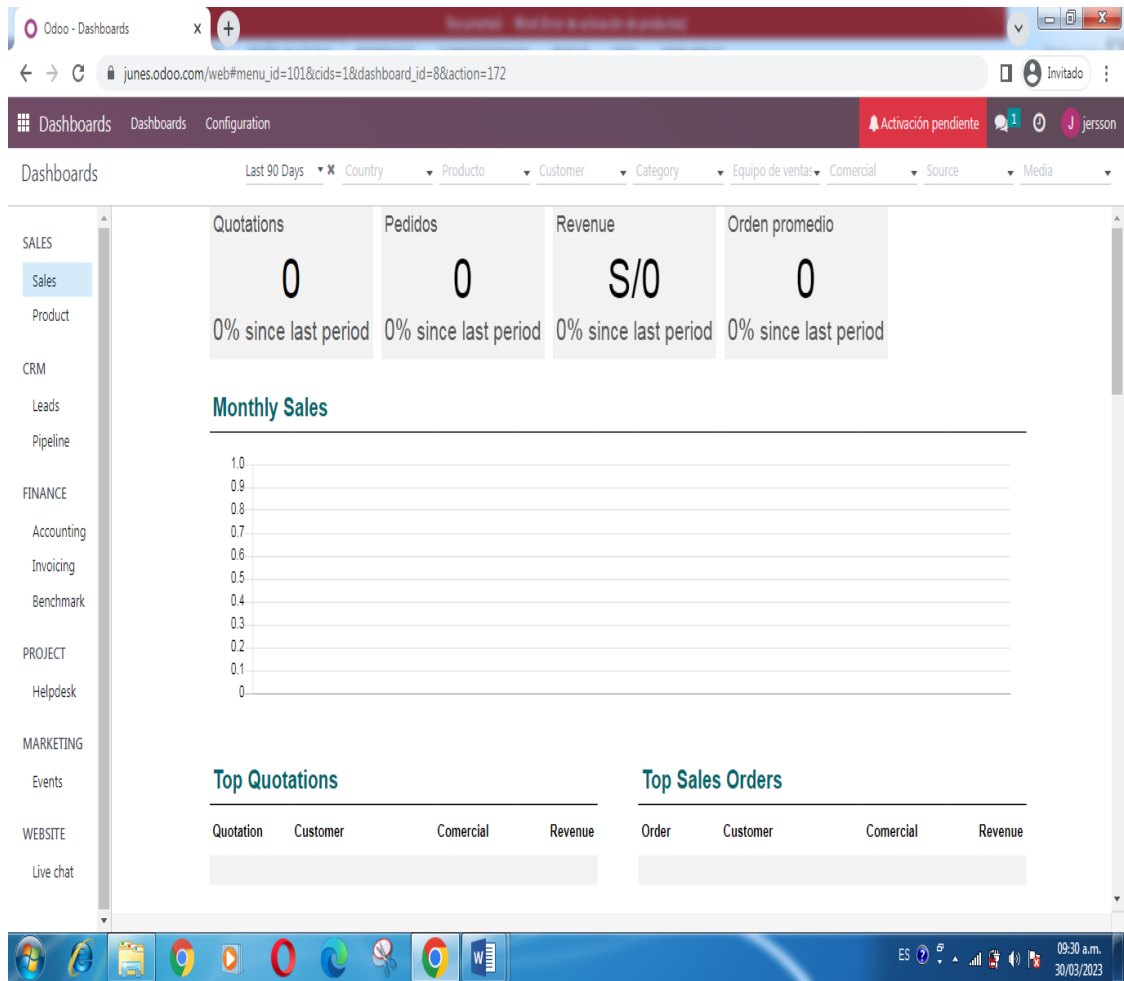


Figura 26: Opciones de ventas

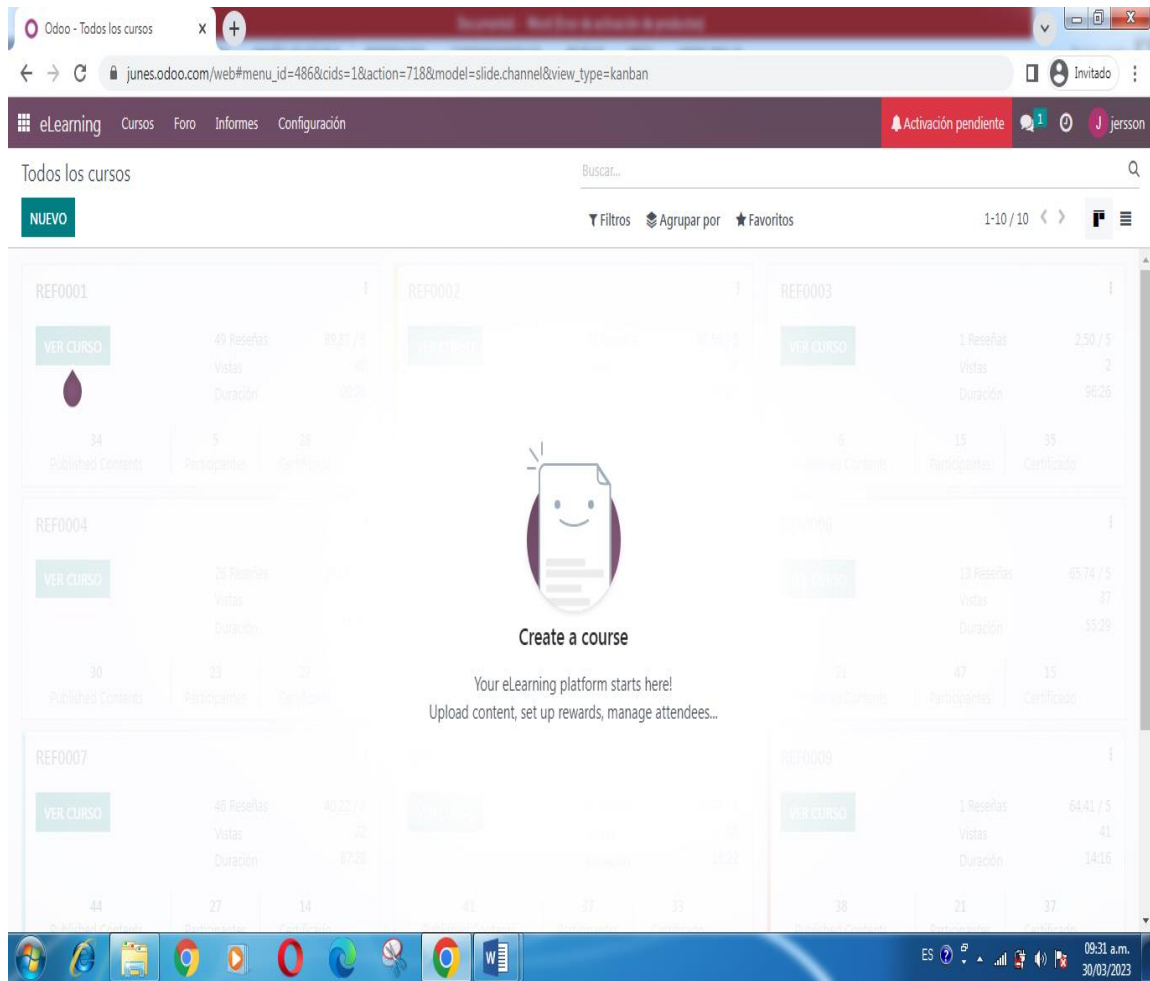


Figura 27: Crear opciones múltiples

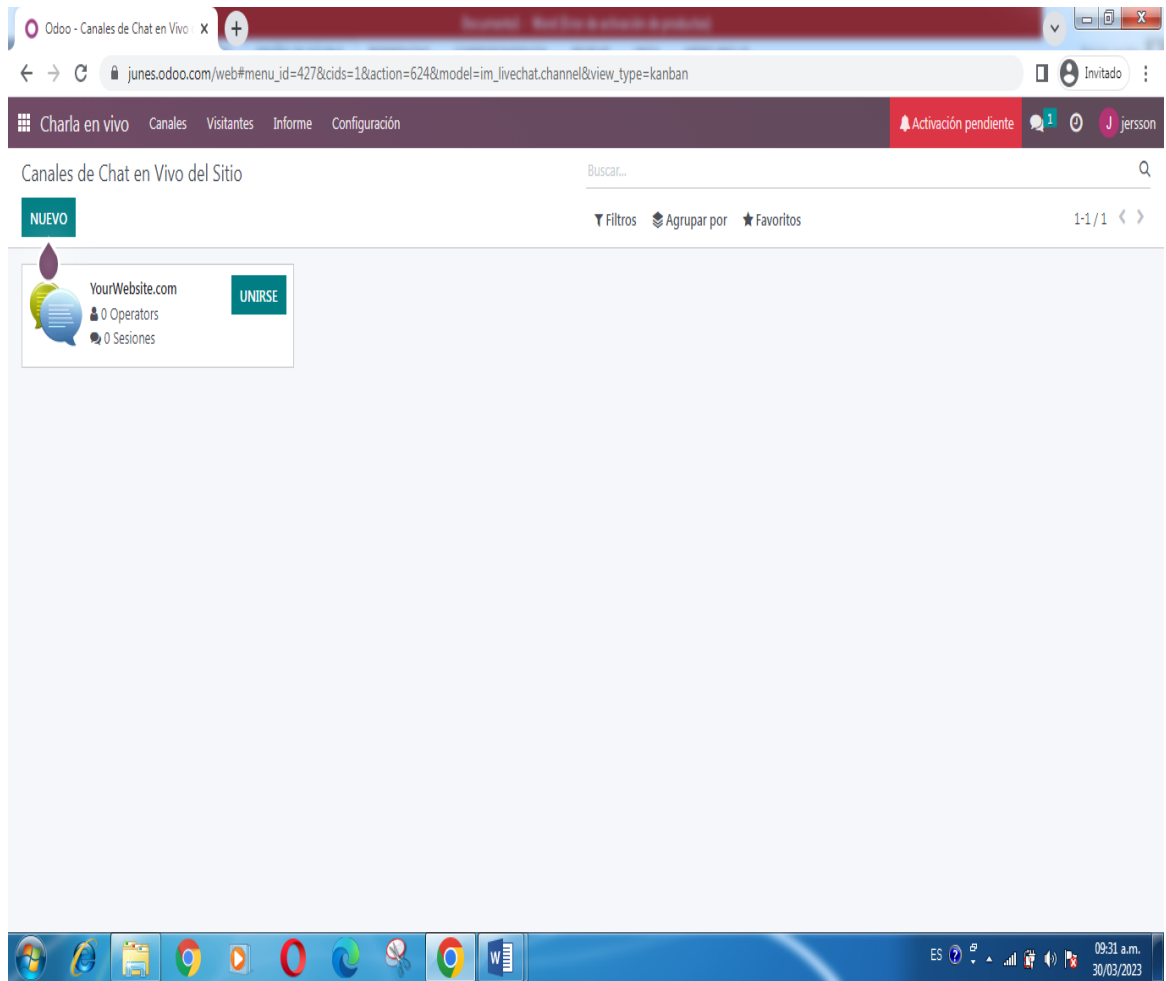


Figura 28: Canales de chat en vivo

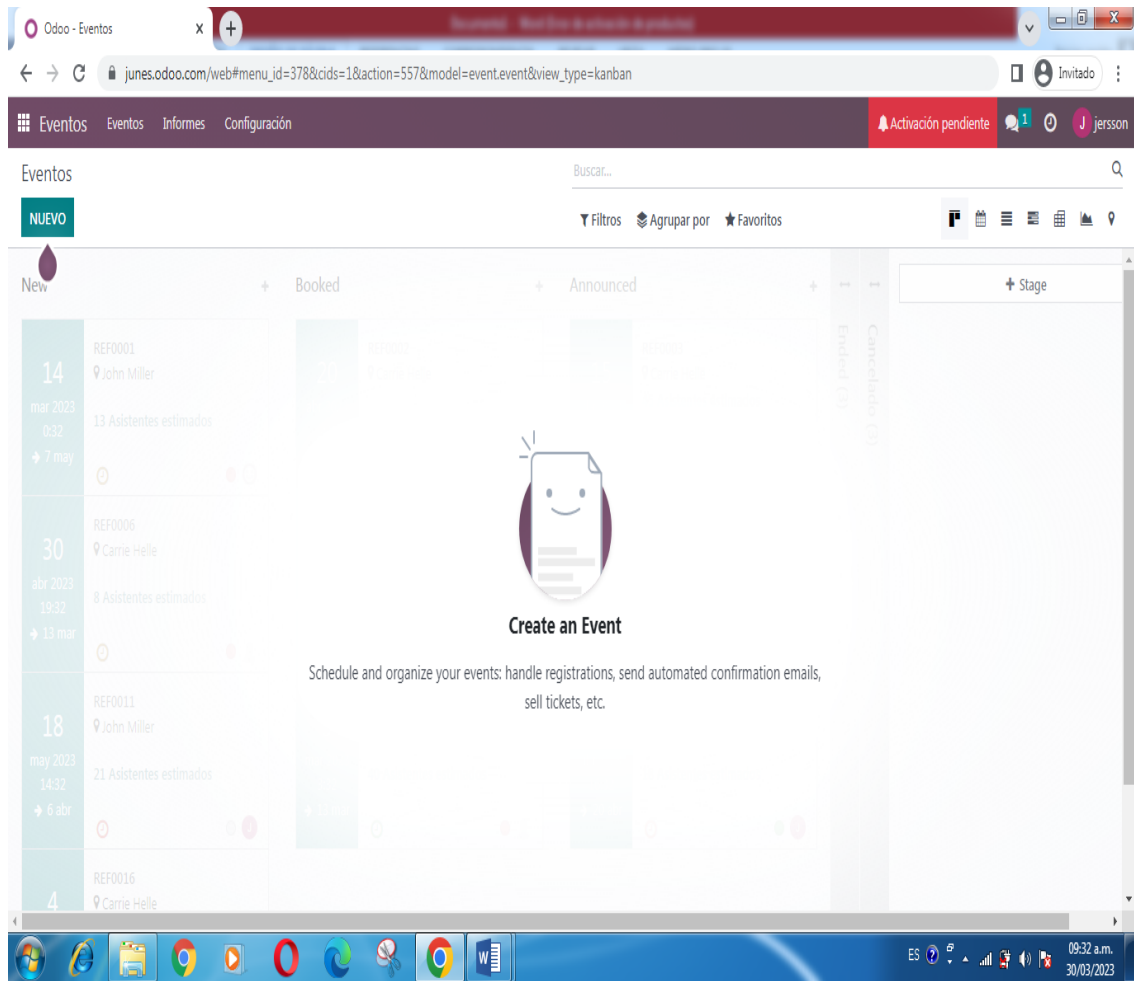


Figura 29: Crear eventos de trabajo

IV. DISCUSIÓN.

4.1. Discusión por objetivos

El objetivo principal de la investigación fue Mejorar la toma de decisiones en la beneficencia pública de Ica – 2021.

