

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS



ESCUELA DE POSGRADO

DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN

MAESTRÍA EN FINANZAS Y MERCADOS FINANCIEROS

TESIS

**SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES Y
LA RENTABILIDAD DE SUPERMERCADOS PERUANOS S.A EN EL
PERIODO 2015-2017**

PRESENTADO POR:

RONALD MICHAEL MURIANO LLIUYAC

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN FINANZAS Y MERCADOS FINANCIEROS**

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO

2019

Dedicatoria

Dedico esta Tesis:

A mis Padres y mi Familia.

Agradecimientos

A Dios, por el don de la vida que me permitió esta experiencia académica que sin duda me llevó a crecer como ser humano y profesional.

A **mis padres**, “por lo que he sido, soy y ser a imagen y semejanza de ellos”.

A **mi familia**, porque con sus palabras de aliento me animaron a continuar cuando las fuerzas parecían desfallecer.

A **mis docentes de la maestría**, por su conocimiento compartido aportó a mi proyecto de investigación y de vida.

ÍNDICE

CARÁTULA	1
DEDICATORIAS	2
AGRADECIMIENTOS	3
ÍNDICE	4
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
Capítulo I: Fundamentos Teóricos	11
1.1. Marco Histórico	11
1.2. Marco Teórico	21
1.3. Investigaciones	35
1.4 Marco Conceptual	46
Capítulo II: El Problema, objetivos, hipótesis y variables	49
2.1. Planteamiento del problema	49
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	49
2.1.2 Definición del problema	51
2.1.2.1 Problema General	51
2.1.2.2 Problemas Específicos	51
2.2 Finalidad y Objetivos de la investigación	51
2.2.1 Finalidad	51
2.2.2 Objetivos: General y Específicos	52
2.2.2.1 Objetivo General	52
2.2.2.2 Objetivos Específicos	52

2.2.3 Delimitación de la Investigación	53
2.2.4 Justificación e Importancia del estudio	53
2.3 Hipótesis y variables	54
2.3.1 Supuestos Teóricos	54
2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas	55
2.3.2.1 Hipótesis Principal	55
2.3.2.2 Hipótesis Específicas	55
2.3.3 Las Variables e Indicadores	56
Capítulo III: Método, técnica e instrumentos	58
3.1 Población y Muestra	58
3.1.1 Población	58
3.1.2 Muestra	58
3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño utilizado en el estudio	58
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	59
3.4 Procesamiento de datos.	59
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados	61
4.1 Presentación de resultados.	61
4.2 Contrastación de Hipótesis	83
4.3 Discusión de resultados	88
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	90
5.1 Conclusiones	90
5.2 Recomendaciones	91

BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	94
Anexo N°1.- Instrumento de Recolección de Datos	94
Anexo N°2.- Estados Financieros 2015-2017	100
Anexo N° 3.- Matriz de coherencia interna	104

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la influencia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en la Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue aplicada y el nivel explicativo.

La población objeto de estudio, estuvo conformada por los 14,204 trabajadores de Supermercados Peruanos S.A.

La muestra obtenida fue probabilística y ascendió a 374 trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento que constó de 19 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente la Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

Palabras Claves: Sistemas, Sistemas de Planificación, Recursos, Gestión, Rentabilidad, solvencia, liquidez.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the influence of the Enterprise Resource Planning Systems on the Profitability of Peruvian Supermarkets in the 2015-2017 period.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was applied and the level of explanation.

The population under study was made up of the 14,204 workers of Supermercados Peruanos S.A.

The sample obtained was probabilistic and amounted to 374 workers, to whom the instrument that consisted of 19 questions was applied, using the Likert scale with multiple response alternatives.

We proceeded to analyze the results, then we tested the hypothesis, using the statistical test known as the SPEARMAN correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was determined that the Enterprise Resource Planning Systems directly influence the profitability of Peruvian Supermarkets in the 2015-2017 period.

Key words: Systems, Planning Systems, Resources, management, profitability, Solvency, Liquidity.

INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial es más competitivo, se requiere de personal capacitado y de procesos ágiles, flexibles y rápidos para poder atender las necesidades de los clientes inmediatamente, caso contrario existe una alta posibilidad que se vayan a la competencia.

Los sistemas de información y planificación empresarial, permiten integrar la información, reducir los inventarios, así como contar con información en tiempo real, lo que permite tomar decisiones más rápidas y efectivas.

En la empresa Supermercados Peruanos SA, existen algunos problemas respecto a la adecuada planificación de los recursos de la empresa, que impacta en la gestión de la cadena de suministros.

Por esta razón, la presente tesis magistral, pretende la influencia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en la Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

El trabajo de investigación está estructurado en una serie secuencial de capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y contrastar la hipótesis.

Finalmente, en el quinto y último capítulo, se seleccionaron las conclusiones y recomendaciones que a juicio del investigador son consideradas las más relevantes en el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACION

1.1. Marco Histórico

Sistemas de planificación de recursos empresariales

Tal como expresa Velneo (2020), aunque se piense que los sistemas de planificación de recursos empresariales son un invento reciente, cabe destacar que su origen se remonta a la década de los 40 del siglo XX.

Como otros inventos, surgieron partir de la necesidad de los militares de aquella época. Es pertinente destacar previamente en 1924 la creación por Thomas J. Watson de IBM que se considera precursora de los sistemas ERP, aunque no haya basado su modelo de negocio en este y que con el tiempo se haya abandonado por completo.

A finales de la Segunda Guerra Mundial, el ejército de Estados Unidos empezó a usar programas informáticos para gestionar las complejas tareas de producción y logística del esfuerzo bélico. Aplicarlos a la industria era aún inviable porque solo las instituciones militares tenían computadoras en esta época. Sin embargo, dichas aplicaciones de planificación militar se consideran el origen de los actuales ERP.

“La aparición de las primeras computadoras comerciales para empresas marcó el inicio de una nueva forma de gestionar la información en los negocios. En esa época, lo habitual era que el software básico se entregara con la compra del hardware, aunque luego se podían contratar desarrollos a medida para adaptarlo a las necesidades de cada compañía.

De esta forma llegaron a las empresas las primeras aplicaciones básicas BOM (Listas de Materiales, en inglés) o los ya más sofisticados softwares IMC (Gestión y Control de Inventarios, en inglés), que adaptaban al mundo civil las herramientas de

planificación desarrolladas por los militares en la década anterior. En este periodo también empezó a resultar evidente que vender programas podía ser un excelente negocio y surgieron las primeras compañías dedicadas a desarrollar software” manifiesta Velneo.

Nacieron los programas MRP (Planificación de Necesidades de Materiales, en inglés) de la mano de IBM en este periodo caracterizado por el inicio de la escasez de materias primas como el petróleo. Adicionalmente, eran capaces de prever cuándo iban a necesitar material y en qué cantidad además de dónde y cómo.

Dicho con palabras de Velneo: “Por eso los MRP se consideran los antecesores más directos de los ERP, aunque seguían estando enfocados sobre todo a la planificación y el control de la producción. En esta década también se fundaron la mayoría de los proveedores de ERP que conocemos actualmente, como SAP (1972), Oracle y J.D. Edwards (1977) o Baan (1978)”.

El software usado por las empresas para planificar su producción evolucionó para empezar a incluir otros ámbitos adicionales a las materias primas. Estos se conocen como MRP-II (Planificación de Recursos de Producción) y aportaron algunos aspectos financieros como el costo de adquisición de las materias primas, el costo de la mano de obra, los costos logísticos, en otros.

Ello originó la creación de compañías especializadas en el desarrollo de ERP como PeopleSoft que fue creada en 1987 y adquirida posteriormente por Oracle. A partir del desarrollo de programas financieros, otras compañías incursionaron en los ERP como la firma Sage, que fue fundada en pleno boom informático de 1981.

Desde el punto de vista del autor, acerca de la década de los años 90: “Es la década en la que nace el ERP tal y como lo conocemos hoy. Se atribuye a la consultora Gartner haber acuñado el término «ERP» (Sistema de Planificación de Recursos Empresariales, en inglés) para definir los nuevos programas de planificación empresarial que llegaban al mercado y cuyo alcance superaba ampliamente los

ámbitos tradicionales de la fabricación y las finanzas, por lo que no tenía sentido seguir llamándolos MRP.

Según este enfoque, más que un sistema de planificación, un ERP consistía en un sistema de información con la capacidad de respaldar las decisiones tomadas en cualquier área de la compañía.

Por lo tanto, ya no se trataba de software exclusivo para empresas de fabricación, sino que podía ser utilizado por negocios de cualquier tipo. Este cambio de paradigma coincidió con la aparición de nuevas empresas de software que desarrollaban ERP alternativos a los grandes fabricantes, como la española Solmicro fundada en 1994”.

Velneo afirma que, Salesforce número uno hoy en día en soluciones CRM en la nube, fue creada por el ex ejecutivo de Oracle Marc Benioff en un tiempo en el que se hablaba poco de computación en la nube. Ello definió el camino a seguir para las demás empresas que se basaban en el modelo tradicional de implantación en local.

Posteriormente, los ERP se popularizaron y comenzaron a integrar funciones que hasta la fecha llevaban a cabo otras aplicaciones como la gestión de las relaciones con los clientes (CRM) o la gestión de la cadena de suministro (SCM). “Eso llevó a algunos autores a proponer una nueva categoría denominada «Extended ERP» o ERP extendido, para referirse a los productos lanzados en esa década” sugiere el autor.

El rápido crecimiento del mercado de los ERP llevó a Microsoft a entrar en este con la compra de Great Plains en 2000 y de Navision en 2002. Estas empresas pasaron a conocerse luego como Microsoft Dynamics, que hoy en día es el tercer gran protagonista que compite en el mercado global de las multinacionales de los ERP al lado del software de los consolidados fabricantes SAP y Oracle.

El autor describe que en el año 2002 nace la norteamericana Infor, que en los siguientes años irá adquiriendo otras compañías como Movex o Baan e incorporando

soluciones ERP a su portafolio. Ollie Wight llega a actualizar ese mismo año el término a: MRP II; siendo las siglas las mismas que en el caso de su antecesor (el MRP I) pero cambiando las palabras Material Requirement Planning por Manufacturing Resource Planning.

“La tendencia se ha orientado hacia soluciones de software en la nube y se ha alejado de los modelos tradicionales de instalación en los servidores del cliente. Las soluciones de software cloud ERP proporcionan funcionalidades comparables a las del ERP local a un coste mucho menor. Un actor muy importante que nace este año en este mercado es Workday, que ofrece soluciones en la nube de Finanzas y RRHH a grandes compañías” alude Velneo.

El autor declara que en este periodo aparecen los primeros ERP de código abierto como Odoo, llamado también OpenERP y TinyERP, que empiezan a competir en el sector con unos menores costos. Esto debido a que no se paga por las licencias y permiten personalizar el código a los distribuidores del producto.

Solo en ocho meses del 2020, tres empresas líderes en el área del business intelligence han caído en manos de tres gigantes del sector. “Hyperion en las de Oracle, Business Objects en las de SAP y Cognos en las de IBM. En total, el desembolso supera los 10.500 millones de euros” da a conocer Velneo.

El autor expresa que el business intelligence se refiere al software que permite a las compañías extraer datos desde distintas aplicaciones con el fin de obtener información que les facilite la tomar decisiones en tiempo real. Estas pueden afectar a la cuenta de resultados de las empresas, pero resultan bastante atractivas como para desembolsar estas cifras multimillonarias.

Tal es el caso de empresas como Renfe, que ha reconocido en un foro organizado por Information Builders que ha ocurrido que miembros se han presentado a reuniones del consejo de administración con datos sobre la sociedad que eran inexactos ya que habían sido extraídos de fuentes distintas a la empresa.

“Pese a lo sorprendente del tema, los fabricantes de software aseguraban que es algo muy común, dado que la información crece a ritmos exponenciales dentro de las empresas, y si no se gestionan adecuadamente, resulta inútil para la toma de decisiones, explicaban desde IDC.

Esta consultora aportaba un dato revelador: la información almacenada por las compañías en todo el mundo en 2010 alcanzó el entorno de los 120.000 petabytes. Este crecimiento viene a demostrar que la intuición no es suficiente para tomar decisiones en los negocios, según apuntaba Tom Davenport, profesor del Babson College de Boston, en una entrevista con The Wall Street Journal” agrega Velneo.

El autor enfatiza que actualmente la comercialización de soluciones ERP o CRM en modo SaaS (Software como Servicio) se ha consolidado. En ese sentido, para poder tener una idea de las dimensiones de este software hoy, SAP cuenta con más de 200 Millones de usuarios en la nube. Es debido a esto que la movilidad ya no representa un problema ya que se dispone del puesto de trabajo desde cualquier ubicación y desde cualquier dispositivo.

Por otra parte, entre las soluciones ERP de Código Abierto se encuentran: “Adempiere, Apache OFBiz, Dolibarr, ERPNext, Metasfresh, Odoo, Openbravo, WebERP. Se destaca también el FrameWork de código abierto de Velneo llamado vERP y su versión para Latinoamérica vERP Latam, que facilita el despliegue en muy poco tiempo de aplicaciones ERP creadas con su lenguaje” se indica.

Por último, desde la posición del autor se señala: “Todo lo que se avecina de novedoso en el futuro del ERP tendrá relación con la Inteligencia Artificial, la Robótica, el Internet de la Cosas, el Machine Learning, el Blockchain, la Realidad Aumentada o la Realidad Virtual. La combinación de estas tecnologías ayudará a la automatización de los procesos de fabricación, a la gestión y recopilación de datos de múltiples dispositivos en remoto, a ceder la toma de decisiones a las computadoras en función a su aprendizaje, a tener canales más seguros de

intercambio de información con Blockchain o a utilizar, por ejemplo, Drones para leer el inventario de almacenes gigantescos mediante RFID” (Velneo, 2020).

Rentabilidad empresarial

Según plantea Díaz (2012), la historia de la rentabilidad empresarial tiene su origen en el siglo XIX cuando avanza considerablemente la teoría económica como disciplina académica. En 1776 surge modelo clásico gracias a Adam Smith y su libro "La riqueza de las naciones" en el que analiza el modo en que los mercados organizaban la vida económica y conseguían un rápido crecimiento sin la presencia de una dirección central.

El autor añade que, desde entonces surgieron otros economistas ingleses como: “Malthus, Mill o David Ricardo, Walras, Pareto, Wicksell y Marshall”.

Hasta el inicio del siglo XIX en el ámbito financiero, los gerentes se dedicaban a llevar libros de contabilidad o a controlar el registro sistemático. Su tarea principal consistía en buscar financiación cuando se necesite, sostiene el autor.

Díaz destaca que la revolución industrial inicia en Inglaterra como consecuencia de una serie de cambios en su economía. Este fenómeno empieza a difundirse rápidamente por Europa y América suscitando innovaciones tan importantes como: “la máquina de vapor de Watt (1779), la pila eléctrica de Volta (1800) y la locomotora o la primera línea de ferrocarril (1825)”.

“En 1929 la economía se encuentra inmersa en una crisis internacional. La situación de la bolsa de Nueva York era caótica y la Política Económica llevada a cabo contribuyó a agravar las crisis, los grupos financieros norteamericanos y británicos se encontraban enfrentados ya que al conceder préstamos sin prudencia crearon un ambiente de solidez e inestabilidad inexistente, se produjo una subida de los tipos de interés estadounidenses que llevó a la paralización de los préstamos al exterior, lo que produjo una agravación económica en los países que habían recibido estos préstamos” refiere el autor.

En este contexto, Díaz asegura que las empresas tenían problemas de financiación, quiebras y liquidaciones. Es debido a esto que se vieron obligadas a centrar el estudio de las finanzas en temas defensivos de la supervivencia, la preservación de la liquidez, las quiebras, las liquidaciones y reorganizaciones. El principal objetivo para estas empresas era la solvencia y disminuir el endeudamiento, en otras palabras, buscan que exista un equilibrio entre la cantidad de capitales propios y fondos ajenos.

Siempre los objetivos durante una crisis van a ser la supervivencia de la empresa y la liquidez. En el ámbito legal, se producen estudios con el objetivo de que el accionista y el inversionista tengan más información acerca de la situación económica de la empresa en aspectos como la financiación, liquidez, solvencia, rentabilidad.

En plena Gran Depresión aparece "La teoría General de la ocupación, el interés y el dinero" de Jhon Maynard Keynes en el año 1936. Según el autor, esta obra trascendental describe una nueva forma de enfocar la economía que iba contribuir a que los estados enfrenten las peores consecuencias de los ciclos económicos mediante la política monetaria y fiscal.

Díaz argumenta: "La época de los años cuarenta estuvo empañada por la guerra declarada en los primeros años y la guerra fría en los siguientes. Las Finanzas siguieron un enfoque tradicional que se había desarrollado durante las décadas anteriores, no ocurriendo cambios considerables. Se analizaba la empresa desde el punto de vista de alguien ajeno a ella, como pudiera ser un inversionista, pero sin poner énfasis en la toma de decisiones.

El gerente continúa con su labor, predomina una política poco arriesgada, lo que suponía un endeudamiento y se prima la liquidez y la solvencia. Sin embargo, en este período comienzan a germinar los brotes de la moderna concepción financiera de la empresa".

Luego de la guerra empieza a estudiarse el desarrollo de la Investigación Operativa y la Informática aplicado a las empresas. Es a mitad de la década del 50 que la planificación y control adquieren importancia y, en consecuencia, la implementación de presupuestos y controles de capital y tesorería. Así se logra un entorno para la distribución eficiente del capital dentro de la empresa a través de nuevos métodos y técnicas para seleccionar los proyectos de inversión de capital, añade el autor.

