



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**SISTEMA SAP Y SU CONTRIBUCIÓN PARA LA TOMA DE  
DECISIONES EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE  
RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, AÑO 2016**

**PRESENTADA POR  
JOSSELYN MILAGROS MANRIQUE BARRIENTOS**

**ASESOR  
HUMBERTO JUAN SANCHEZ RODRIGUEZ**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**LIMA – PERÚ**

**2018**



**CC BY**

**Reconocimiento**

La autora permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**SISTEMA SAP Y SU CONTRIBUCIÓN PARA LA TOMA DE  
DECISIONES EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE  
RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, AÑO 2016**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADA POR

**JOSSELYN MILAGROS MANRIQUE BARRIENTOS**

LIMA - PERÚ

2018

**SISTEMA SAP Y SU CONTRIBUCIÓN PARA LA TOMA DE  
DECISIONES EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE  
RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, AÑO 2016**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a mis Padres, que me apoyan en todo momento en las decisiones que tomo, quienes han velado por mi educación y bienestar.

## **Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento a todas aquellas personas que de alguna manera han contribuido en la realización de este trabajo de investigación

A mis asesores que me apoyaron a través de sus conocimientos y sabiduría, gracias a su paciencia y enseñanza que han sido mi guía en el proceso de formación mi vida profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Título.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
INDICE.....	v
RESUMEN (español/ingles).....	vii
INTRODUCCION.....	ix

### **CAPÍTULO I            PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

	<b>Pág.</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	<b>1</b>
1.2 Formulación del problema.....	<b>3</b>
1.3 Objetivos de la investigación.....	<b>4</b>
1.4 Justificación de la investigación.....	<b>4</b>
1.5 Limitaciones.....	<b>5</b>
1.6 Viabilidad del estudio.....	<b>5</b>

### **CAPÍTULO II            MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación.....	<b>6</b>
2.2 Bases teóricas.....	<b>9</b>
2.3 Términos técnicos.....	<b>22</b>
2.4 Formulación de hipótesis.....	<b>26</b>
2.5 Operacionalización de variables.....	<b>27</b>

### **CAPÍTULO III            METODOLOGÍA**

3.1 Diseño Metodológico.....	<b>29</b>
3.1.1 Tipo de investigación.....	<b>29</b>
3.1.2 Estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis.....	<b>29</b>
3.2 Población y muestra.....	<b>31</b>
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	<b>33</b>
3.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos.....	<b>33</b>
3.3.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.....	<b>34</b>
3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	<b>34</b>
3.5 Aspectos éticos.....	<b>34</b>

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1	Resultados de la entrevista.....	36
4.2	Resultados de la encuesta.....	38
4.3	Contrastación de hipótesis.....	51
4.4	Caso Práctico.....	60

## **CAPITULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusión.....	64
5.2	Conclusiones.....	65
5.3	Recomendaciones.....	66

## **FUENTES DE INFORMACIÓN**

Fuentes bibliográficas.....	67
Fuentes electrónicas.....	68

## **ANEXOS**



## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal demostrar que el sistema SAP contribuye en la toma de decisiones de las empresas de servicios de Restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016.

Durante la realización de la tesis se utilizó la metodología no experimental, técnicas de investigación como la observación directa, entrevista, y encuesta con el fin de tener una noción global, tuvo como universo 52 personas involucradas entre gerentes, accionistas y trabajadores de las empresas del sector en estudio.

Llegando a la conclusión que el sistema SAP contribuye positivamente en las tomas de decisiones que realice la gerencia en las empresas de servicios de restaurantes, tomando en cuenta que la información obtenida en los procesos de la empresa debe ser rápida confiable, con reducción de horas hombre, eliminación de papeleo, eliminación de duplicidad de datos, entre otros; de este modo se cumplirá con las características para una correcta toma de decisiones.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work was to demonstrate that the SAP system contributes to the decision making of restaurant services companies in the district of San Isidro, 2016.

During the realization of the thesis was used non-experimental methodology, research techniques such as direct observation, interview, and survey in order to have a global notion, had as a universe 52 people involved among managers, shareholders and employees of the companies of the sector under study.

Arriving at the conclusion that the SAP system contributes positively in the decisions made by management in the restaurant services companies, taking into account that the information obtained in the processes of the company must be fast reliable, with reduction of man hours, elimination of paperwork, elimination of duplication of data, among others; In this way the characteristics for a correct decision making will be fulfilled.

## INTRODUCCIÓN

Los sistemas de información contable son una gran necesidad hoy en día ya que las empresas pueden llegar a manejar grandes cantidades de datos los cuales deben ser analizados, para encontrar información relevante para tomar decisiones oportunas.

Es por ello que se observa la necesidad que está surgiendo en una cadena de Restaurante llamada la “La Bonbonniere” fundada en San Isidro, funcionando durante cuatro décadas con éxito, atendiendo a la gente del barrio y ganándose cada vez más el cariño de los limeños de los distritos cercanos. En la década del 90, Marisa Guiulfo decide comprar la marca al matrimonio francés fundador y empezar un nuevo camino de crecimiento convirtiéndose en un restaurante gourmet, espacio gastronómico que posee una carta muy variada y exquisita, tiene cinco locales en Lima y el proyecto de abrir varios más dentro y fuera de Perú.