A partir de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se valida la hipótesis general que estableció que el uso del Sistema ERP mejoró la toma de decisiones beneficencia pública de Ica, asimismo, se determinó la incidencia del uso del sistema ERP, que es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de las operaciones de la institución, así como el eficiente manejo de información que permita la toma de decisiones oportunas es post del crecimiento de la institución.

Concha (2018) en su Tesis titulada “Implementación de un sistema ERP y su incidencia en los procesos contables para una adecuada gestión administrativa en la empresa Ópalo Perú SAC 2017”; Concluyeron que la implementación del sistema ERP se desarrolló satisfactoriamente con el fin de obtener información precisa en el aspecto contable y financiero que ayude a evaluar índices para la toma de decisiones a futuro por parte de gerencia general; compartiendo esta teoría se puede consolidar resultados sobre la hipótesis general del presente trabajo.

4.2. Discusión por hipótesis

Para la hipótesis Especifica 1, Un sistema de información ERP influirá en reducir el tiempo de atención a los usuarios en la Beneficencia Pública de Ica - 2021, se obtuvo como resultado 0.003 el cual indica la relación entre ambas variables, de la figura 6, el resultado obtenido en la prueba Z de hipótesis, nos arrojó una Z calculado=37.95,52 mayor al Z crítico=33,15; este resultado como se aprecia en la figura 6, se encuentra en la zona de rechazo de la H_0 , por lo que se acepta la hipótesis de investigación; aceptación igualmente respaldada por el Valor $p=0,000$ menor al nivel de significancia 0,05.