“Posteriormente aparecieron sistemas complejos de información aplicados a las finanzas, lo que posibilitó la realización de análisis financieros más disciplinados y provechosos. La era electrónica afectó profundamente los medios que emplean las empresas para realizar sus operaciones bancarias, pagar sus cuentas, cobrar el dinero que se les debe, transferir efectivo, determinar estrategias financieras, manejar el riesgo cambiario, etc. Se idearon modelos de valuación para utilizarse en la toma de decisiones financieras, en el que la empresa tiene una gran expansión y se asientan las bases de las finanzas actuales” de acuerdo con Díaz.

Los principales objetivos en esta etapa de prosperidad son los de rentabilidad, crecimiento y diversificación internacional, a diferencia de los objetivos de solvencia y liquidez que se planteaban previamente. De igual manera, las técnicas de Investigación Operativa e Informatización no sólo se limitarán a grandes empresas. Empieza a afianzarse la moderna Teoría Financiera y se puede citar como ejemplo el desarrollo de la Teoría de Portafolio o Teoría de Selección de Carteras Markowitz de 1960. Este fue el origen del Modelo de Equilibrio de Activos Financieros que comprende uno de los elementos del núcleo de las finanzas modernas, señala el autor.

Díaz menciona que en los sesenta comienza a verse el efecto de los estudios llevados a cabo en la década anterior. Estos tenían conocimiento total sobre el problema y en esta década servirán de base a los realizados en ambiente en el que se desconoce en gran medida el problema. Este periodo supone una profundización y crecimiento de los estudios de la década de los cincuenta al producirse definitivamente un desarrollo científico de la Administración Financiera de Empresas.

Ello implicaba investigaciones, resultados y valoraciones empíricas y la imposición de la Técnica Matemática como el instrumento perfecto para el estudio de la Economía Financiera Empresarial.

El autor revela: “Durante la década de los setenta Jensen y Meckling (1976) comienzan a dibujar la Teoría de Agencia. La relación de agencia es aquella en la que se ven envueltos los propietarios del capital (principal) y los directivos (agentes). El problema en esta situación es el conflicto de intereses entre los participantes, el principal delega responsabilidades en el agente, y tiene que establecer un contrato con el agente de modo que éste último lleve a cabo su labor con el fin último de llegar al objetivo del principal. Todo ello ha generado una amplia literatura con diversidad de opiniones”.

Hubo habido importantes avances en la valuación de las empresas en la década de los 80 cuando reinaba la incertidumbre. Ha incrementado la atención al efecto que las imperfecciones del mercado tienen sobre el valor. La información económica posibilita comprender de mejor manera el comportamiento que tienen los documentos financieros en el mercado.

El concepto de un mercado incompleto en el que las aspiraciones de los inversionistas de determinados valores no se satisfacen, ubica a la empresa en el papel de realiza la comercialización de tipos especiales de derechos financieros, según Díaz.

Así, surge el interés por la internacionalización de los fenómenos y decisiones financieras, iniciando multitud de estudios sobre temas como el riesgo político y el riesgo de variabilidad del tipo de cambio de las monedas en el contexto de la Gestión Financiera Internacional. En ese sentido, surge el ECAPM por obra de Pogue para superar algunas críticas al CAPM y en un contexto internacional centrado compañías de oleoductos. El concepto fue ampliado luego por Litzenberg, Ramaswamy y Sosin en 1980.

“En los años 90, las finanzas han tenido una función vital y estratégica en las empresas. El gerente de finanzas se ha convertido en parte activa: la generación de la riqueza. Para determinar si genera riqueza debe conocerse quienes aportan el capital que la empresa requiere para tener utilidades. Esta se convierte en la base del costo de la oportunidad, con respecto al cual se juzgará el producto, la inversión y las decisiones de operación” alude Díaz.

En la década de los 90, la teoría y práctica de la valoración de empresas seguía enfocada en base a métodos muy clásicos y desfasados. Como los enfoques estáticos o de balances y los modelos mixtos como el alemán y el anglosajón, por ejemplo.

Aquellos métodos ya no se utilizan en la actualidad pese a ser útiles para la valoración de pequeños negocios. Asimismo, en esta etapa inicia la globalización de las finanzas. “A medida que se integran los mercados financieros mundiales en forma creciente, el administrador de finanzas debe buscar el mejor precio de las fronteras nacionales y a menudo con divisas y otras barreras” destaca el autor.

Aquellos factores externos que influyen luego en el administrador financiero son: “Desregulación de servicios financieros, competencia entre los proveedores de capital y los proveedores de servicios financieros, volatilidad de las tasas de interés y de inflación, variabilidad de los tipos de cambio de divisas, reformas impositivas, incertidumbre económica mundial, problemas de financiamiento externo, excesos especulativos y los problemas éticos de ciertos negocios financieros” precisa el autor.

Díaz postula que, hoy en día parece imprescindible la metodología basada en el descuento de los flujos de caja y es la más sólida y coherente con respecto sus fundamentos teóricos. En ese sentido se desarrolla la obra "Manual de valoración de empresas" por Martín Marín y Trujillo Ponce en el año 2000. Según sus propias palabras, los autores prefieren darse un plazo de espera antes de abordar el tema de las empresas de nueva economía o economía virtual relacionada con internet. Tales empresas escapan a la lógica de los modelos de valoración hasta entonces

desarrollados. Es por ello que se impone la alta volatilidad y los precios desorbitados en las acciones que cotizan en el índice NASDAQ.

En palabras del autor, este concluye: “Relacionado con lo anterior hemos de tener en cuenta el creciente valor que adquieren las tecnologías de información y comunicación dentro de la empresa, factores que permiten a las organizaciones crear valor a través de la gestión integrada de la cadena de valor física y virtual.

Estas tecnologías pueden aportar ventajas a la empresa, tales como reducciones en costes o incrementos de valor, pero, para ello, se debe asumir que la inversión en tecnologías de información y comunicación no es una decisión más en la empresa, sino que adquiere la categoría de inversión estratégica para el negocio, dada la repercusión que puede implicar para el futuro de la misma” (Díaz, 2012).

1.2 Marco teórico

Sistemas de planificación de recursos empresariales

Tal como define Meyer-Delius (2020), un ERP es un software que permite a las empresas controlar todos los flujos de información generados en cada ámbito de la organización. Sus siglas significan Enterprise Resource Planning o sistema de planificación de recursos empresariales en español.

Estos sistemas tienen como objetivo la integración de los departamentos. El autor asegura que ahora se podrá concretar la existencia de una sola base de datos centralizada donde que gestiona la información eficientemente en tiempo real en lugar de tener un programa especializado para cada departamento.

En consecuencia, los sistemas suelen estar integrados por diferentes módulos según cada departamento. Los módulos más utilizados son los de “compras, ventas, inventario, logística, facturación, contabilidad, recursos humanos (RRHH) y CRM (customer relationship management)” según indica Meyer-Delius.

Según esta definición, resulta que el objetivo principal de todo sistema ERP es el de ayudar a las empresas en sus tareas de administración y toma de decisiones al automatizar todos sus procesos. Debido a ello es que se puede obtener datos en tiempo real, mejorar tareas de back office, controlar flujos de trabajo y minimizar errores.

Mediante el uso de un software ERP, la planificación de recursos empresariales puede llegar a ser automática pese a que usualmente se le considera tediosa, considera el autor.

Meyer-Delius añade que, concretamente cuando se habla de llevar la contabilidad, el usuario solo deberá preocuparse por conseguir ventas. El programa se hará cargo del resto, como crear facturas y contabilizar gastos, por ejemplo.

El autor argumenta que se encontrarán en ventaja respecto a sus competidores aquellas empresas que ya saben en qué consiste un ERP y que cuenten con uno. Los sistemas serán capaces de automatizar los procesos administrativos, se tendrá un mayor control sobre lo que se hace y se podrá utilizar la información de manera eficiente. Se trata de adelantarse a los problemas y evitar que aparezcan, en lugar de limitarse solo a resolverlos una vez que se presenten.

“Según un estudio (en inglés) realizado por Panorama Consulting, el 52.66% de los comercios están satisfechos con su sistema ERP, 38.14% tienen un sentimiento neutral, el 6.54% está insatisfecho y el 2.66% está muy insatisfecho” alude Meyer-Delius.

Las empresas que lleguen a reportar dificultades con este sistema generalmente presentan una falta de procesos y problemas de administración que son los que originan estas dificultades. Mientras que casi todas las organizaciones llegan a notar un incremento de la velocidad de sus procesos luego de adoptar un sistema ERP.

Se debe tomar con mucho cuidado la elección del sistema ERP que se va a utilizar ya que se debe tomar en cuenta muchos datos debido a que la organización va a invertir bastante tiempo y recursos en esta implementación, señala el autor.

Meyer-Delius afirma que, pese a que existen muchos ERP que varían en escala y las funciones que ofrecen, se puede encontrar las siguientes características en la mayoría de los programas ERP:

“-Administración de la cadena de suministro – Se puede seguir fácilmente el proceso de suministro. Desde la producción a la distribución.

-Análisis de información – Como toda la información se almacena en una única base de datos, es fácil para el ERP analizarla.

-Automatización – Los ERP siempre automatizarán tareas como la creación de informes, por ejemplo.

-Contabilidad – Gestión de finanzas y facturación. Normalmente se compagina con compras y ventas.

-CRM – Gestión de relación con el cliente, comunicación directa, seguimiento de oportunidades, etc.

-Generación de informes – Como gestionan tantos datos, todos los ERP realizan informes.

-Gestión de compras y ventas – Opciones para controlar los gastos y entradas desde un solo lugar.

-Gestión de proyectos – Gracias a la integración con finanzas, permite calcular las ganancias.

-Gestión de stock e inventario – Organización desde el precio y los almacenes hasta los pedidos. Especialmente si son compatibles con una aplicación como Shopify.

-Integración – Este integra las distintas ramas de una empresa y centraliza sus datos. Esta es absoluta a través de departamentos y unidades de negocio.

-Operaciones en tiempo real – Los problemas se identifican rápidamente, dándole así tiempo al vendedor de reaccionar y encontrar una respuesta rápida.

-Pagos online – Opciones de pago online y facilidad para conectar con aplicaciones como PayPal y Stripe, por ejemplo.

-Personalización – Es imposible diseñar el programa perfecto que se adapte a todas las necesidades. Por esta razón, los buenos ERP se pueden personalizar y son flexibles.

-Un aspecto uniforme – Distintas ramas de la empresa se agrupan bajo un mismo programa, dándole así un aspecto uniforme.

-Recursos humanos (RRHH) – Gestión de nóminas, contratos, ausencias, información de empleados, etc” (Meyer-Delius, 2020).

Información en tiempo real

Cortez (2018) enfatiza que su experiencia en procesos de digitalización empresarial le permite concluir que la implementación de un ERP administrativo en tiempo real beneficia económicamente a cualquier organización.

En ese sentido, los datos lo ratifican: “El Informe sobre sistemas ERP y software corporativo, realizado por Panorama Consulting Solutions, reveló que 81% de las organizaciones que utilizan estos programas obtienen beneficios comerciales medibles”.

En adelante, Cortez presenta los cinco beneficios más importantes:

1. Reducción de ventas perdidas por falta de stock

La pérdida de ventas por falta de inventario es frecuente en las sucursales de muchas organizaciones. Sin embargo, actualmente se considera que un ERP en tiempo real es la solución al problema. A través de este sistema se puede revisar en todo momento las ventas de cada sucursal, así como identificar los productos próximos a agotarse en determinado momento. Luego, solo corresponde ordenar su reabastecimiento.

2. Control de Inventarios

En ese sentido, además de tener el control del stock disponible en cada punto de venta, el ERP permite tener el control del inventario general almacenado en bodegas propiedad de la empresa o mediante la figura del auto almacenaje. De esta manera, se puede optimizar la rotación de productos mientras disminuye la fuerza de trabajo requerida para esa tarea. En consecuencia, se obtiene inversiones de

rápido retorno, que previenen la adquisición de mercadería dañada o que se deprecian en almacén al no venderse.

3. Aumento de las ventas móviles

Con el avance tecnológico han incursionado equipos de ventas móviles muy eficientes. No obstante, para evitar perder oportunidades de venta concretas, se requiere de conectividad constante y de la información precisa en el momento y lugar indicados. Un ERP en la nube garantiza ello ya que se puede acceder a este de manera remota desde cualquier dispositivo conectado a internet. En otras palabras, a través de este sistema se puede incrementar el nivel de transacciones remotas y las ventas netas de la organización.

4. Reducción de gastos contables

El sistema permite registrar en tiempo real las entradas y salidas de todas las cuentas que forman parte de la contabilidad del negocio. De modo que, al momento de tributar solo se debe generar los informes correspondientes. Esto puede reducir hasta en un 500% los tiempos de cierres fiscales, mientras se logra un ahorro importante en los costos de los honorarios del contador y las horas de trabajo del personal administrativo y de almacén.

5. Optimización de la liquidez

Al usar el ERP se puede visualizar las cuentas por cobrar. Es así que, son una ayuda fundamental para afianzar estrategias de cobranza que mejoren la liquidez y el flujo de caja. Cabe destacar que estos son elementos imprescindibles para no incurrir en financiamiento y el alto interés que ello implica.

Desde el punto de vista del autor: “Estos cinco beneficios económicos son irrefutables. De hecho, son los que me permiten entender el creciente uso de estos sistemas en todas las industrias y el por qué, según datos del Statista.com, el mercado global de software ERP valdrá 41.700 millones de dólares estadounidenses para 2020” (Cortez, 2018).

Centralización de la información

A juicio de Prodware (2018), los sistemas de gestión empresarial o software ERP (Enterprise Resource Planning) permiten a las empresas gestionar las diferentes áreas de la organización desde un solo lugar y se han convertido en un elemento

imprescindible en el proceso de digitalización de las compañías. En ese sentido, la implementación de un ERP es un paso imprescindible que debe dar toda empresa de cualquier tamaño y sector.

“Según un estudio realizado reciente, el 80% de las empresas españolas ya cuenta con un sistema de gestión empresarial, lo que demuestra su creciente preocupación por mejorar su eficiencia mediante el uso de este tipo de software. Sin embargo, tan sólo un 15% alojan su gestión en la nube: el alojamiento en la nube no parece todavía una prioridad” indica el autor.

Con el objetivo de facilitar el proceso de adopción de soluciones ERP, Prodware considera importante trabajar con expertos que puedan asesorar a la empresa en este proceso de cambio. Ello llevará a entender las ventajas de la herramienta desde un inicio para poder aprovecharla al máximo.

La centralización de información de diversas áreas, además de prevenir la duplicidad de información y las ineficiencias internas, permite obtener mucha más información de la compañía con el fin de mejorar la toma de decisiones. “Gestionar datos de valor, dar visibilidad al negocio y garantizar la seguridad y accesibilidad son algunas las razones fundamentales para contar con un ERP en la nube” añade este autor.

La empresa mejorará su desempeño en todo aspecto mediante la coherencia, homogeneidad de los datos e interacción entre las distintas áreas desde una única herramienta. Asimismo, será posible trabajar con análisis predictivos que permitan a la empresa identificar de forma sencilla tanto riesgos como oportunidades futuras gracias a la obtención de datos de calidad.

Además. aumentar la calidad y disponibilidad de la información en tiempo real agiliza los procesos de la organización. Las actividades diarias llegan a ser más ágiles y efectivas por la automatización de procesos mediante el ERP. Por ejemplo, la gestión de flujos de caja, la gestión de recursos, producción y almacenes.

Tal como expresa el autor: “Las soluciones de gestión empresarial ERP en la nube son accesibles desde cualquier lugar y dispositivo, lo que permite trabajar a los equipos a distancia sin barreras en su productividad. Los datos gestionados a través de un ERP son habitualmente sensibles y confidenciales, por lo que garantizar su seguridad es fundamental. Las soluciones en la nube son la mejor apuesta para proteger la información de la compañía contra amenazas” (Prodware, 2018).

Integración de procesos

Sinetics (2018) considera que la integración de procesos es un concepto relacionado a la mejora de los productos o servicios que se ofrecen porque son los procesos los que llegan a definir los ciclos de producción o desarrollo basándose en las especificaciones demandadas por cada producto o servicio.

La integración de procesos mantiene un adecuado ciclo comercial de la empresa y permite ofrecer continuamente algo que resulte atractivo al cliente. Ello sin considerar si son proveedores de productos, servicios, proyectos o si usan el esquema comercial B2B (Business to Business) o B2C (Business to consumer).

Como plantea Sinetics, la integración se puede lograr a través de la aplicación de la siguiente metodología que consta de 8 pasos:

1. Planificación del trabajo.

Se debe definir los objetivos a alcanzar, delimitar tiempos y fechas de entrega con el objetivo de realizar un monitoreo constante de avances y resultados. Se trata de una planificación global que es coordinada por toda la organización y no solo una planificación departamental.

2. Monitoreo y control del trabajo.

Es necesario designar a los responsables de cada actividad, así como a la persona encargada de llevar a cabo el monitoreo de las actividades con el fin de mitigar los riesgos y poder optimizar los recursos mientras se aprovecha mejor la planificación. De esta manera, se puede evitar la situación típica de las “juntas de trabajo” que resultan largas y pesadas para el personal.

3. Gestión de acuerdos con proveedores.

Es imprescindible llevar a cabo una evaluación periódica de proveedores sobre los acuerdos comerciales que se han establecido con el objetivo de que se respeten los tiempos de entrega durante el desarrollo del proyecto. Se compromete el precio establecido en las negociaciones porque de no ser así se reflejará directamente en las utilidades o en el bolsillo del cliente.