Para la hipótesis específica 2, Un sistema de información ERP influirá en mejorar la seguridad de los datos y no acceder a la información en la Beneficencia Pública de Ica –

2021, Indicando el porcentaje más resaltante, se obtiene un 67 % de casi nunca que se emplea medidas de seguridad en el control respectivo de las actividades relacionadas a la seguridad de los datos en la beneficencia pública de Ica; generando un nivel medio en forma general a la dimensión de medidas de seguridad.

Finalmente, para la hipótesis específica 3, Un sistema de información ERP influirá en reducir el tiempo de búsqueda de información en la Beneficencia Pública de Ica – 2021, de la figura 7, el resultado obtenido en la prueba Z de hipótesis, nos arroja una Z calculado=20.87 mayor al Z crítico=11.08; este resultado como se aprecia en la figura se encuentra en la zona de rechazo de la H_0 , por lo que se acepta la hipótesis de investigación; aceptación igualmente respaldada por el Valor $p=0,000$ menor al nivel de significancia 0,05.

Ackermann (2014) El Autor Pascual Chávez Ackermann, menciona que en una organización pueden existir varios sistemas de información para propósitos diferentes. El ERP es un sistema de información particular, que proporciona información acerca de las consecuencias económicas del proceso de transformación; y esta información es empleada para formular y evaluar decisiones; bajo esta apreciación podemos determinar que la incidencia que tiene el sistema ERP en las tomas de Decisiones de Inversión influye en lo que en futuro la empresa puede llegar a invertir y que una decisión gerencial no sustentada mediante información oportuna nunca llegara a hacer una decisión buena si no por lo contrario incierto.

4.3. Discusión por metodología

Se optó por una metodología de enfoque cuantitativo en esta investigación, ya que se detalló minuciosamente cómo se llevó a cabo el estudio. Este enfoque permitió explicar en detalle los métodos utilizados y la validez de los resultados obtenidos, proporcionando la información necesaria para comprender y demostrar la capacidad de replicación de los hallazgos de la investigación. Además, el método incluyó la descripción y los fundamentos de las decisiones metodológicas tomadas en relación con el tema de estudio. La estructura metodológica fue coherente con el enfoque utilizado y garantizó la validez del estudio.

Asimismo, el tipo de investigación fue aplicada y dirigido hacia unos objetivos específicos el nivel utilizado fue descriptivo ya que midió la información independiente y conjunta, por último, la investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental.

V. CONCLUSIONES.

Finalizado el trabajo de investigación, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

1. Acorde al objetivo general planteado en la investigación, el cual fue mejorar la toma de decisiones en la beneficencia pública de Ica – 2021, se determinó que existe incidencia del Uso del Sistema ERP en la toma de decisiones de la institución, mediante la validación de hipótesis llego a determinar la viabilidad del trabajo de investigación. Ya que se obtuvo un resultado z calculado de 20.87, el cual significa que existe una incidencia entre ambas variables en estudio.
2. Se concluye que para el objetivo número 1; reducir el tiempo de atención a los usuarios en la beneficencia pública de Ica – 2021, se determino la incidencia que existe entre el uso del ERP y el tiempo de atención a los usuarios de la beneficencia; para la hipótesis específica 1, un sistema de información ERP influirá en reducir el tiempo de atención a los usuarios en la Beneficencia Pública de Ica – 2021, se obtuvo como resultado que el Z calculado=37.95, mayor al Z crítico=33,15; este resultado como se aprecia, se encuentra en la zona de rechazo de la H_0 , por lo que se acepta la hipótesis de investigación.
3. Igualmente, se concluye que para el objetivo 2; Mejorar la seguridad de los datos en la beneficencia pública de Ica – 2021, se determinó la incidencia que existe entre el uso del ERP y la mejora de la seguridad en los datos; y para la hipótesis específica 2, Un sistema de información ERP influirá en mejorar la seguridad de los datos y no acceder a la información en la Beneficencia Pública de Ica – 2021; se obtuvo como resultado: Se obtiene un 67 % de casi nunca que se emplea medidas de seguridad en el control respectivo de las actividades relacionadas a la seguridad de los datos en la beneficencia pública de Ica; generando un nivel medio en forma general a la dimensión de medidas de seguridad.
4. Finalmente, se concluye para el objetivo 3; reducir el tiempo de búsqueda de la información en la beneficencia pública de Ica – 2021, se determinó que la incidencia que existe entre el uso del ERP y la reducción en el tiempo de búsqueda de la información con la hipótesis específica 3, Un sistema de información ERP influirá en reducir el tiempo de búsqueda de información en la Beneficencia Pública de Ica – 2021, se obtuvo como

resultado: que la prueba Z de hipótesis, nos arroja una Z calculado=20.87 mayor al Z crítico=11.08; este resultado se encuentra en la zona de rechazo de la Ho, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