4. Gestión de requerimientos.

La gestión de requerimientos puede resultar de mucha utilidad pese a que no es una etapa obligatoria. En ese sentido, ayuda a detectar vulnerabilidades que pueden haber pasado inadvertidas.

5. Medición y análisis

“¿Cómo saber si estamos alcanzando los objetivos planteados? Parte fundamental de la planeación son los KPI's (indicadores claves de desempeño) de las distintas áreas involucradas. Dependiendo de la magnitud del proyecto, la periodicidad puede variar” expresa el autor. Es fundamental medir los KPI's basándose en un sistema que brinde tres principales rangos de cumplimiento en base a colores u objetivos. Esto posibilita identificar cambios para gestionar en la siguiente etapa.

6. Aseguramiento de la calidad de los procesos y el producto.

Se debe evaluar la calidad del producto en función de los estándares de calidad ya establecidos. En cuanto a los servicios, se puede utilizar encuestas de satisfacción profundamente perceptuales que deben de ser estandarizadas con el fin de no afectar la calidad en evaluaciones a futuro.

7. Gestión de configuración.

Se debe determinar los formatos de nomenclatura y abreviaturas, destinos de almacenamiento y periodicidad de respaldos. El proceso de clasificación de repositorios es una tarea que puede evitar muchos problemas a la empresa.

8. Entrega del servicio.

La empresa debe asegurarse de qué forma se entrega su producto o servicio y cómo lo perciben los clientes para que pueda finalizar la integración. Esto debido a que frecuentemente las empresas se desentienden del proceso luego de llevar a cabo la entrega a los distribuidores o intermediarios.

El autor concluye manifestando: “Del mismo modo las empresas que llevan este ejercicio a la práctica generan una base de conocimiento (NOC – Network Operations Center), lo que permite contar con clientes más informados. Todos estos procesos son posible únicamente cuando la empresa cuenta con un sistema integrado de información mediante un software o sistema de gestión empresarial por proyectos” (Sinetics, 2018).

Rentabilidad empresarial

Según afirma Sevilla (2015), la rentabilidad se refiere a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión.

Se trata de un concepto muy importante, tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial, ya que es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de una organización para extraer el máximo beneficio los recursos financieros utilizados. La rentabilidad se puede clasificar entre rentabilidad económica y financiera.

El autor manifiesta que la rentabilidad económica es un beneficio promedio de la empresa por la totalidad de las inversiones realizadas. Se representa en porcentaje y significa que si la rentabilidad de una empresa en un año es del 10% entonces ha ganado \$10 por cada \$100 invertidos.

Sevilla argumenta que este tipo de rentabilidad compara el resultado que se obtiene del desarrollo de la actividad de la empresa con las inversiones realizadas para obtener tal resultado. A este resultado al que todavía no se han restado los intereses, gastos ni impuestos se le conoce como EBITDA.

Se usa el ratio rentabilidad de los activos o ROA con el objetivo de calcular la rentabilidad económica y saber el rendimiento logrado por cada unidad monetaria invertida. Este ratio resulta de multiplicar el margen de beneficios por la rotación del activo, en otras palabras, el margen obtenido de la venta de un producto o servicio por las veces que se vende.

Toda empresa debe adoptar la mejor estrategia para su negocio con el fin de aumentar la rentabilidad económica. Una forma de lograrlo es incrementando los precios de venta y reduciendo costos. No obstante, esto no se puede aplicar a todas las actividades económicas.

“Por ejemplo, si nos encontramos ante un negocio que se enfrenta a mucha competencia en precios, no podrá subir los precios sino que tendrá que aumentar las ventas. Recordemos que la rentabilidad económica la obtenemos de dos variables el margen de beneficio y el número de ventas. Si no podemos subir el margen, tendremos que subir el número de ventas” precisa Sevilla.

Por otra parte, de acuerdo con el autor, la rentabilidad financiera consiste en el beneficio que corresponde a cada uno de los socios de una empresa. En otras palabras, el beneficio de haber hecho el esfuerzo de invertir en la empresa. Asimismo, mide la capacidad que posee la empresa de generar ingresos a partir de sus fondos. En ese sentido, es un indicador más cercano a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica.

Para calcular la rentabilidad financiera se usa el ratio sobre capital o ROE. Consiste en la relación que existe entre el beneficio neto y el patrimonio neto de la empresa en términos matemáticos.

Tal como expresa Sevilla, hay tres maneras de mejorar la rentabilidad financiera: “Aumentando el margen, aumentando las ventas o disminuyendo el activo, o aumentar la deuda para que así la división entre el activo y los fondos propios sea mayor”.

La diferencia entre rentabilidad financiera y rentabilidad económica radica en que la rentabilidad económica considera todos los activos utilizados para generar rentabilidad. Por otro lado, la rentabilidad financiera solo considera la cantidad de recursos propios utilizados. Dicho de otra manera, se excluye las deudas al momento de calcular la rentabilidad financiera.

En ese sentido, la siguiente fórmula permite definir una relación entre ambas rentabilidades, determinar la rentabilidad financiera real y conocer cuándo el apalancamiento es positivo o negativo para una empresa:

$$RF = RE [RE + k(1-t)] \times D/ RP$$

RF: Rentabilidad financiera.

RE: rentabilidad económica.

K: Coste de la deuda (interés)

t: impuestos

D: deuda o pasivo total de la empresa

RP: Recursos propios

Empleando las palabras del autor: “Cuando la RE es mayor que el coste de la deuda (k), el apalancamiento financiero es positivo y la RF será mayor que la RE. En cambio, si el coste de la deuda es mayor que la RE, habrá un efecto apalancamiento negativo y la RF será menor que la RE. Además, cuanto mayor sea la deuda (D) utilizada para financiar una inversión mayor será el apalancamiento financiero y por tanto mayor será la RF en comparación con la RE. Así mismo, menor será la rentabilidad financiera, pero la rentabilidad puede ser mayor debido al apalancamiento financiero. Si una empresa no utiliza deuda, la RE será igual a la RF” (Sevilla, 2015).

A continuación, se profundizará en el concepto de ratios financieros y los distintos tipos que existen. En ese sentido, Holded (2017) plantea que un ratio financiero o razón es la relación matemática entre dos variables. Las empresas hacen uso de estos ratios para llevar a cabo el análisis de un balance de situación.

El objetivo es obtener información sobre la situación financiera de la empresa al relacionar dos variables del balance o de la cuenta de resultados. Ello puede evidenciar una buena o mala gestión.

Adicionalmente, puede servir para detectar tendencias a través de la comparación entre ratios financieros de períodos distintos. El análisis de estos ayuda a evitar problemas y posibilita encontrar las soluciones correspondientes lo antes posible.

El autor señala que las empresas deben definir qué información les resulta de mayor utilidad, así como qué ratios les interesa incluir en su cuadro de mandos financiero. Ello pese a que existen determinados ratios que todas las empresas utilizan frecuentemente para el análisis financiero.

Holded destaca que se pueden encontrar diversos tipos de ratios financieros, no obstante, los más utilizados se pueden clasificar en 4 grandes grupos. Cabe destacar que estos grupos coinciden con las 4 dimensiones en las que este estudio divide la variable rentabilidad empresarial y que son las siguientes: liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad.

Liquidez

Se utiliza los ratios de liquidez para medir el grado de solvencia que tiene una empresa, en otras palabras, si se encuentra en la capacidad de pagar sus deudas al vencimiento. El ratio sirve para anticipar problemas de flujo de caja, tanto a corto como a largo plazo, pese a que frecuentemente se utiliza con el objetivo de medir la solvencia solo a corto plazo.

Es así que se puede encontrar 4 ratios de liquidez:

1. El ratio de liquidez general o razón corriente

Es el que determina la proporción de deudas a corto plazo que se pueden cubrir por elementos del activo.

Liquidez general = $\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$

2. El ratio de prueba ácida

Este ratio consiste en definir de la capacidad que tiene una empresa para afrontar sus deudas a corto con elementos de activo ya que no incluye los elementos que forman parte del inventario.

Prueba ácida = $(\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}) / \text{Pasivo Corriente}$

3. El ratio de prueba defensiva

El ratio de prueba defensiva indica si una compañía es capaz de operar a corto plazo con sus activos más líquidos.

$$\text{Prueba defensiva} = (\text{Caja y Bancos} / \text{Pasivo Corriente}) * 100$$

4. El ratio de capital de trabajo

Este ratio muestra lo que una empresa dispone tras pagar sus deudas inmediatas al restar el activo corriente del pasivo corriente. Es decir, un indicador de lo que le queda a una empresa al final para poder operar.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

5. Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar

Hay dos ratios de liquidez de cuentas por cobrar:

$$\text{Periodo promedio de cobro} = (\text{Cuentas por cobrar} * \text{días del año}) / \text{Ventas anuales en cuenta corriente}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \text{Ventas anuales en cuenta corriente} / \text{Cuentas por cobrar.}$$

Solvencia

Estos ratios indican acerca del nivel de endeudamiento de una empresa en relación a su patrimonio neto. Se destacan los siguientes ratios:

$$\text{Ratio de endeudamiento} = (\text{Pasivo} / \text{Patrimonio Neto})$$

A corto plazo:

$$\text{Ratio de endeudamiento} = (\text{Pasivo corriente} / \text{Patrimonio Neto})$$

A largo plazo:

$$\text{Ratio de endeudamiento} = (\text{Pasivo no corriente} / \text{Patrimonio Neto})$$

Gestión

Este tipo de ratios financieros sirve para detectar la efectividad y la eficiencia en la gestión de la empresa. En otras palabras, de qué manera funcionan las políticas de gestión de la empresa relativas a las ventas al contado, las ventas totales, los cobros y la gestión de inventarios.

Se considera como ratios de gestión los siguientes:

1. Ratio de rotación de cuentas por cobrar

Mide cuánto tiempo tarda en promedio una empresa en cobrar a sus clientes. Si la cifra de cuentas a cobrar supera las ventas, significa que la empresa tiene una acumulación de clientes deudores y pierde capacidad de pago.

Rotación de cartera = $\text{Cuentas por Cobrar promedio} * 360 / \text{Ventas}$

2. Rotación de inventarios

La rotación de inventarios sirve para saber lo que tarda el stock de una empresa en convertirse en efectivo y cuando se necesita reponer stock a lo largo del año.

Rotación de Inventarios = $\text{Inventario promedio} * 360 / \text{Costo de las Ventas}$

3. Periodo medio de pago a proveedores

Este ratio determina el tiempo medio en días que una empresa tarda en pagar sus deudas a proveedores.

Periodo de pago a proveedores = $\text{Promedio de cuentas por pagar} * 360 / \text{Compras a proveedores}$

4. Rotación de caja y bancos

Este ratio indica efectivo disponible en caja para poder cubrir los días de venta.

Rotación de Caja y Bancos = $\text{Caja y Bancos} * 360 / \text{Ventas}$

5. Rotación de activos totales

El ratio de rotación de activos totales mide cuántas ventas genera la empresa por cada unidad monetaria invertida.

Rotación de Activos Totales = $\text{Ventas} / \text{Activos Totales}$

6. Rotación de activo fijo

La rotación de activo fijo es similar al ratio anterior, la diferencia es que tiene en cuenta los activos fijos en lugar de los activos totales.

Rotación de activo fijo = $\text{Ventas} / \text{Activo Fijo}$

Rentabilidad

Los ratios financieros de rentabilidad miden el rendimiento de una empresa con respecto a sus ventas, activos o capital. El grupo se divide en cuatro ratios muy importantes:

1. Rentabilidad de la empresa en general

Este ratio indica la rentabilidad del negocio. La empresa es más rentable mientras más alto sea este ratio.

Rentabilidad de la empresa = $\text{Beneficio Bruto} / \text{Activo Neto Total}$

2. Rentabilidad del capital

El ratio de rentabilidad del capital sirve para medir qué tan rentable es el capital aportado por los accionistas y el que la propia empresa ha ido generando.

Rentabilidad del capital = Beneficio neto / fondos propios

3. Rentabilidad del capital propio

El ratio de rentabilidad del capital propio se encarga de medir la rentabilidad de los capitales propios invertidos en la empresa con respecto al beneficio neto obtenido.

Rentabilidad del capital propio = Beneficio neto / Capital Propio

4. Rentabilidad de las ventas

Este ratio indica la relación entre la cifra de ventas y el costo de fabricación del producto.

Rentabilidad de las ventas = Beneficio bruto / ventas

El autor concluye señalando que estos ratios son los más utilizados por la mayoría de empresas ya que mediante estos se puede analizar el comportamiento económico y financiero del negocio, simplificar la toma de decisiones y mejorar su gestión. Aunque existen muchos más ratios, cada empresa se debe encargar de seleccionar para su uso lo que le resulten más útiles (Holded, 2017).

1.3 Investigaciones relacionadas al objeto de estudio

En primer lugar, se mencionará el antecedente **“Implementación de una ERP y sus beneficios en la facturación y ecoeficiencia de la empresa Productos Superiores Para Uva SAC, Trujillo periodos 2016 – 2018”** presentado ante la Universidad César Vallejo el año 2019 por Fanny Medalit Tapia Chinchay.

La tesis tiene como objetivo, Identificar el efecto de la implementación del sistema ERP en el proceso facturación y la ecoeficiencia de la empresa Productos Superiores Para Uva SAC, Trujillo periodos 2016 -2018.

Esta investigación es de alcance descriptivo y de diseño pre experimental. Las técnicas utilizadas fueron: la observación de las actividades involucradas en los procesos de la empresa y el análisis documentario mediante el cual se revisó la documentación de la gestión administrativo – contable, además el método a utilizar

es Pre-test y Post-test, porque permite comparar la facturación y ecoeficiencia antes y después de la implementación de una ERP. La población se conforma por los procesos de la empresa Prosuva S.A.C., los que en total son 10, y se consideró como muestra al proceso de facturación.

Al finalizar la investigación, Tapia concluye:

“1. A pesar de que la implementación de un sistema ERP, genera un costo, tiempo y temor al cambio, los ejecutivos visualizaron la importancia de la implantación de este software, pues identificaron la necesidad de integrar las áreas involucradas, además de que estas mantengan una comunicación fluida, al mismo tiempo de eliminar procesos innecesarios, y finalmente centralizar y automatizar la información del proceso de facturación.

2. Al comparar el ciclo de facturación antes y después de la implementación del ERP, se concluye que se logró reducir notablemente las actividades y usuarios involucrados en dicho proceso; inicialmente las áreas involucradas eran tres, habiendo demoras ya que para poder emitir la factura se requería de la validación del área comercial; luego de la implementación el proceso se realizaba en forma directa entre almacenes y el área de facturación, a la vez las etapas de este proceso se redujeron de 11 a cinco.

3. En cuanto a la variación de tiempo relacionado a la generación, envío y recepción de la factura, se determina que luego de la implementación del ERP, el tiempo de respuesta del proceso sufre una variación significativa a favor de la empresa, usuarios y clientes, debido a que el tiempo utilizado para llevar a cabo este proceso entre la campaña 2016 y 2018 tiene una reducción, de 19 días a solo cinco días (72% aproximadamente).

4. Con relación a la eficiencia de las operaciones de facturación, tenemos que, al automatizar los procedimientos, las operaciones se redujeron en un 55% aproximadamente, pues de 11 días disminuyó a cinco, además se optimizó la emisión de reportes notablemente ya que de 12 días se redujo a un máximo de

medio día (96%); por último, los errores de facturación se redujeron a cero por ciento, esto favorece a que los usuarios cuentan con la información en tiempo real y a la toma de decisiones.

5. A raíz de la implementación del sistema ERP, queda demostrado que hay un efecto positivo en la ecoeficiencia de la empresa, porque los gastos de oficina y envío de documento disminuyeron a cero soles, logrando un ahorro promedio de S/. 15,083.25 entre las campañas 2017 y 2018, también, en lo concerniente a los gastos de energía se redujeron en un aproximado de 30%, esto a parte de obtener una mayor rentabilidad, y no perjudicar al medio ambiente.

6. Finalmente, al implementar el sistema ERP, la empresa Prosuva aprovecha la tecnología en beneficio de sus procesos, aporta nuevos conocimiento e información para el desarrollo de las actividades, optimiza los tiempos y la ecoeficiencia, también reducir los costos y finalmente la empresa tiene mayor liquidez para afrontar sus obligaciones” (Tapia, 2019).

Luego, se presentará la investigación relacionada titulada **“Análisis para la implementación de un Sistema ERP en una empresa importadora y comercializadora”** presentada el año 2015 ante la Pontificia Universidad Católica del Perú por Tony Coaguila Sutti y William Espinoza Adarmes.

La tesis consiste en analizar propuestas de ERP y proponer la mejor alternativa para su posterior importación en una empresa importadora, con el fin de poder mejorar los procesos, integrar la información a todas las áreas de la empresa, disminución de los tiempos en los distintos procesos, optimizar los recursos de la empresa, evaluar la post implementación del sistema elegido, y por supuesto, mejorar la rentabilidad de la empresa.

La metodología para el estudio emplea, en primer término, un diagnóstico de la situación actual de la empresa, con la finalidad de identificar los problemas ocurridos en los distintos procesos, identificar lo más relevantes, y conocer sus causas

orígenes. Estas causas nos ayudaran a evaluar el impacto que tendría el implementar un sistema ERP en la empresa, para así poder observar su rentabilidad en términos cuantitativos, luego de lo cual se evaluaron diferentes propuestas de ERP, y se optó por elegir el ERP que se acoplara más a la empresa en estudio, y finalmente presentar una evaluación económica que muestre la proyección de la empresa con la implementación de la propuesta elegida.

Los autores concluyeron lo siguiente:

“Queda demostrado que una característica general de las empresas Mype comercializadoras es que muestran un manejo muy empírico y muy pobre de sus inventarios, por lo que es comprensible la situación problemática que atraviesan, ya que solo se basan en su experiencia, y no en base a métodos especializados por el hecho de costar mucho dinero como un software, que, a la larga, queda demostrado que proporciona más beneficios para la empresa tanto en costos, planeamiento y toma de decisiones.

Al aplicar técnicas agregadas para el control de inventarios, se posee un factor diferencial respecto a los métodos convencionales debido a que a que provee a la gerencia una visión global y estratégica para poder definir parámetros de compra y mantenimiento de las existencias como stock de seguridad, lote de pedido, punto de pedido, entre otros, lo cual incrementa el margen de utilidad de la empresa y contribuye a una correcta toma de decisiones.

La realización de mejoras en los procesos o flujos logísticos de la empresa en estudio, así como la modificación de sus políticas de manejo de inventarios representó una gran oportunidad para optimizar el nivel de servicio brindado a sus clientes y al mismo tiempo le permitió a la empresa una reducción de los costos por mala calidad, costo por procesos internos y los costos por stock de ciclo.

La inversión de S/. 114,830.80 para implementar las políticas y el sistema ERP tiene una recuperación en el corto plazo, además que posee beneficios cuantificables

después de ese periodo, como se corrobora en el flujo de caja de la empresa, retribuyendo en los ingresos y rentabilidad de la empresa de estudio.

Se demostró, a través del estudio de tiempos en la empresa adjuntado en anexos, que al aplicar el sistema ERP, los tiempos por venta se reducen de 34 minutos a 20 minutos, con lo cual los procesos se agilizan y se reducen debido a que los operarios tienen un mejor control de los productos en inventario, un mejor manejo de los mismos, y todas las áreas de la empresa. están interconectadas entre sí, lo cual se traduce en un ahorro anual de S/. 15,652.89, lo cual es beneficioso para la empresa.

El ordenamiento general planteado, así como la redefinición de los procesos y sus flujos plasmados en los diagramas Padre e Hijos permitió que el personal operativo se adapte rápidamente a los cambios, que entiendan sus funciones, y que trabajen de manera más efectiva, lo que propició una efectiva participación en el desarrollo de las actividades de la empresa” (Coaguila y Espinoza, 2015).

Adicionalmente, se hará referencia al antecedente titulado **“Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju”** presentado ante la Universidad Autónoma del Perú el año 2017 por Joselyn Huamán y Carlos Huayanca.

El principal objetivo de la investigación es implementar un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju. La implementación de este sistema de información influirá positivamente en el proceso de atención al cliente. Para el desarrollo del Sistema utilizaremos la metodología AUP (Proceso Unificado Ágil).

El diseño de la investigación es pre experimental, es decir, diseños de un grupo con medición antes y después. Se trata de la confrontación de forma intencional de un grupo Ge conformado por las personas que toman decisiones para los procesos de Compras y Ventas en la empresa Humaju, al que se le aplicó un estímulo de

Sistemas de Información (X), luego del cual se les aplica una prueba posterior a los indicadores de la variable dependiente (O1).

Finalmente, Huamán y Huayanca concluyen:

“a) Se observa que la utilización de la metodología ágil AUP en el presente proyecto ha proporcionado un buen resultado, ya que, a diferencia de las convencionales, estas son las flexibles antes los cambios y requerimientos inesperados.

b) Según al antecedente de la tesis “Sistema Informático para la Gestión de Almacén en el Hospital Hogar de la Madre”, se confirma que el implementar un sistema permite automatizar, reducir y mejorar los tiempos en los procesos sin perder información importante para la empresa, como son en los procesos de compras y ventas.

c) Se comprueba que la metodología Ágil AUP, permitió conocer los riesgos de gestión, en donde estos tengan prioridad en el proceso de desarrollo del sistema, el cual busca darle una mayor satisfacción al cliente mediante la entrega temprana del software, se pudo observar que esta metodología se centra en la funcionalidad que el sistema debe poseer para satisfacer las necesidades del usuario; y siendo una metodología con claridad en sus actividades en las etapas del diseño y construcción de software ,según lo menciona también la tesis “Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema de Información Aplicado a la Gestión Educativa en Centros de Educación Especial”.

d) Se observa que la empresa ha obtenido mejores resultados al momento de hacer la toma de decisiones, con la ayuda del Sistema de Información.

e) Se comprueba que esta herramienta ayuda a cualquier empresa a organizarse, como también a reducir su tiempo en cuanto a procesos de Compras y Venta y también a una buena toma de decisiones.

f) Según el antecedente de la tesis “Análisis y Diseño de un Sistema de Información para mejora el registro de historias clínicas electrónicas de un Centro de Salud, aplicando el lenguaje UML en el proceso de desarrollo RUP”, se confirma que la atención al cliente debe ser una de las prioridades de la empresa, es por ello que los sistemas deben de ser diseñados de manera amigable y entendible, de tal manera

que los usuarios del proceso siempre tengan la información en todo momento sin restricciones, como son consultas de pedidos, cotizaciones, etc.

g) Es necesario saber que el sistema le permite al personal que labora en la empresa, llevar un control y seguimiento de las entradas y salidas de los productos.

h) Se observa que si se cumplen los objetivos trazados al inicio de la tesis” (Huamán y Huayanca, 2017).

Por otra parte, se encuentra la investigación relacionada **“Diseño de investigación: estandarización de procesos de distribución para implementar un ERP (Enterprise Resource Planning) que genere competitividad en una empresa distribuidora de productos para la mesa y cocina”** presentada el año 2017 ante la Universidad de San Carlos de Guatemala por Jorge Armando Alvarado Oliva.

El objetivo general de la investigación es estandarizar los procesos de distribución para implementar un ERP (Enterprise Resource Planning) que genere competitividad en una empresa distribuidora de productos para la mesa y cocina.

El diseño de la propuesta es no experimental, ya que no se realizarán pruebas de laboratorio ni experimentos, se analizarán los procesos actuales y se modificarán para que se adapten al ERP que más se adapte a la empresa de productos para la mesa y cocina.

El enfoque es mixto, ya que se utilizarán variables cuantitativas para los costos de las herramientas y equipo a utilizar, también cualitativas que determinarán la calidad del ERP a utilizar.

El tipo de estudio es descriptivo, ya que se describirán procesos que luego de observarlos se realizarán las mejoras y políticas que ayuden a estandarizar los mismos; también se busca hacer una caracterización de hechos o situaciones por las cuales se identifica la investigación.

Por último, Alvarado concluye lo siguiente:

“Este trabajo de investigación se relaciona con la línea de investigación de logística integral, ya que abarca la planificación y gestión de la distribución, se relaciona con varios de los cursos de la maestría en Gestión Industrial, entre ellos, logística, ingeniería de la productividad, finanzas industriales corporativas, desarrollo humano en la industria, gestión integrada de servicios, principios y fundamentos de la calidad, tecnologías de la calidad, sistemas de planeación industrial, implementación de sistemas de calidad y evaluación de proyectos industriales.

Surge la necesidad de optimizar los procesos de distribución en el departamento de operaciones de la empresa, a raíz de que se realizan todos los procesos de forma manual, y al ver la falta de herramientas o software que les permita conocer de forma inmediata que productos necesitan reabastecer para mantener un stock adecuado en las bodegas.

La realización del presente documento de investigación, se torna sumamente importante, para la mejora en los procesos, tanto operativos como administrativos que correspondan a la distribución en el departamento de operaciones de la empresa, ya que con dichas mejoras, la empresa podrá optimizar sus costos y minimizar sus gastos de operación, llevando un mejor control en la planificación de tiempos y la asignación de los recursos, por lo que la investigación se realiza con una programación a corto plazo, no mayor a dos años, la misma además de aportar valor a la operación, ayudará a obtener un incremento en las utilidades de la empresa y al no realizarse, se seguirán cometiendo errores en el abastecimiento y distribución de las bodegas, lo cual incurrirá en costos y gastos que únicamente ocasionarán pérdidas para la empresa.

El investigador, podrá analizar cómo partir de los procesos actuales, y determinar cómo eliminar o evitar duplicidad de información, para lograr la estandarización de procesos, obteniendo mejores resultados en los mismos, determinando la importancia de mantener una buena relación y comunicación con las demás áreas o departamentos con los que se relacione la distribución de productos, esto para satisfacer y mejorar el servicio interno que se presta dentro de la empresa.

Para la mejora y optimización de los procesos en el departamento de distribución de una empresa que se dedica a la compra, venta y comercialización de productos para la mesa y cocina, se beneficia, primeramente, la empresa, al disminuir sus costos y gastos de distribución, mediante la asignación de controles en los diversos procesos, lo cual aumenta la rentabilidad de la misma.

Se beneficia también a los colaboradores, ya que con la optimización de los procesos se les brinda un ambiente laboral más ordenado, adecuado y sano, lo que permite que sean más productivos, se beneficia a los clientes y proveedores, ayudando a la retención y lealtad de los mismos, ya que se les brindará un mejor servicio. La investigación tiene impacto social y empresarial, ya que aporta para la competitividad de pequeñas y medianas empresas” (Alvarado, 2017).

A continuación, se mencionará el antecedente titulado **“Optimización e implementación del sistema de control y gestión de insumos y producción, SIAL, en OB FOODS”** presentado el año 2017 ante la Universidad Técnica Federico Santa María por Sebastián Andrés Paredes Varela.

La tesis consiste en la implementación de un ERP en OB FOODS. Dicha empresa se dedica a la producción de productos alimenticios gourmet. Se comienza con el estudio de la historia del ERP, motivos de compra de un ERP, costos de implementación, tipos de implementación con el fin de entender cómo se han ido desarrollando estos sistemas y cómo estos se pueden adaptar a las diferentes empresas. Luego se presenta brevemente a OB FOODS y el ERP a implementar, SIAL.

El proyecto mismo se lleva a cabo en 3 fases fundamentales las cuales son la selección de un ERP, la implementación y por último la post-implementación. En la primera fase no hubo un estudio muy profundo, ya que OB FOODS impuso que el ERP a implementar fuese el SIAL. La fase de implementación consiste en un modelo de 6 etapas el cual tiene como método guía el modelo AIM de ORACLE. Dicha fase

inició el 02 de enero del 2017 y tuvo una duración de 4 meses. La fase de post-implementation es básicamente una etapa de soporte.

Al finalizar la investigación, Paredes llegó a las siguientes conclusiones:

“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 75 % el tiempo de generación de planilla.

Reducción en un 71 % el tiempo de generación de guías de despacho.

Reducción en un 75 % el tiempo de horas extras.

Menor cantidad de errores al operar con la planilla y los datos, teniendo una confiabilidad de un 95 %.

Reducción en un 63 % el tiempo en el conteo de productos.

Reducción en un 86 % el tiempo de confección de los informes semanales.

Mejor monitoreo de productos.

Mejor toma de decisión.

Ingreso de información masiva al sistema y total disponibilidad para las personas involucradas.

Económicamente hablando, el proyecto obtuvo un VAN igual a \$2.908.995, recuperando la inversión al año 4 lo cual indica que el proyecto es totalmente

rentable y desde la perspectiva económica, conviene llevarlo a cabo. Finalmente, la TIR de proyecto fue de 29 % la cual es bastante alta” (Paredes, 2017).

Por último, se mencionará la investigación relacionada titulada **“Implantación de un Sistema ERP en una PyME”** presentada ante la Universidad Abierta de Cataluña el año 2015 por Pablo Gonzáles Fernández.

El objetivo de la investigación es establecer una guía para la implantación de un ERP en las PyME y analizar los beneficios de todo el Know-How que se ha empleado hasta el momento en las grandes empresas gracias a este tipo de sistemas.

Para la propuesta metodológica, se han revisado diferentes propuestas de selección de acuerdo a como un sistema ERP debe adecuarse a los requisitos de una organización, como la metodología SHERPA, MERPAP y la propuesta por Wei, Chien y Wang.

Luego de la investigación, Gonzáles concluye:

“Este proyecto ha pretendido ser una guía de cómo implantar un sistema de información empresarial en una PyME, cuya solución se adapte estrictamente a sus necesidades de negocio, con una inversión proporcional a la situación objetivo deseada, y que la operación acabe en éxito.

Para ello, se ha presentado una visión general del ciclo de vida correspondiente a un proyecto de implantación adecuado a una PyME. A través de un examen exhaustivo de la literatura existente, se ha realizado un análisis detallado de los objetivos de cada una de las fases que conforman este ciclo. Así, en cada una de estas etapas, se ha llevado a cabo una reflexión en cuanto al alcance, las implicaciones, los factores críticos que deben ser considerados cuidadosamente para garantizar el éxito del proyecto, y la metodología sugerida para poner en marcha de una manera eficaz cada una de ellas.

El presente documento hace una contribución valiosa a cuestiones que van más allá de las típicas planteadas en ciertos manuales de implantación, al apoyarse en autores que han contribuido con sus estudios de caso e investigaciones en la

identificación de una serie factores críticos que, utilizados como variables de medida, pueden mostrar indicios de si los avances en el proyecto se hacen en buena dirección.

Hasta el día de hoy, se puede concluir que no existe una metodología unificada o un conjunto de “best practices” únicas para encarar un proyecto de implantación de este tipo y quizás, esto puede atribuirse a que la cultura de cada empresa es particular en su conjunto. La implantación de un sistema ERP no se trata sólo de una inversión económica, sino de una inversión emocional” (González, 2015).

1.4 Marco conceptual:

Gestión: La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. Es decir, en términos generales, la gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación.

La palabra gestión suele relacionarse principalmente con el mundo corporativo, con las acciones que desarrolla una empresa para alcanzar, por ejemplo, su objetivo de ventas o de ganancias.

Sin embargo, no solo se gestionan compañías, proyectos, o bienes económicos, sino cualquier tipo de recurso. Por ejemplo, cuando una persona se organiza para cumplir una serie de deberes en un tiempo determinado está gestionando su tiempo (Westreicher, 2020).

Información centralizada: Un sistema centralizado significa que sólo hay un lugar donde un usuario tiene que buscar la información que necesita, por lo tanto, contar con una centralización de datos es un incentivo al crecimiento y la productividad en cualquier empresa, brinda agilidad en la gestión de la información y además garantiza la sincronización y cruce de datos de manera interdepartamental.

Las bases de datos separadas para la gestión de clientes proveedores, ventas, procesos de marketing etc. crean un inmenso volumen de información difícil de procesar y costoso de mantener, sin embargo, en la actualidad existen diversas opciones en el mercado que se logran ajustar a las necesidades de cada empresa (Netnovation, 2019).

Información en tiempo real: Un sistema en tiempo real (STR) es aquel sistema digital que interactúa activamente con un entorno con dinámica conocida en relación con sus entradas, salidas y restricciones temporales, para darle un correcto funcionamiento de acuerdo con los conceptos de predictibilidad, estabilidad, controlabilidad y alcanzabilidad.

Los sistemas en tiempo real están presentes en nuestra vida diaria, prácticamente en todo lo que nos rodea: en los aviones, trenes y automóviles, en el televisor, la lavadora o el horno de microondas, en los teléfonos celulares y en las centrales telefónicas digitales. Son un elemento imprescindible para garantizar la generación, transmisión y distribución de la energía eléctrica y para asegurar la calidad y la seguridad de incontables procesos industriales (Wikipedia, 2020).

Integración de procesos: La integración de procesos es un tema íntimamente ligado a la mejora de los productos que se ofrecen ya que son los procesos los que determinan los ciclos de producción o desarrollo con base en las especificaciones que cada producto o servicio demande.

Una integración de procesos no solo permite ofrecer de manera continua algo que resulte atractivo al consumidor, sino que también mantiene sano el ciclo comercial de la empresa, sin importar si son proveedoras de productos o servicios o si su esquema comercial es B2B (Business to Business) o B2C (Business to consumer) (Fernández, 2016).

Liquidez: La liquidez es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio. El grado de liquidez es la velocidad

con que un activo se puede vender o intercambiar por otro activo. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo. El dinero en efectivo es el activo más líquido de todos, ya que es fácilmente intercambiable por otros activos en cualquier momento (Sevilla, 2015).

Rentabilidad: Cuando se habla de rentabilidad, se hace referencia a la capacidad de una inversión determinada de arrojar beneficios superiores a los invertidos después de la espera de un período de tiempo. Se trata de un elemento fundamental en la planificación económica y financiera, ya que supone haber hecho buenas elecciones. Existe rentabilidad, entonces, cuando se recibe un porcentaje significativo del capital de inversión, a un ritmo considerado adecuado para proyectarlo en el tiempo. De ello dependerá la ganancia obtenida a través de la inversión y, por ende, determinará la sustentabilidad del proyecto o su conveniencia para los socios o inversores (Raffino, 2020).

Sistema de planificación de recursos empresariales: Los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés, enterprise resource planning) son los sistemas de información gerenciales que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía en la producción de bienes o servicios. La planificación de recursos empresariales es un término derivado de la planificación de recursos de manufactura (MRPII) y seguido de la planificación de requerimientos de material (MRP); sin embargo, los ERP han evolucionado hacia modelos de suscripción por el uso del servicio (SaaS, cloud computing) (Wikipedia, 2021).

Solvencia: Solvencia es la capacidad de una persona física o jurídica para hacer frente a sus obligaciones financieras. Es decir, su capacidad para devolver actualmente o en el futuro las deudas que ha contraído o que planea contraer. La solvencia es una herramienta básica para que un posible acreedor pueda tomar decisiones sobre la conveniencia de conceder financiación al que lo solicita, pero además es útil para conocer la situación actual de un deudor que actualmente ya está haciendo frente a sus obligaciones (Caballero, 2015).