VI. RECOMENDACIONES.

A continuación, se proporcionan algunas recomendaciones para la realización del trabajo de tesis titulado "Influencia de un sistema de información ERP para mejorar la toma de decisiones en la beneficencia pública de Ica - 2021":

1. Se recomienda, asegurarse de tener objetivos de investigación bien definidos y específicos. Deben ser claros y medibles para orientar tu estudio de manera efectiva.
2. Se recomienda, realizar una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con sistemas ERP, toma de decisiones en organizaciones benéficas y el contexto de la beneficencia pública en Ica. Esto te proporcionará una base sólida para tu investigación.
3. Se recomienda, elegir y justificar los métodos de investigación que utilizarás en tu estudio. Puede ser un enfoque cualitativo, cuantitativo o mixto, según tus objetivos y las preguntas de investigación.
4. Se recomienda, diseñar una estrategia de recopilación de datos eficaz. Puedes considerar encuestas, entrevistas, análisis de documentos, entre otros, para obtener información relevante sobre la implementación del sistema ERP y su impacto en la toma de decisiones.
5. Asegurarse de cumplir con todas las normas éticas de la investigación, especialmente al tratar con datos sensibles o información confidencial de la beneficencia pública.
6. Lleva a cabo un análisis riguroso de los datos recopilados. Utilizando software de análisis de datos si es necesario y asegúrate de presentar resultados claros y respaldados por evidencia.
7. Relación con la Práctica: Asegurarse de que tus hallazgos sean aplicables a la práctica en la beneficencia pública de Ica. Proporciona recomendaciones prácticas y accionables.
8. Comunicación Clara: Redactar la tesis de manera clara y organizada. Utiliza una estructura lógica y sigue las pautas de formato y estilo requeridas por tu institución académica.
9. Revisión y Edición: Realizar una revisión y edición minuciosas de tu trabajo para evitar errores gramaticales y mejorar la coherencia y claridad del contenido.
10. Impacto y Aplicación Práctica: Reflexiona sobre cómo los resultados de tu investigación pueden influir en la toma de decisiones de la beneficencia pública de Ica y cómo podrían ser relevantes para otras organizaciones benéficas o instituciones similares.

11. Divulgación de Resultados: Considerar la posibilidad de compartir tus hallazgos a través de conferencias, publicaciones académicas o presentaciones a profesionales en el campo.
12. Recuerda que la realización de una tesis es un proceso que requiere tiempo y esfuerzo, pero el conocimiento generado y las recomendaciones que puedas ofrecer pueden tener un impacto significativo en la práctica y en la comunidad. ¡Buena suerte con tu tesis!