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años, el fenómeno de la globalización a impulsado a las empresas a ser más competitivas, en particular las empresas de consumo masivo como son los supermercados.

Dentro del sector supermercados en el Perú, se encuentran tres grandes grupos económicos: Grupo Cencosud, que manejan los supermercados Wong y Metro, Grupo Falabella, que representa Hipermercados Tottus y Grupo InterCorp que representa Supermercados Peruanos, con sus tiendas Plaza Vea, Vivanda y Mass.

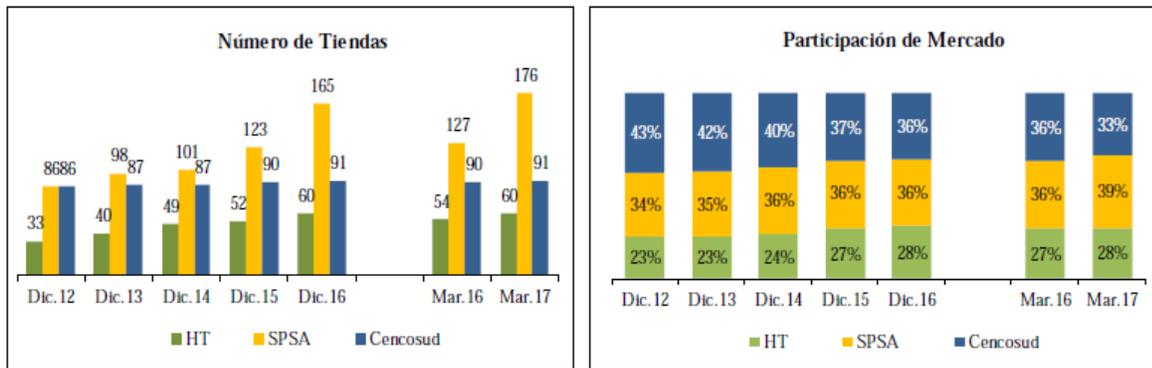
El sector supermercados en el Perú, tiene un gran dinamismo y ha venido creciendo constantemente, sin embargo, ese crecimiento viene acompañado de una mayor complejidad en el manejo de las empresas de retail.

El grupo Cencosud, que adquirió supermercados Wong y Metro en el diciembre del año 2007, se ha venido concentrando en mejorar el EBITDA en sus operaciones.

Por su parte, el Grupo Falabella e InterCorp, se han concentrado en la expansión de tiendas en Lima y Provincias.

A continuación, la figura N°2, muestra el comportamiento de los supermercados, tanto en el número de tiendas, como en su participación de mercado.

Figura N°2
Comportamiento del sector supermercados 2012 - 2017



Fuente: Información Pública Operadores / Elaboración: Equilibrium

Como se aprecia en la figura N°2, el crecimiento de SPSA, exige un mayor control en el manejo de sus inventarios, buscar eficiencias para hacer frente a la competencia, reduciendo costos con la necesidad de mejorar su gestión y su rentabilidad a través del uso de la tecnología, en este caso de los ERP (Enterprise Resource Planning) llamados Planificadores de los Recursos de la Empresa.

Supermercados Peruanos S.A, decide implementar sus sistemas de planificación de recursos empresariales en el año 2009, sin embargo, su manejo y dominio sería alcanzado luego de algunos años.

La constante evolución de la tecnología, obliga a las empresas a estar constantemente actualizados, así como a la adecuada capacitación en el manejo de estas tecnologías.

Bajo lo anteriormente expuesto, es necesario determinar la influencia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en la Rentabilidad de Supermercados Peruanos S.A en el periodo 2015-2017.

2.1.2. Definición del Problema Principal y Específicos

2.1.2.1 Problema General

¿De qué manera los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen en la Rentabilidad de Supermercados Peruanos S.A en el periodo 2015-2017?

2.1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen en los Indicadores de Liquidez de Supermercados Peruanos S.A en el periodo 2015-2017?

- b) ¿De qué manera los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen en los Indicadores de Solvencia de Supermercados Peruanos S.A en el periodo 2015-2017?

- c) ¿De qué manera los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen en los Indicadores de Gestión de Supermercados Peruanos S.A en el periodo 2015-2017?

- d) ¿De qué manera los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen en los Indicadores de Rentabilidad de Supermercados Peruanos S.A en el periodo 2015-2017?

2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

El trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la influencia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en la Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1. Objetivo General:

Determinar la influencia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en la Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

2.2.2.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar la influencia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en los Indicadores de Liquidez de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.
- b. Determinar la influencia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en los Indicadores de Solvencia de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.
- c. Determinar la influencia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en los Indicadores de Gestión de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.
- d. Determinar la influencia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en los Indicadores de Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

2.2.3 Delimitación de la investigación

La investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

a) Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en los ambientes de las oficinas de la empresa Supermercados Peruanos S.A.

b) Delimitación temporal

El período que abarcó el presente estudio fue de enero 2015 a diciembre del año 2017.

c) Delimitación social

Se trabajó a nivel de los trabajadores de las áreas de tecnología y finanzas de la empresa Supermercados Peruanos S.A.

2.2.4 Justificación e Importancia del estudio

2.2.4.1 Justificación

El desarrollo de la investigación estuvo encaminado a tratar de determinar si existe influencia entre los sistemas de planificación de recursos empresariales y la rentabilidad de la empresa Supermercados Peruanos S.A.

2.2.4.2 Importancia

La investigación brindará aportes importantes que permitirán adoptar políticas y/o acciones encaminadas a mejorar los estándares de atención al cliente interno y externo, asimismo, mejorar las condiciones de trabajo que permitan a futuro lograr la excelencia operacional.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos teóricos

Sistemas de información y comunicación

Kofi Annan en su discurso inaugural de la primera fase de la WSIS, en Ginebra en el 2003, sostuvo que “la Tecnología de la Información y la Comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta”.

Asimismo, señaló que “dispone de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua”.

Existe numerosa y diversa definición de las TICs en el mundo pero todos coinciden en que se trata de herramientas que sirven para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, sin importar las distancias.

Gonzales Gisbert dice: “Entendemos por nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de la información”.

Asimismo, Thompson y Strickland, (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización.

Los ERP integran al interior de la empresa, las diferentes áreas comprendidas desde: fabricación, dirección general y marketing/ventas. Todas las actividades comprendidas en estas áreas son gestionadas y manejadas por la aplicación ERP que se encuentre implantada.

Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas y la rentabilidad espera por las organizaciones.

Por tal motivo, se ha planteado las siguientes hipótesis que se muestran a continuación:

2.3.2 Hipótesis General y Específicas

2.3.2.1 Hipótesis General

Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente la Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

2.3.2.2 Hipótesis Específicas

- a) Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Liquidez de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.
- b) Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Solvencia de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.
- c) Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Gestión de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

- d) Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

2.3.3 Variables e Indicadores

Clasificación de variables

- a. Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales. (variable independiente).
- b. Rentabilidad Empresarial (variable dependiente).

Cuadro N°1
Variables e Indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (variable independiente)	Información en tiempo real	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez en la disponibilidad de la información. • Facilidad en el manejo de la información. • Nivel de orden de la información. • Nivel de comprensión de información.
	Información centralizada	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de centralización de la información. • Velocidad en la ubicación de la información.
	Integración de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de procesos integrados. • Rapidez en la comunicación de procesos.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
RENTABILIDAD EMPRESARIAL (variable dependiente)	Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> • Razón corriente. • Prueba Ácida. • Capital neto de trabajo.
	Solvencia	<ul style="list-style-type: none"> • Endeudamiento del Activo. • Endeudamiento Patrimonial. • Nivel de Apalancamiento.
	Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Ratio de rotación de cartera o Cuentas por Cobrar. • Rotación de inventarios. • Periodo medio de pago a proveedores.
	Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • ROA. • ROE.

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 Población y Muestra

Población: Supermercados Peruanos S.A, tiene 14,204 trabajadores, a Diciembre 2017.

Muestra: Para calcular la muestra de trabajadores se utilizó la fórmula para el caso de poblaciones finitas menores a 100,000, representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

P : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta (Se asume $p = 50\%$)

Q : Proporción de fracaso (Se asume $1-p = 50\%$)

e : Margen de error 5% seleccionado por el investigador

N : Población (14,204 colaboradores).

n= Tamaño de la muestra

Z= Distribución Estándar

$$n = 374$$

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1. Tipo

El tipo fue el aplicado porque se utilizó instrumentos para recolectar datos y comprobar las hipótesis de estudio.

3.2.2. Nivel

El nivel de la investigación fue el Explicativo.

3.2.3 Método y Diseño

3.2.3.1 Método

El método utilizado fue el Ex Post facto.

3.2.3.2 Diseño

Se tomó una muestra en la cual:

$$M = O_y (f) O_{x_1}$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

f = En función de.

X₁ = Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales.

Y₁ = Rentabilidad Empresarial.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

Instrumentos

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomarán a la muestra señalada.

3.4 Procesamiento de Datos

Se aplicaron instrumentos de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recoger información sobre las variables de estudio y una vez obtenida la información se creó una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 24.

Se crearon tablas, gráficos con interpretación de frecuencias, porcentajes, entre otros. Luego, se procederá a realizar la estadística inferencial.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como CORRELACIÓN DE SPEARMAN.

Confiabilidad del Instrumento

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 374 trabajadores de Supermercados Peruanos S. A., es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ($\alpha=0,813$) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado en relación a los 19 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro N°2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

**Cuadro N°2
Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento**

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	374	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	374	100,0

Resultado Estadístico

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,813	19

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

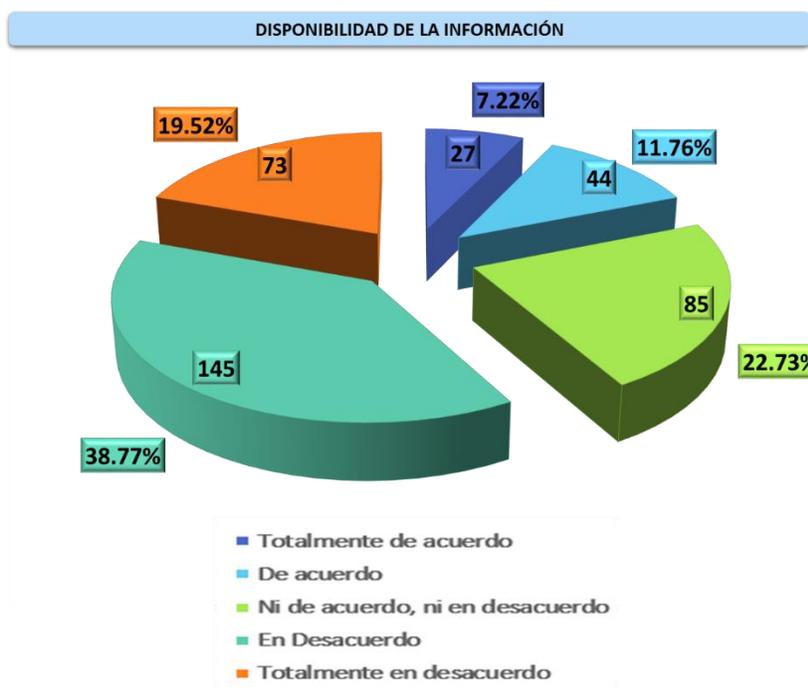
A continuación, se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A - enero 2019.

Tabla N°1

DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	27	7.22%
De acuerdo	44	11.76%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	85	22.73%
En desacuerdo	145	38.77%
Totalmente en desacuerdo	73	19.52%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°1



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A.
Enero 2019

La tabla N° 1, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si considera que existe rapidez en la disponibilidad de la información en la empresa Supermercados Peruanos S.A.; 145 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 38.77%, 85 trabajadores que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 22.73%, 73 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 19.52%, 44 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 11.76% y 27 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.22%. Es decir, el 58.29% está en desacuerdo respecto a si considera que existe rapidez en la disponibilidad de la información en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

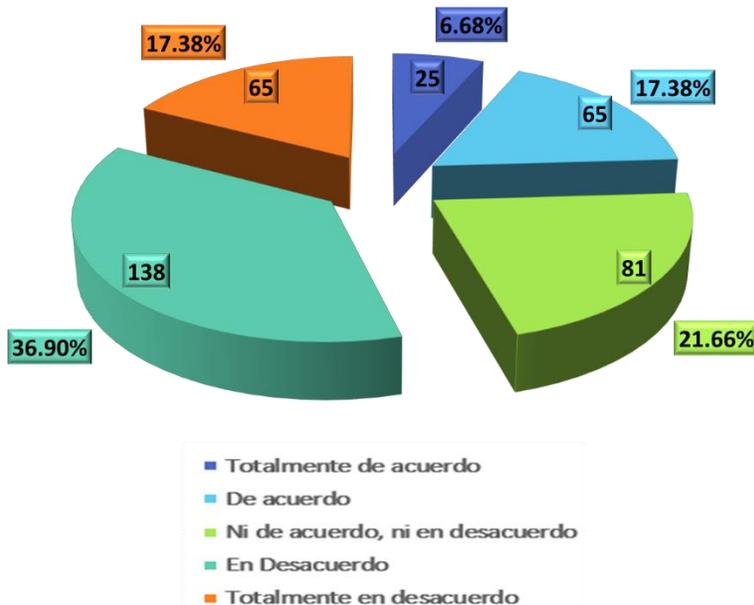
Tabla N°2

MANEJO DE LA INFORMACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	6.68%
De acuerdo	65	17.38%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	81	21.66%
En desacuerdo	138	36.90%
Totalmente en desacuerdo	65	17.38%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°2

MANEJO DE LA INFORMACIÓN



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A.
Enero 2019

La tabla N° 2, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si considera que existe facilidad en el manejo de la información en la empresa Supermercados Peruanos S.A.; 138 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 36.90%, 81 trabajadores que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 21.66%, 65 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 17.38%, 65 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 17.38% y 25 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.68%.

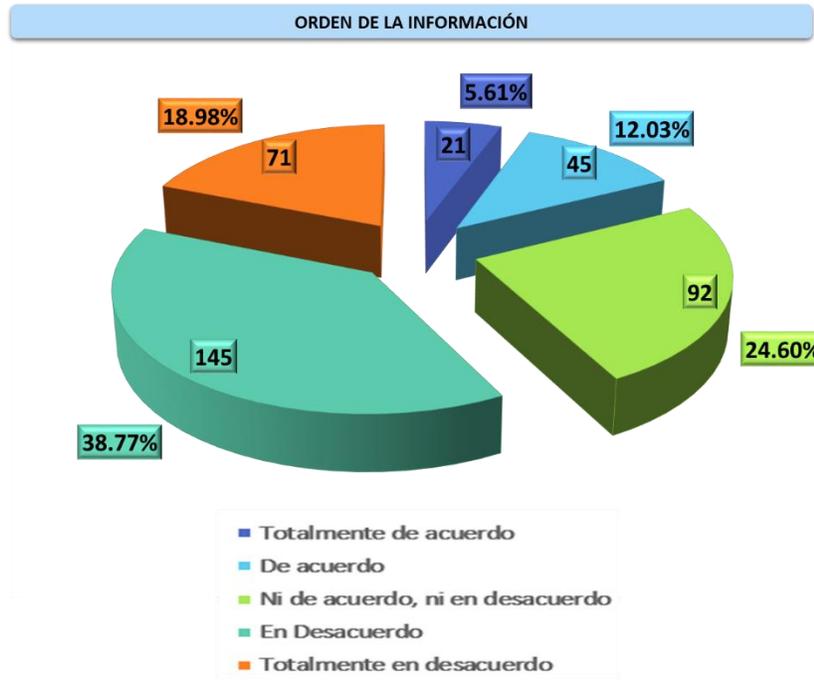
Es decir, el 54.28% está en desacuerdo respecto a si considera que existe facilidad en el manejo de la información en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

Tabla N°3

ORDEN DE LA INFORMACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	5.61%
De acuerdo	45	12.03%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	92	24.60%
En desacuerdo	145	38.77%
Totalmente en desacuerdo	71	18.98%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°3



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A.
Enero 2019

La tabla N° 3, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de orden de la información en la empresa Supermercados Peruanos S.A.; 145 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 38.77%, 92 trabajadores que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 24.60%, 71 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 18.98%,

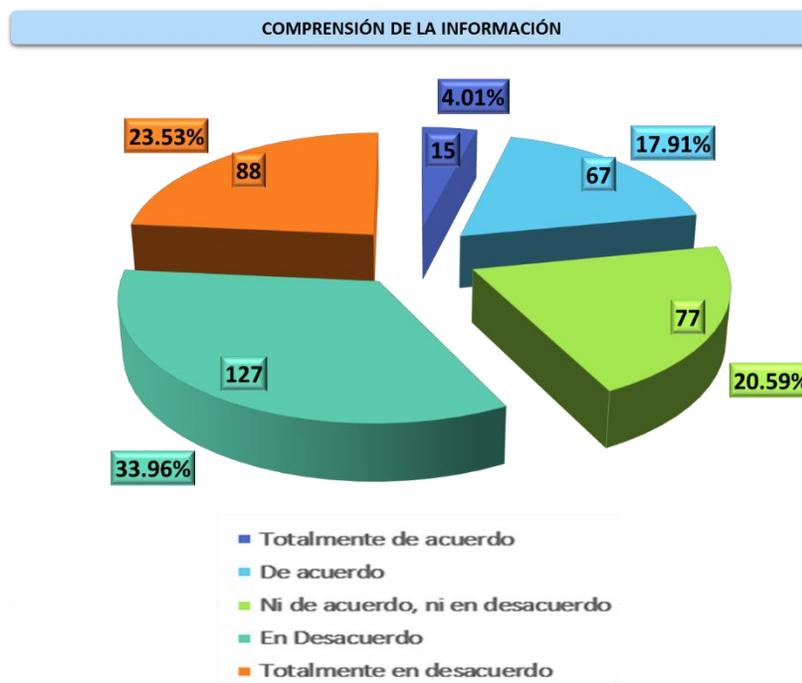
45 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 12.03% y 21 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.61%. Es decir, el 57.75% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de orden de la información en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

Tabla N°4

COMPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	4.01%
De acuerdo	67	17.91%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	77	20.59%
En desacuerdo	127	33.96%
Totalmente en desacuerdo	88	23.53%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°4



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Enero 2019

La tabla N° 4, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de comprensión de la información en la empresa Supermercados Peruanos S.A.; 127 trabajadores que se

encuentran en desacuerdo, lo que representa el 33.96%, 88 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 23.53%, 77 trabajadores que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 20.59%, 67 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 17.91% y 15 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 4.01%.

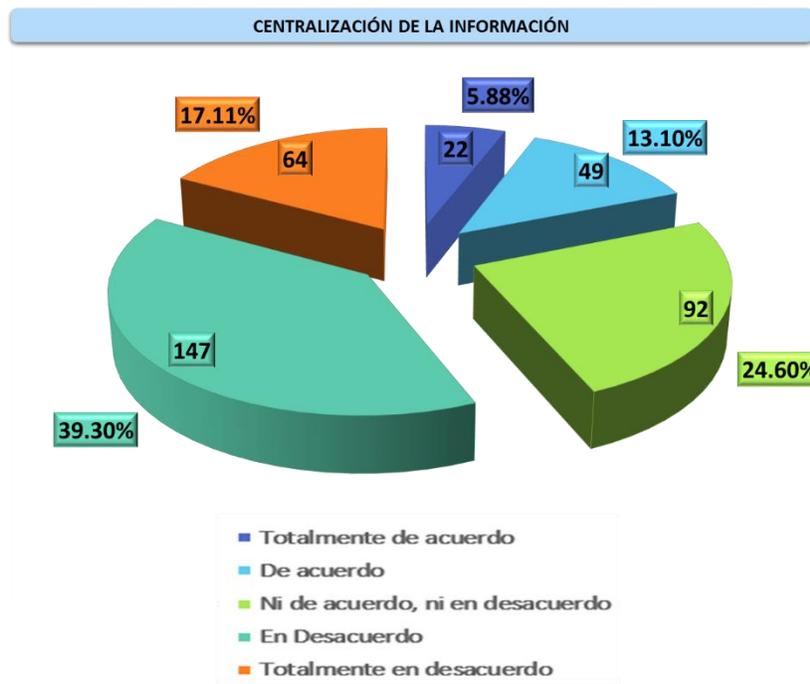
Es decir, el 57.49% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de comprensión de la información en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

Tabla N°5

CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	5.88%
De acuerdo	49	13.10%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	92	24.60%
En desacuerdo	147	39.30%
Totalmente en desacuerdo	64	17.11%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°5



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Enero 2019

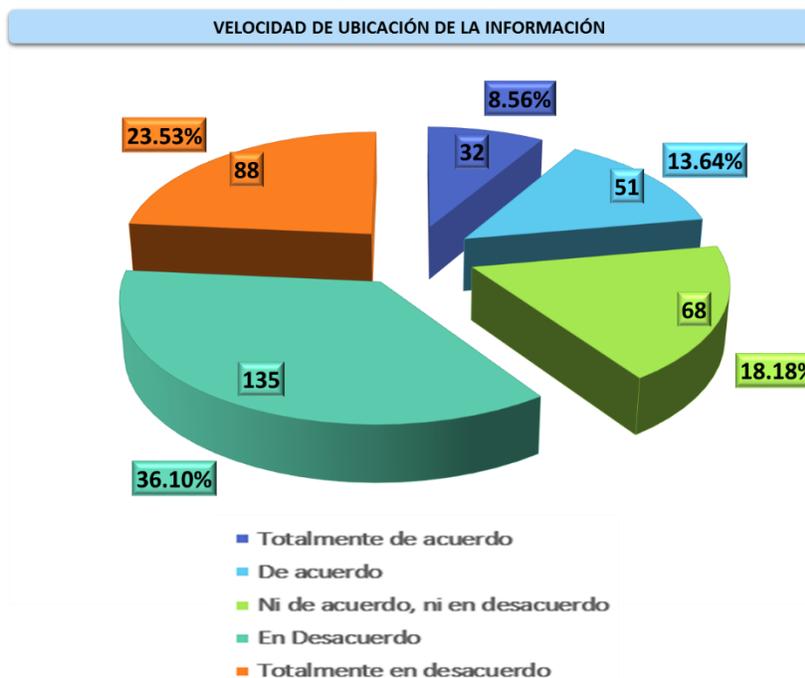
La tabla N° 5, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si considera que el nivel de centralización de la información es adecuado en la empresa Supermercados Peruanos S.A.; 147 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 39.30%, 92 trabajadores que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 24.60%, 64 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 17.11%, 49 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 13.10% y 22 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.88%. Es decir, el 56.42% está en desacuerdo respecto a si considera que el nivel de centralización de la información es adecuado en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

Tabla N°6

VELOCIDAD DE UBICACIÓN DE LA INFORMACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	32	8.56%
De acuerdo	51	13.64%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	68	18.18%
En desacuerdo	135	36.10%
Totalmente en desacuerdo	88	23.53%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°6



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A.
Enero 2019

La tabla N° 6, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si considera que la velocidad en la ubicación de la información es adecuada en la empresa Supermercados Peruanos S.A.; 135 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 36.10%, 88 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 23.53%, 68 trabajadores que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 18.18%, 51 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 13.64% y 32 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.56%.

Es decir, el 59.63% está en desacuerdo respecto a si considera que la velocidad en la ubicación de la información es adecuada en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

Tabla N°7

PROCESOS INTEGRADOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	29	7.75%
De acuerdo	37	9.89%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	75	20.05%
En desacuerdo	148	39.57%
Totalmente en desacuerdo	85	22.73%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°7



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Enero 2019

La tabla N° 7, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de procesos integrado en la empresa Supermercados Peruanos S.A.; 148 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 39.57%, 85 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 22.73%, 75 trabajadores que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 20.05%,

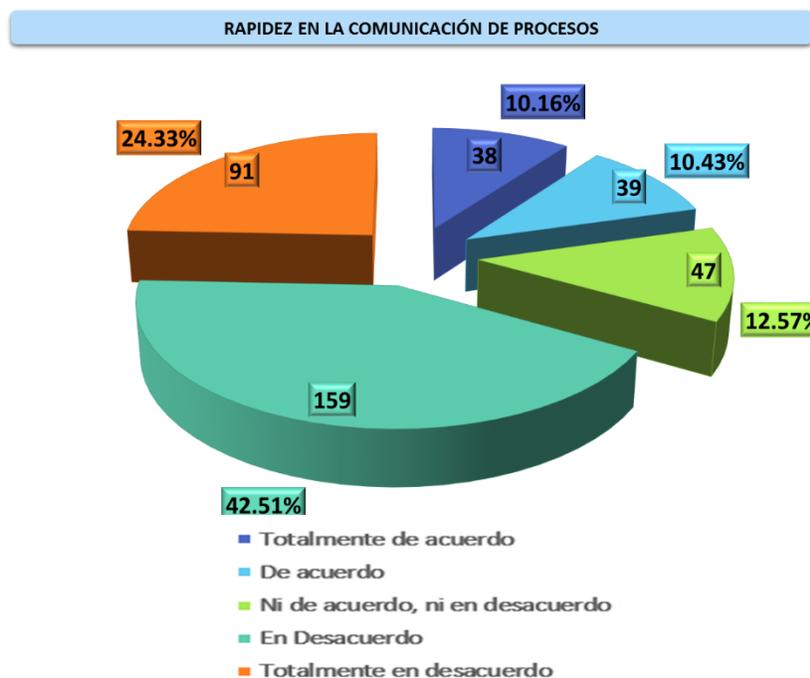
37 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 9.89% y 29 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.75%. Es decir, el 62.30% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de procesos integrado en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

Tabla N°8

RAPIDEZ EN LA COMUNICACIÓN DE PROCESOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	38	10.16%
De acuerdo	39	10.43%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	47	12.57%
En desacuerdo	159	42.51%
Totalmente en desacuerdo	91	24.33%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°8



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Enero 2019

La tabla N° 8, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si considera adecuada la rapidez en la comunicación de procesos en la empresa Supermercados Peruanos S.A.; 159 trabajadores que se

encuentran en desacuerdo, lo que representa el 42.51%, 91 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 24.33%, 47 trabajadores que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 12.57%, 39 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.43% y 38 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.16%.

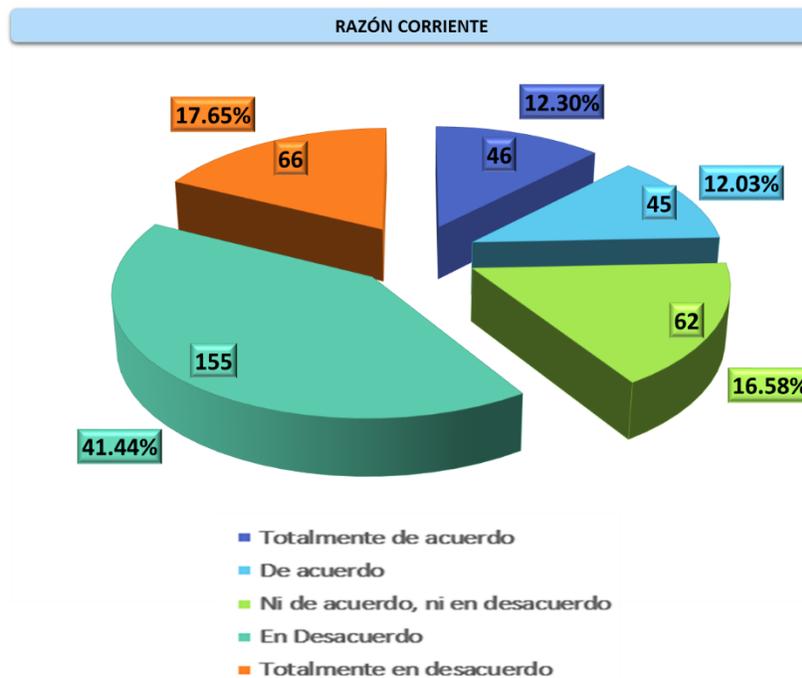
Es decir, el 66.84% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la rapidez en la comunicación de procesos en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

Tabla N°9

RAZÓN CORRIENTE		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	46	12.30%
De acuerdo	45	12.03%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	62	16.58%
En desacuerdo	155	41.44%
Totalmente en desacuerdo	66	17.65%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°9



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Enero 2019

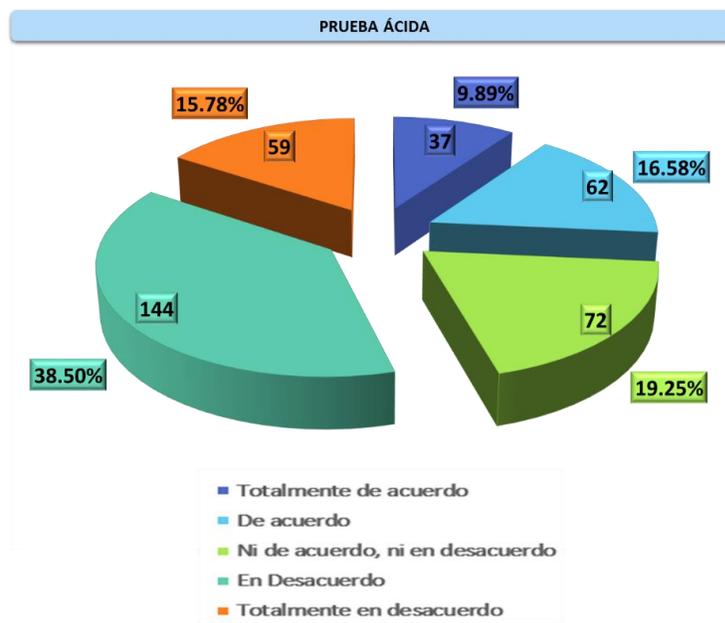
La tabla N° 9, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si considera que la razón corriente de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima; 155 trabajadoras que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 41.44%, 66 trabajadoras que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 17.65%, 62 trabajadoras que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 16.58%, 46 trabajadoras que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 12.30% y 45 trabajadoras refieren que están de acuerdo, lo que representa el 12.03%. Es decir, el 59.09% está en desacuerdo respecto a si considera que la razón corriente de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima.

Tabla N°10

PRUEBA ÁCIDA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	37	9.89%
De acuerdo	62	16.58%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	72	19.25%
En desacuerdo	144	38.50%
Totalmente en desacuerdo	59	15.78%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°10



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Enero 2019

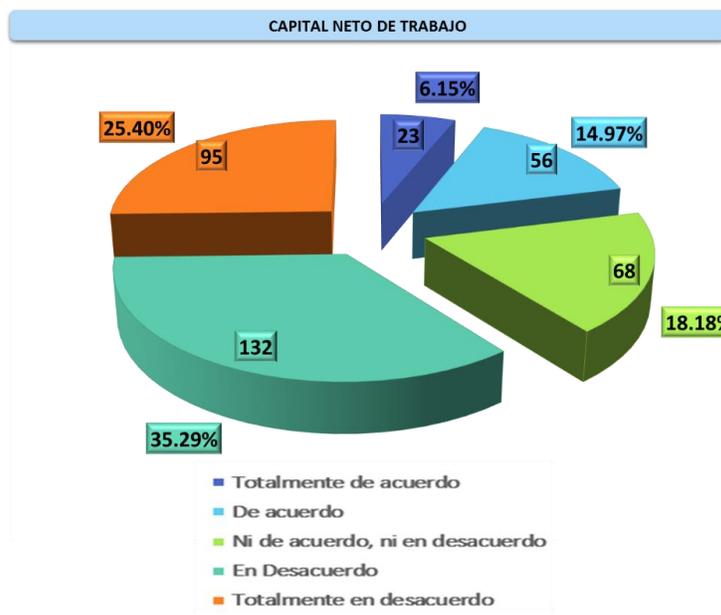
La tabla N° 10, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si considera que la prueba ácida de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima; 144 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 38.50%, 72 trabajadoras que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 19.25%, 62 trabajadoras refieren que están de acuerdo, lo que representa el 16.58%, 59 trabajadoras que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 15.78% y 37 trabajadoras que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 9.89%. Es decir, el 54.28% está en desacuerdo respecto a si considera que la prueba ácida de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima.

Tabla N°11

CAPITAL NETO DE TRABAJO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	23	6.15%
De acuerdo	56	14.97%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	68	18.18%
En desacuerdo	132	35.29%
Totalmente en desacuerdo	95	25.40%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°11



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Enero 2019

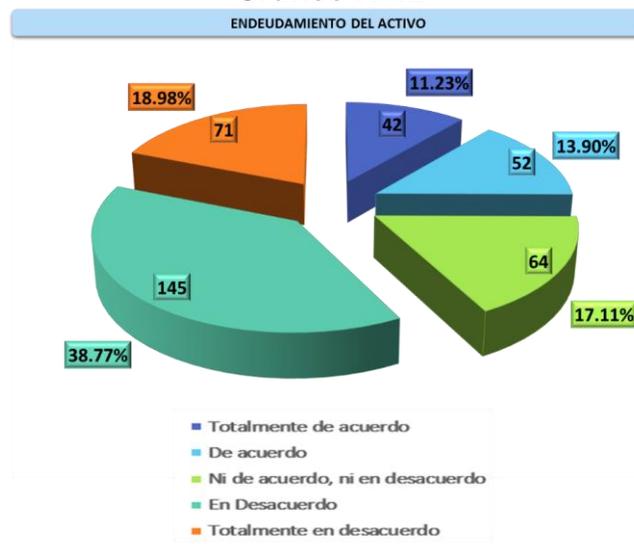
La tabla N° 11, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si considera que el capital neto de trabajo de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima; 132 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 35.29%, 95 trabajadoras que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 25.40%, 68 trabajadoras que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 18.18%, 56 trabajadoras refieren que están de acuerdo, lo que representa el 14.97% y 23 trabajadoras que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.15%. Es decir, el 60.70% está en desacuerdo respecto a si considera que el capital neto de trabajo de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima.

Tabla N°12

ENDEUDAMIENTO DEL ACTIVO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	42	11.23%
De acuerdo	52	13.90%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	64	17.11%
En desacuerdo	145	38.77%
Totalmente en desacuerdo	71	18.98%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°12



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Enero 2019

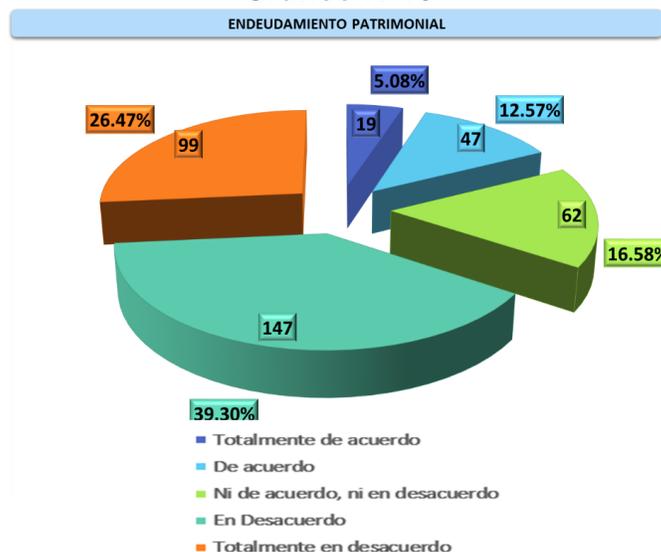
La tabla N° 12, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si considera que el endeudamiento del activo de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima; 145 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 38.77%, 71 trabajadoras que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 18.98%, 64 trabajadoras que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 17.11%, 52 trabajadoras refieren que están de acuerdo, lo que representa el 13.90% y 42 trabajadoras que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.23%. Es decir, el 57.75% está en desacuerdo respecto a si considera que el endeudamiento del activo de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima.