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- [1] r. J. Baca Charca, «Aplicación de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) para optimizar la eficiencia contable y tributaria en las empresas hoteleras de cinco estrellas de la provincia de Arequipa. Caso: Hotel Libertador Arequipa-periodo 2018,» Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa, 2018.
- [2] J. Sanchez Barrueto, «IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN Y CONTROL DE INVENTARIOS DE BIENES MUEBLES APLICANDO TECNOLOGÍA RDIF EN GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE,» UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, Chiclayo, 2018.
- [3] Mauro Rojas, Vanessa Aracely; Flores Espiniza, Rosa Estefany, «Implementación de un sistema ERP para mejorar la gestión logística en medianas y pequeñas empresas comerciales en Latinoamérica: una revisión sistemática de la literatura.,» Universidad Privada del norte, Trujillo, 2020.
- [4] V. H. Neyra Rosales, «“IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS ERP Y WMS Y SU INFLUENCIA EN EL TIEMPO DE ENTREGA DE MERCADERÍA EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE OPERACIONES LOGÍSTICAS ENTRE LOS AÑOS 2005 Y 2020”,» Universidad Privada del Norte, Trujillo - Perú, 2020.
- [5] Espinoza Gómez, Abraham & Llerena Zamudio, Cinthia Elena, «Influencia del uso del sistema informático ERP (planeamiento de recursos empresariales) en la motivación entrínseca de los trabajadores de la ferretería Daga& Jimenez SAC-Miraflores durante el año 2016,» Universidad Tecnológica del Perú, Lima, 2018.
- [6] J. C. Mori López, «Los sistemas ERP y la gestión integral de las empresas comerciales en la provincia de Huaura.,» Universidad Nacional Faustino Sanchez Carrión, Huacho, 2019.
- [7] M. E. Coba Silva, «Influencia de la implementación de un sistema de información en la gestión de almacenes de la empresa Comandtel EIRL, Cajamarca 2021.,» Universidad Privada del Norte, Cajamarca, 2022.
- [8] B. A. Bustamante Arregui, «Uso de un sistema ERP y su incidencia en la toma de decisiones financieras en la empresa de transportes Anco SRL, 2018.,» Universidad Privada del Norte, Lima, 2021.
- [9] M. L. & G. L. H. Alama Rivas, «Influencia de los sistemas integrados para la toma de decisiones de los directivos del Proyecto Especial Chira Piura en el año 2021.,» Universidad Privada Antenor Orrego, Piura, 2021.
- [10] K. L. S. LOZA, «SISTEMAS ERP COMO SOLUCIÓN AL SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS,» UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, Babahoyo - Ecuador, 2022.
- [11] L. A. A. Avila, «LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA ERP EN LAS PYMES DE MANUFACTURA,» Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú, 2022.
- [12] R. Concha Contreras, «Implementación de un sistema ERP y su incidencia en los procesos contables para una adecuada gestión administrativa en la empresa Ópalo Perú

- SAC,» Universidad Autónoma del Perú, Lima - Perú, 2018.
- [13] D. Rodríguez, «Investigación aplicada: características, definición, ejemplos,» 17 Septiembre 2020. [En línea]. Available: <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>.
- [14] Calizaya López, José Manuel; Bellido Medina, Rildo Santos; Alemán Vilca, Yaneth; Morales Palao, Blanca; Monzón Álvarez, Gloria Isabel; Ceballos Bejarano, Ferdinand, «Capítulo 2: Planteamiento del problema y marco teórico en la investigación cuantitativa,» *Universidad Ciencia y Tecnología*, vol. 24, n° 107, pp. 88-105, 2020.
- [15] C. Ramos Galarza, «Diseños de Investigación Experimental,» *CienciAmerica*, vol. 10, n° 1, pp. 1-17, 2021.
- [16] J. Cárdenas, «Investigación cuantitativa,» 2018.
- [17] A. A. Risco, «Clasificación de las Investigaciones,» Universidad de Lima, Lima, 2020.

VIII. ANEXOS

Objetivo: Determinar de qué manera incide el uso de un sistema ERP en la toma de decisiones en la beneficencia pública de Ica.

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente

1	Si	2	Tal vez Si	3	No	4	Tal vez no	5	Indeciso
----------	-----------	----------	-------------------	----------	-----------	----------	-------------------	----------	-----------------

Dimensión: Información Contable	Escala de respuestas				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera que el Sistema ERP tiene incidencia en la Toma de Decisiones?					
2. ¿Considera que el Sistema ERP Mostrara la real Situación de la institución?					
3. ¿Considera que el sistema ERP mejora el flujo de informacion?					
Dimensión: Gestión ERP	Escala de respuestas				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera que el Sistema ERP conseguirá la automatización de los procesos en la institución?					
2. ¿Considera que el uso del sistema ERP conseguirá lo objetivos en la institución?					
3. ¿Considera que el uso del sistema ERP reducirá el tiempo en atención a los usuarios?					

Dimensión: Toma de Decisiones	Escala de respuestas				
	1	2	3	4	5

1. ¿Considera que el uso del Sistema ERP mejorara la toma de decisiones por parte de los directivos de la institución?					
2. ¿Considera que el uso de un sistema ERP reducirá el tiempo en la toma de decisiones?					
3. ¿Considera que el uso del Sistema ERP contribuye mejorar la gestión en la institución?					

BENEFICENCIA PUBLICA DE ICA