Tabla N°13

ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	5.08%
De acuerdo	47	12.57%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	62	16.58%
En desacuerdo	147	39.30%
Totalmente en desacuerdo	99	26.47%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°13



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Enero 2019

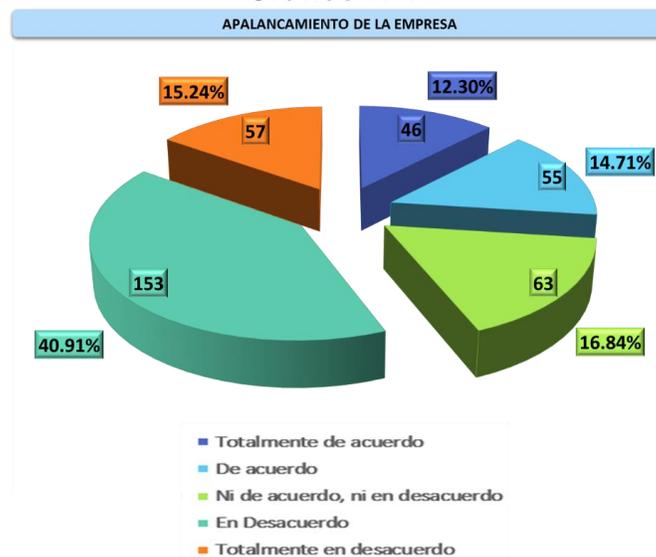
La tabla N° 13, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si considera que el endeudamiento patrimonial de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima; 147 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 39.30%, 99 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 26.47%, 62 trabajadores que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 16.58%, 47 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 12.57% y 19 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.08%. Es decir, el 65.78% está en desacuerdo respecto a si considera que el endeudamiento patrimonial de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima.

Tabla N°14

APALANCAMIENTO DE LA EMPRESA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	46	12.30%
De acuerdo	55	14.71%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	63	16.84%
En desacuerdo	153	40.91%
Totalmente en desacuerdo	57	15.24%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°14



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Enero 2019

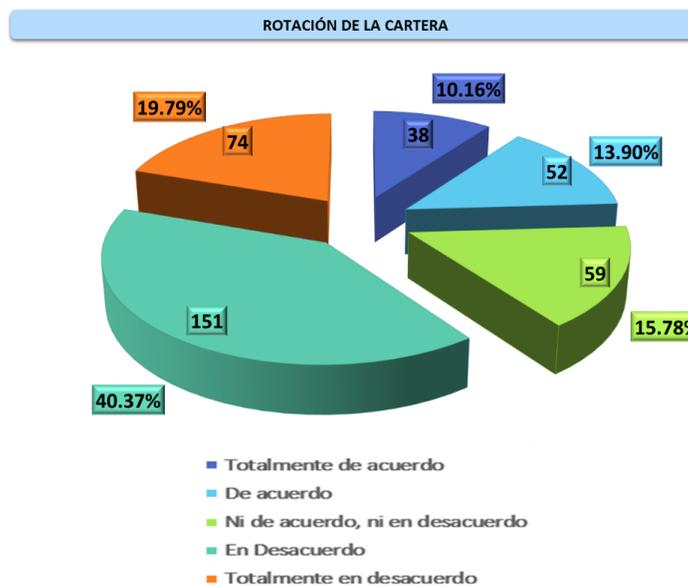
La tabla N° 14, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si considera que el nivel de apalancamiento de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima; 153 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 40.91%, 63 trabajadoras que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 16.84%, 57 trabajadoras que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 15.24%, 55 trabajadoras refieren que están de acuerdo, lo que representa el 14.71% y 46 trabajadoras que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 12.30%. Es decir, el 56.15% está en desacuerdo respecto a si considera que el nivel de apalancamiento de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima.

Tabla N°15

ROTACIÓN DE LA CARTERA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	38	10.16%
De acuerdo	52	13.90%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	59	15.78%
En desacuerdo	151	40.37%
Totalmente en desacuerdo	74	19.79%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°15



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Enero 2019

La tabla N° 15, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si considera óptimo el ratio de rotación de cartera o cuentas por cobrar de la empresa Supermercados Peruanos S.A.; 151 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 40.37%, 74 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 19.79%, 59 trabajadores que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 15.78%, 52 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 13.90% y 38 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.16%. Es decir, el 60.16% está en desacuerdo respecto a si considera óptimo el ratio de rotación de cartera o cuentas por cobrar de la empresa Supermercados Peruanos S.A.

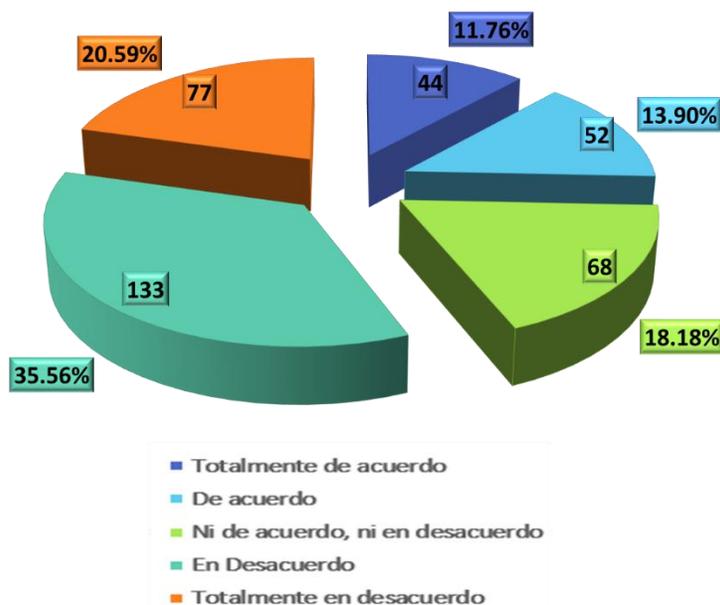
Tabla N°16

ROTACIÓN DE INVENTARIOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	44	11.76%
De acuerdo	52	13.90%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	68	18.18%
En desacuerdo	133	35.56%
Totalmente en desacuerdo	77	20.59%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°16

ROTACIÓN DE INVENTARIOS



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A.
Enero 2019

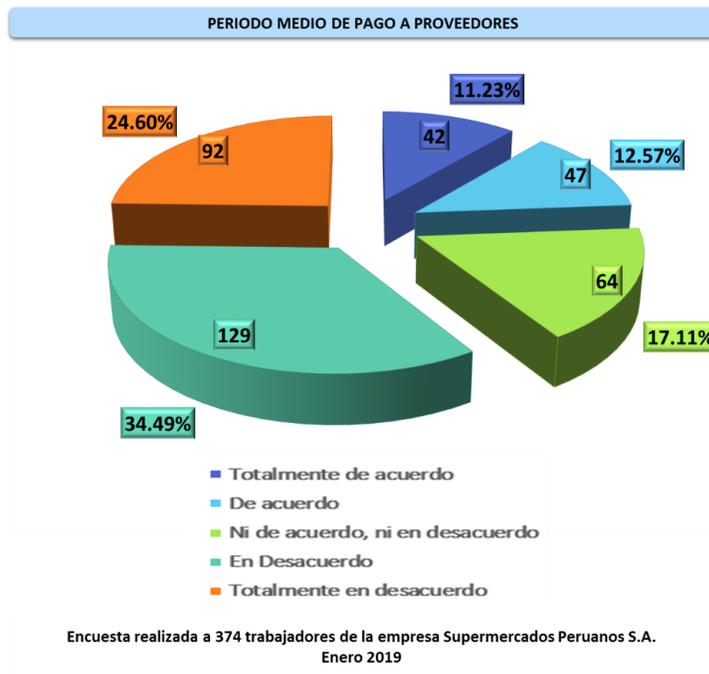
La tabla N° 16, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si considera óptimo el nivel de rotación de inventarios de la empresa Supermercados Peruanos S.A.; 133 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 35.56%, 77 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.59%, 68 trabajadores que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 18.18%, 52 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 13.90% y 44 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.76%. Es decir, el 56.15% está en desacuerdo respecto a si considera óptimo el nivel de rotación de inventarios de la empresa Supermercados Peruanos S.A.

Tabla N°17

PERIODO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	42	11.23%
De acuerdo	47	12.57%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	64	17.11%
En desacuerdo	129	34.49%
Totalmente en desacuerdo	92	24.60%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°17



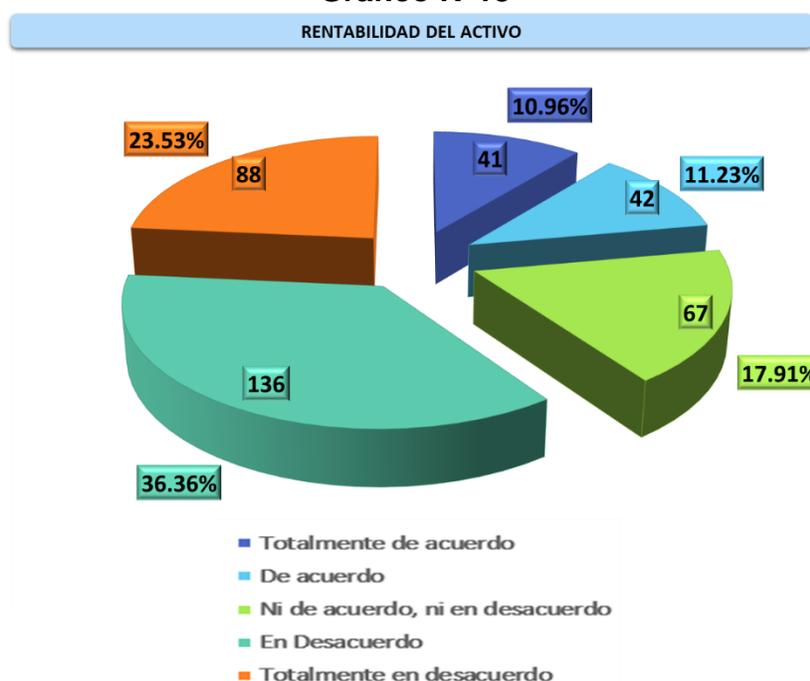
La tabla N° 17, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si considera óptimo el periodo medio de pago a proveedores de la empresa Supermercados Peruanos S.A.; 129 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 34.49%, 92 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 24.60%, 64 trabajadores que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 17.11%, 47 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 12.57% y 42 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.23%. Es decir, el 59.09% está en desacuerdo respecto a si considera óptimo el periodo medio de pago a proveedores de la empresa Supermercados Peruanos S.A.

Tabla N°18

RENTABILIDAD DEL ACTIVO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	41	10.96%
De acuerdo	42	11.23%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	67	17.91%
En desacuerdo	136	36.36%
Totalmente en desacuerdo	88	23.53%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°18



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A.
Enero 2019

La tabla N° 18, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de rentabilidad del activo (roa) de la empresa Supermercados Peruanos S.A.; 136 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 36.36%, 88 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 23.53%, 67 trabajadores que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 17.91%,

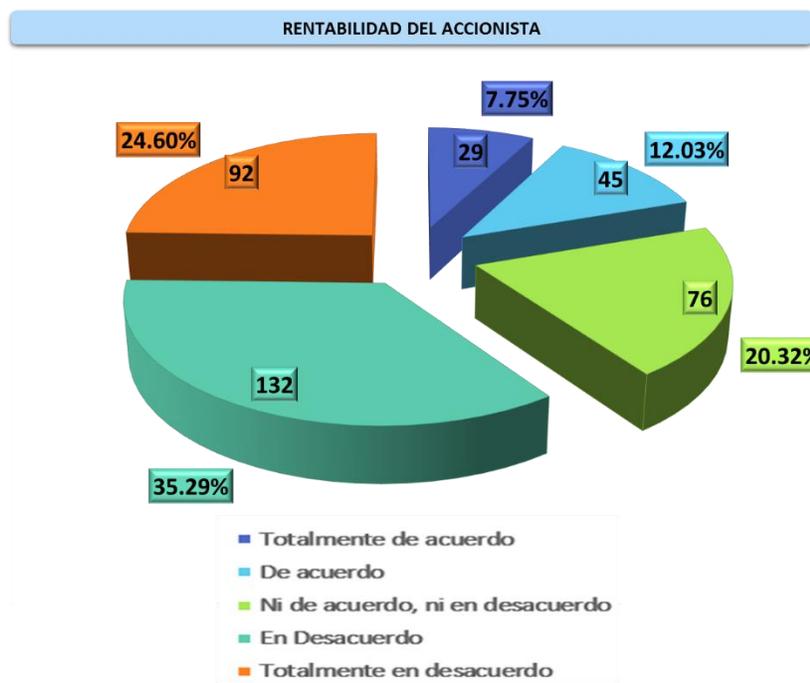
42 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 11.23% y 41 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.96%. Es decir, el 59.89% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de rentabilidad del activo (roa) de la empresa Supermercados Peruanos S.A.

Tabla N°19

RENTABILIDAD DEL ACCIONISTA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	29	7.75%
De acuerdo	45	12.03%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	76	20.32%
En desacuerdo	132	35.29%
Totalmente en desacuerdo	92	24.60%
N° de Respuestas	374	100.00%

Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. - Enero 2019

Gráfico N°19



Encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Enero 2019

La tabla N° 19, indica los resultados de la encuesta realizada a 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos S.A., de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de rentabilidad del accionista (ROE) de la empresa Supermercados Peruanos S.A.; 132 trabajadores que se

encuentran en desacuerdo, lo que representa el 35.29%, 92 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 24.60%, 76 trabajadores que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 20.32%, 45 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 12.03% y 29 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.75%.

Es decir, el 59.89% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de rentabilidad del accionista (ROE) de la empresa Supermercados Peruanos S.A.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (r_s) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de p permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas.

El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x y y . N es el número de parejas.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1.- HIPÓTESIS 1:

H₁: Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Liquidez de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

H₀: Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales NO influyen directamente en los Indicadores de Liquidez de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Sistema de Planificación de Recursos Empresariales	Indicadores de Liquidez
Spearman's rho	Sistema de Recursos Empresariales	Correlation Coefficient	1,000	,803
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	374	374
	Indicadores de Liquidez	Correlation Coefficient	,803	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	374	374

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H₀

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Liquidez de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

1.- HIPÓTESIS 3:

H₃: Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Gestión de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

H₀: Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales NO influyen directamente en los Indicadores de Gestión de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

		Sistema de Planificación de Recursos Empresariales	Indicadores de Gestión
Spearman's rho	Sistema de Planificación de Recursos Empresariales	1,000	,792
	Indicadores de Gestión	,792	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	374	374

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H₀

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Gestión de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

1.- HIPÓTESIS 3:

H₃: Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

H₀: Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales NO influyen directamente en los Indicadores de Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

		Sistema de Planificación de Recursos Empresariales	Indicadores de Rentabilidad
Spearman's rho	Sistema de Planificación de Recursos Empresariales	1,000	,801
	Indicadores de Rentabilidad	,801	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	374	374

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H₀

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

Luego de haber comprobado las cuatro hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente la Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 374 trabajadores de la empresa Supermercados Peruanos SA, se pudo demostrar que existen evidencias para comprobar las hipótesis planteadas en el estudio.

El 58.29% está en desacuerdo respecto a si considera que existe rapidez en la disponibilidad de la información en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

Casi el 36% indican que no están de acuerdo que que existe facilidad en el manejo de la información en la empresa Supermercados Peruanos S.A

Es decir, el 54.28% está en desacuerdo respecto a si considera que existe facilidad en el manejo de la información en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

El 57.75% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de orden de la información en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

El 57.49% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de comprensión de la información en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

El 56.42% está en desacuerdo respecto a si considera que el nivel de centralización de la información es adecuado en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

El 59.63% está en desacuerdo respecto a si considera que la velocidad en la ubicación de la información es adecuada en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

El 62.30% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de procesos integrado en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

El 66.84% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la rapidez en la comunicación de procesos en la empresa Supermercados Peruanos S.A.

El 59.09% está en desacuerdo respecto a si considera que la razón corriente de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima.

El 54.28% está en desacuerdo respecto a si considera que la prueba ácida de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima.

El 60.70% está en desacuerdo respecto a si considera que el capital neto de trabajo de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima.

El 57.75% está en desacuerdo respecto a si considera que el endeudamiento del activo de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima.

El 65.78% está en desacuerdo respecto a si considera que el endeudamiento patrimonial de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima.

El 56.15% está en desacuerdo respecto a si considera que el nivel de apalancamiento de la empresa Supermercados Peruanos S.A. es óptima.

El 60.16% está en desacuerdo respecto a si considera óptimo el ratio de rotación de cartera o cuentas por cobrar de la empresa Supermercados Peruanos S.A.

El 56.15% está en desacuerdo respecto a si considera óptimo el nivel de rotación de inventarios de la empresa Supermercados Peruanos S.A.

El 59.09% está en desacuerdo respecto a si considera óptimo el periodo medio de pago a proveedores de la empresa Supermercados Peruanos S.A.

El 59.89% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de rentabilidad del activo (ROA) de la empresa Supermercados Peruanos S.A.

El 59.89% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de rentabilidad del accionista (ROE) de la empresa Supermercados Peruanos S.A.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 1) Existe evidencia que los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Liquidez de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.
- 2) Se determinó que los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Solvencia de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.
- 3) Se determinó que los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Gestión de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.
- 4) Existe evidencia que los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.
- 5) Se determinó que los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente la Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.

5.2 RECOMENDACIONES

- 1) Capacitar al personal de Supermercados Peruanos SA, respecto al manejo del ERP, indicando la importancia de su uso en la actualización de las cuentas contables.
- 2) Fomentar el uso del ERP, para concientizar al personal que ingrese constantemente su información y el sistema este actualizado.
- 3) Revisar periódicamente la información del sistema ERP, verificando sus datos reales para una adecuada gestión empresarial.
- 4) Optimizar costos a partir de la reducción de actividades en los procesos mecánicos, que pueden ser reemplazados por el sistema ERP, así mejorar el nivel de rentabilidad de Supermercados Peruanos.
- 5) Evaluar el impacto del uso del ERP en la optimización de los procesos, disminución de tareas, reducción del tiempo en las operaciones, generando de esta manera una mayor rentabilidad para la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, J. (2017). Diseño de investigación: estandarización de procesos de distribución para implementar un ERP (Enterprise Resource Planning) que genere competitividad en una empresa distribuidora de productos para la mesa y cocina. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_3533_IN.pdf
- Arias, A. (2015). Rentabilidad. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Caballero, F. (2015). Solvencia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/solvencia.html>
- Coaguila, T. y Espinoza, W. (2015). Análisis para la implementación de un Sistema ERP en una empresa importadora y comercializadora. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15129/COAGUILA_TONY_ANALISIS_SISTEMA_ERP_IMPORTADORA.pdf
- Cortez, R. (2018). Retail: 5 beneficios económicos claros de un ERP en tiempo Real. Obtenido de <https://www.mba3.com/blog/item/retail-5-beneficios-economicos-claros-de-un-erp-en-tiempo-real.html>
- Díaz, N. (2012). Reseña histórica de la evolución de la ciencia financiera. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/84818474/Resena-historica-de-la-evolucion-de-la-ciencia-financiera>
- Fernández, S. (2016). 8 pasos para implementar una integración de procesos en tu empresa. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/275712>
- González, P. (2015). Implantación de un Sistema ERP en una PyME. Obtenido de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/42924/7/pablogTFC0715memoria.pdf>
- Holded. (2017). Ratios financieros: ¿qué son y qué tipos existen? Obtenido de <https://www.holded.com/es/blog/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas>
- Huamán, J. y Huayanca, C. (2017). Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/392/1/HUAMAN%2>

0VARAS%20JOSELYN%20%20-
%20HUAYANCA%20QUISPE%20CARLOS.pdf

Meyer-Delius, H. (2020). ¿Qué es y para qué sirve un ERP? Obtenido de <https://www.holded.com/es/blog/que-es-erp-y-para-que-sirve>

Netnovation. (2019). ¿Por qué la centralización de datos es fundamental? Obtenido de <https://www.netnovation.com/tecnologia/por-que-la-centralizacion-de-datos-es-fundamental/>

Paredes, S. (2017). Optimización e implementación del sistema de control y gestión de insumos y producción, SIAL, en OB FOODS. Obtenido de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/24420/3560902048900UTFSM.pdf>

Prodware. (2018). 3 razones para centralizar la gestión empresarial con un ERP. Obtenido de <https://blog.prodware.es/erp-centralizar-gestion-empresarial/>

Raffino, M. (2020). Rentabilidad. Obtenido de <https://concepto.de/rentabilidad/>

Sevilla, A. (2015). Liquidez. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>

Sinetics. (2018). Integración de procesos en su empresa. Obtenido de <https://www.sinetics.com.pe/8-pasos-para-implementar-una-integracion-de-procesos-en-su-empresa/>

Tapia, F. (2019). Implementación de una ERP y sus beneficios en la facturación y ecoeficiencia de la empresa Productos Superiores Para Uva SAC, Trujillo periodos 2016 – 2018. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46232/Tapia_CF_M-SD.pdf

Velneo. (2020). Historia del ERP: pasado, presente y futuro. Obtenido de <https://velneo.es/historia-de-erp-pasado-presente-y-futuro/>

Westreicher, G. (2020). Gestión. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Wikipedia. (2020). Tiempo real. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Tiempo_real

Wikipedia. (2021). Sistema de planificación de recursos empresariales. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_planificaci%C3%B3n_de_recursos_empresariales

ANEXOS

ANEXO N°1: Instrumento de Recolección de Datos

ANEXO N°2: Estados financieros 2015-2017

ANEXO N°3: Matriz de Coherencia Interna

ANEXO N°1: Instrumento de Recolección de Datos

Sistema de Planificación de Recursos Empresariales

A. Información en tiempo real

1. ¿Considera que existe rapidez en la disponibilidad de la información en la empresa Supermercados Peruanos SA?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera que existe facilidad en el manejo de la información en la empresa Supermercados Peruanos SA?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

3. ¿Considera adecuado el nivel de orden de la información en la empresa Supermercados Peruanos SA?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
4. ¿Considera adecuado el nivel de comprensión de la información en la empresa Supermercados Peruanos SA?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

B. Información centralizada

5. ¿Considera que el nivel de centralización de la información es adecuado en la empresa Supermercados Peruanos SA?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
6. ¿Considera que la velocidad en la ubicación de la información es adecuada en la empresa Supermercados Peruanos SA?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

C. Integración de procesos

7. ¿Considera adecuado el nivel de procesos integrado en la empresa Supermercados Peruanos SA?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
8. ¿Considera adecuada la rapidez en la comunicación de procesos en la empresa Supermercados Peruanos SA?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

Rentabilidad Empresarial

Liquidez

9. ¿Considera que la razón corriente de la empresa Supermercados Peruanos SA es óptima?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
10. ¿Considera que la prueba ácida de la empresa Supermercados Peruanos SA es óptima?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
11. ¿Considera que el capital neto de trabajo de la empresa Supermercados Peruanos SA es óptima?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo

- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Solvencia

12. ¿Considera que el endeudamiento del activo de la empresa Supermercados Peruanos SA es óptima?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

13. ¿Considera que el endeudamiento patrimonial de la empresa Supermercados Peruanos SA es óptima?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

14. ¿Considera que el nivel de apalancamiento de la empresa Supermercados Peruanos SA es óptima?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Gestión

15. ¿Considera óptimo el Ratio de rotación de cartera o Cuentas por Cobrar de la empresa Supermercados Peruanos SA?

- a. Totalmente de acuerdo

- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

16. ¿Considera óptimo el nivel de rotación de inventarios de la empresa Supermercados Peruanos SA?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

17. ¿Considera óptimo el periodo medio de pago a proveedores de la empresa Supermercados Peruanos SA?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Rentabilidad

18. ¿Considera adecuado el nivel de rentabilidad del activo (ROA) de la empresa Supermercados Peruanos SA?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

19. ¿Considera adecuado el nivel de rentabilidad del accionista (ROE) de la empresa Supermercados Peruanos SA?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

ANEXO 2: Estados Financieros 2015-2017

Supermercados Peruanos S.A. y Subsidiarias y Eckerd Perú S.A. y Subsidiarias

Estado combinado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2015 y de 2014

	Nota	2015 S/(000)	2014 S/(000)		Nota	2015 S/(000)	2014 S/(000)
Activo				Pasivo y patrimonio			
Activo corriente				Pasivo corriente			
Efectivo y equivalentes de efectivo	4	188,235	168,209	Cuentas por pagar comerciales	14	1,424,541	1,239,906
Cuentas por cobrar comerciales, neto	5	63,472	58,410	Otras cuentas por pagar	15	158,543	156,196
Otras cuentas por cobrar, neto	6	78,773	76,530	Deudas y préstamos que devengan intereses	16	134,932	65,671
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	23(b)	23,363	40,774	Cuentas por pagar a partes relacionadas	23(b)	32,635	29,372
Existencias, neto	7	891,355	803,821	Impuesto a la renta corriente, neto	18(d)	1,846	2,545
Inversiones a valor razonable con cambios en otros resultados integrales	8	13,873	-	Ingresos diferidos	24	4,326	3,950
Gastos pagados por anticipado	9	18,256	15,389	Total pasivo corriente		1,756,823	1,497,640
Total activo corriente		1,277,327	1,163,133	Deudas y préstamos que devengan intereses	16	455,945	182,137
				Cuentas por pagar a partes relacionadas	23(b)	5,188	4,242
				Notas senior emitidas	17	831,319	1,099,499
				Ingresos diferidos	24	17,341	16,744
				Pasivo por impuesto a la renta diferido, neto	18(a) y (b)	145,773	119,257
				Total pasivo no corriente		1,455,566	1,421,879
				Total pasivo		3,212,389	2,919,519
				Patrimonio	19		
Activo no corriente				Capital social		369,607	369,607
Otras cuentas por cobrar, neto	6	14,374	8,758	Prima de capital		181,603	181,603
Gastos pagados por anticipado	9	26,270	22,541	Capital adicional pagado		706,427	704,392
Instrumento financiero derivado - "Call Spread"	10	32,692	-	Otras reservas		17,689	16,229
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	11	2,014,053	1,873,599	Resultados no realizados en instrumentos financieros derivados		(13,582)	-
Propiedades de inversión	12	17,224	17,729	Resultados no realizados en inversiones a valor razonable con cambios en otros resultados integrales		768	-
Activos intangibles, neto	13	1,184,081	1,175,874	Resultados acumulados		91,120	70,284
Total activo no corriente		3,288,694	3,098,501	Total patrimonio		1,353,632	1,342,115
Total activo		4,566,021	4,261,634	Total pasivo y patrimonio		4,566,021	4,261,634

Supermercados Peruanos S.A.

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2017 y de 2016

	Nota	2017 S/(000)	2016 S/(000)		Nota	2017 S/(000)	2016 S/(000)
Activos				Pasivos y patrimonio neto			
Activos Corrientes				Pasivos corrientes			
Efectivo y equivalentes de efectivo	2.2(c) y 3	147,745	130,993	Cuentas por pagar comerciales	2.2(a.iii) y 13	1,035,190	939,056
Inversiones financieras a valor razonable con cambios en resultados	2.2(a.i) y 4	-	46,513	Otras cuentas por pagar a partes relacionadas	2.2(a.iii) y 22(c)	44,539	30,305
Cuentas por cobrar comerciales, neto	2.2(a.i) y 5	58,275	35,248	Otras cuentas por pagar	2.2(a.iii) y 14	159,802	111,974
Otras cuentas por cobrar, neto	2.2(a.i) y 6	39,313	35,823	Obligaciones financieras	2.2(a.iii) y 15	106,873	123,705
Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas	2.2(a.i) y 22(c)	27,244	24,359	Ingresos diferidos	2.2(o) y 23	3,273	3,737
Existencias, neto	2.2(d) y 7	624,341	504,076	Total pasivos corrientes		1,349,677	1,208,777
Gastos contratados por anticipado	2.2(e) y 8	13,243	12,037	Obligaciones financieras	2.2(a.iii) y 15	719,251	561,865
Total activos corrientes		910,161	789,049	Pasivo por impuesto a la renta diferido, neto	2.2(q) y 16(b)	80,920	65,682
Activos no corrientes				Otras cuentas por pagar a partes relacionadas	2.2(a.iii) y 22(c)	68,805	48,867
Otras cuentas por cobrar a largo plazo	2.2(a.i) y 6	3,413	2,432	Ingresos diferidos	2.2(o) y 23	23,107	25,743
Gastos contratados por anticipado a largo plazo	2.2(e) y 8	23,837	25,528	Total pasivos no corrientes		892,083	702,157
Inversiones en subsidiarias	2.2(i) y 9	1,775	866	Total pasivos		2,241,760	1,910,934
Propiedades de inversión	2.2(h) y 10	196,851	99,684	Patrimonio neto	17		
Inmuebles, instalaciones, mobiliario y equipo, neto	2.2 (f) y 11	2,114,124	1,913,352	Capital		389,445	389,445
Activos intangibles, neto	2.2(j) y 12	79,507	84,084	Ganancia por emisión de acciones		327,429	327,429
Total activos no corrientes		2,419,507	2,125,946	Reserva legal		25,032	17,956
Total activos		3,329,668	2,914,995	Resultados acumulados		346,002	269,231
				Total patrimonio neto		1,087,908	1,004,061
				Total pasivos y patrimonio neto		3,329,668	2,914,995

Estado de resultados integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2017 y de 2016

	Nota	2017 S/(000)	2016 S/(000)
Ingresos de actividades ordinarias		4,652,352	4,240,983
Costo de ventas	2.2(o) y 19(a)	(3,425,347)	(3,110,643)
Utilidad de actividades ordinarias		1,227,005	1,130,340
Cambios en el valor razonable de propiedades de inversión	2.2(h), 10(c) y 10(f)	11,267	-
Efecto de valor razonable de las propiedades de inversión distribuida a las asociadas	22(h)	(4,868)	-
Gastos de venta y distribución	2.2(o) y 19(a)	(939,554)	(894,814)
Gastos de administración	2.2(o) y 19(a)	(114,924)	(101,364)
Otros ingresos operativos, neto	2.2(o) y 20	13,080	24,509
Utilidad operativa		192,006	158,671
Ingresos financieros	2.2(o) y 21	3,211	2,561
Gastos financieros	2.2(o) y 21	(57,811)	(54,168)
Diferencia en cambio, neta	2.2(b.ii) y 27.1(i)	6,364	5,727
Utilidad antes del impuesto a la renta		143,770	112,791
Impuesto a la renta	2.2(q) y 16(a)	(59,923)	(42,038)
Utilidad neta		83,847	70,753
Otros resultados integrales		-	-
Total resultados integrales del año		83,847	70,753
Utilidad básica y diluida por acción común (en soles)	2.2(s) y 24	0.26	0.22
Número promedio ponderado de acciones en circulación (en miles de unidades)	2.2(s) y 24	320,333	320,333

Estado combinado de resultados

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y de 2014

	Nota	2015 S/(000)	2014 S/(000)
Ventas netas de bienes		6,326,564	5,771,044
Ingresos por alquileres		39,219	34,999
Prestación de servicios		39,983	26,458
Ingresos	26	6,405,766	5,832,501
Costo de ventas y servicios	21(a)	(4,611,267)	(4,224,586)
Utilidad bruta		1,794,499	1,607,915
Gastos de ventas	21(a)	(1,340,202)	(1,193,894)
Gastos administrativos	21(a)	(150,445)	(141,175)
Otros ingresos operativos, neto		11,458	19,815
Utilidad de operación		315,310	292,661
Ingresos financieros	22	6,019	10,860
Gastos financieros	22	(117,921)	(227,331)
Diferencia en cambio, neto	3	(88,465)	(58,374)
Utilidad antes de impuesto a la renta		114,943	17,816
Impuesto a la renta	18(c)	(89,087)	(49,850)
Utilidad neta		25,856	(32,034)

Anexo N°3 Matriz de Coherencia Interna

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
<p>SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES Y LA RENTABILIDAD DE SUPERMERCADOS PERUANOS S.A EN EL PERIODO 2015-2017</p>	<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen en la Rentabilidad de Supermercados Peruanos S.A en el periodo 2015-2017?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la influencia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en la Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.</p>	<p>Hipótesis Principal:</p> <p>Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente la Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.</p>	<p>Variables:</p> <p>a) Sistema de Planificación de Recursos Empresariales.</p> <p>b) Rentabilidad Empresarial.</p>	<p>➤ Información tiempo real. en</p> <p>➤ Información centralizada.</p> <p>➤ Integración de procesos. de</p> <p>➤ Liquidez.</p> <p>➤ Solvencia.</p> <p>➤ Gestión.</p> <p>➤ Rentabilidad</p>	<p>Tipo:</p> <p>Aplicado.</p> <p>Nivel:</p> <p>Explicativo.</p> <p>Método:</p> <p>En la presente investigación se utilizó el método Ex Post Facto.</p> <p>Diseño:</p> <p>Su diseño es no experimental y se representa así:</p> <p>$M = O_y (f) O_{x_1}$</p>	<p>Población:</p> <p>14,204 trabajadores</p> <p>Muestra:</p> <p>374 trabajadores</p> <p>Muestreo</p> <p>Se utilizó el muestreo probabilístico de tipo no intencional.</p>	<p>Técnica</p> <p>La principal técnica que se utilizó en el presente estudio será la encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario que por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó a la muestra señalada.</p>
	<p>Problemas Específicos</p> <p>¿De qué manera los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen en los Indicadores de Liquidez de Supermercados Peruanos S.A en el periodo 2015-2017?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la influencia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en los Indicadores de Liquidez de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Liquidez de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.</p>					
	<p>¿De qué manera los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen en los Indicadores de Solvencia de Supermercados Peruanos S.A en el periodo 2015-2017?</p>	<p>Determinar la influencia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en los Indicadores de Solvencia de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.</p>	<p>Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Solvencia de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.</p>					
	<p>¿De qué manera los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen en los Indicadores de Gestión de Supermercados Peruanos S.A en el periodo 2015-2017?</p>	<p>Determinar la influencia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en los Indicadores de Gestión de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.</p>	<p>Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Gestión de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.</p>					
	<p>¿De qué manera los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen en los Indicadores de Rentabilidad de Supermercados Peruanos S.A en el periodo 2015-2017?</p>	<p>Determinar la influencia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en los Indicadores de Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.</p>	<p>Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales influyen directamente en los Indicadores de Rentabilidad de Supermercados Peruanos en el periodo 2015-2017.</p>					