La Bonbonniere registrada ante SUNAT como BONSURCO S.A.C con RUC (Registro Único de Contribuyente) número 20518658043, esta empresa fue fundada el 18/03/2008, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una SOCIEDAD ANONIMA CERRADA, encontrada dentro del rubro actividades de servicios de restaurante. Los locales se encuentran situados en: Centro comercial Larcomar (Malecón de la Reserva 610), dos en el centro comercial Jockey Plaza (Av. Javier Prado 4200), en Miraflores (Av. Vasco Núñez de Balboa 737, Miraflores 15074) y la ultima en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez-Callao.

Bonsurco S.A.C como cualquier otra empresa, las tareas contables les suelen ser uno de los dolores de cabeza más comunes para los empresarios, la mayoría de

empresas cuentan con sistemas contables en el cual se refleja los gastos y ganancias de las empresas, pero reflejar esto la mayoría de veces resulta de mucho tiempo y dinero, llegando inclusive a tener errores. Existen sistemas que ayudan a la obtención de la información contable pero la mayoría de estos no son muy apropiados, no tienen la capacidad necesaria o les falta de innovación.

Surge la necesidad de tener un repositorio de datos donde se obtenga las transacciones de la empresa del día a día, para que este brinde la información esperada, pero la mayoría de sistemas contables solo están diseñados para cumplir ciertos requerimientos específicos, y la información esperada puede tardar varios días en obtenerla; un ejemplo se puede dar que para construir un reporte de margen por producto hay que desmenuzar la información factura por factura, indagar en las compras, quitar o prorratear costos de importación, tratar de incluir los viáticos del vendedor, etcétera; tanto así que construir este reporte nos puede llevar días o semanas y para cuando tengamos la información, nos damos cuenta que el producto no es rentable, o cuando queremos explorar más allá de los asientos contables nos damos cuenta que el sistema empieza a tener limitaciones, y como consecuencia de estas situaciones pueden llegar a influenciar en la toma de decisiones de las empresas; es por ello que resaltaremos la capacidad que puede llegar a tener el sistema SAP con respecto a esto.

La investigación se dividió en cinco capítulos. En el primer capítulo se consideró la problemática de la investigación, la cual permitió conocer la situación que pueden estar padeciendo las empresas de servicios de restaurantes con respecto a la obtención de la información mediante un sistema contable; asimismo, se plantearon los problemas de la investigación, los objetivos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad. En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico que consideró los antecedentes de la investigación, base teórica, definiciones conceptuales, formulación de hipótesis y operacionalización de variables. En el tercer capítulo, se encuentra la metodología que contempla el diseño metodológico, la población, muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis; y por último, se plasmaron los aspectos éticos de la investigación. En el cuarto capítulo denominado resultados, se aplicó los instrumentos de medición como la encuesta, entrevista y el contraste de hipótesis. Asimismo, se presentó un

caso práctico que estuvo orientado a dar solución al problema principal, de acuerdo a la realidad problemática y objetivos de la presente investigación. En el quinto capítulo, se consideró la discusión, conclusiones y recomendaciones, que corresponde a la parte final del trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO I            PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Bonsurco S.A.C cuenta con dos sistemas, el primer sistema es el software contable llamado “Siscont” el cual contiene módulos de Gestión de Tesorería, Gestión de Caja Chica, Gestión de Créditos y Cobranzas; el segundo sistema que posee la empresa es llamado “MyMicros” propiedad de la compañía Oracle Corporation, contiene diferentes tipos de informes como ventas totales, inventarios, total de elementos de menú vendidos y más.

Micros ofrece diferentes productos de POS (Visa, Diners Club, MasterCard), para diferentes tamaños y estilos de restaurantes, productos para restaurantes de una sola entidad, restaurantes de grandes cadenas (con informes centralizados) y propiedades para múltiples restaurantes. En Bonsurco el Sistema MyMicros es utilizado por la parte logística, manejada por el jefe de logística, auxiliar logístico, almaceneros, jefes de tienda y cajeras en los mismos restaurantes es decir los que están situados en Jockey, Larcomar, Balboa y el Aeropuerto; los almaceneros se encargan de registrar los insumos que ingresan al almacén, los desechos, las mermas, las transferencias entre locales, los inventarios; las cajeras son las encargadas de registrar los pedidos y cobrar el dinero; los jefes de tiendas son encargados de enviar los reportes relacionados con las ventas, mermas, desechos, transferencias e inventarios a las oficinas de Bonsurco cada semana pero a veces al enviarlo las inconsistencias que puedan tener no son detectadas a tiempo, puede haber errores de duplicidad o insumos que nunca ingresaron a almacén; por otra parte en la oficina de compras un auxiliar logístico es el encargado de validar el ingreso de los insumos registrados en el sistema con las facturas físicas pero cuando es detectado un error no se puede borrar o modificar el número de documento o la cantidad o el precio del producto, ya que estos no se detectaron a tiempo; generando todos estos puntos pérdida de tiempo.

Con respecto al Siscont, este sistema es utilizado por el área contable establecida en la empresa conformada por una contadora y tres asistentes contables. Una de las necesidades que surge con el Siscont es que cuenta con la versión Oro que es

antigua ya que pertenece al año 2010, corriendo peligro de fraudes informáticos pudiendo así robar los datos de los clientes, también surge la necesidad de proteger contra la pérdida de datos a través de apagones o virus; el sistema no se encuentra en su versión actualizada cuenta con limitaciones de vouchers y reportes; a la vez es notorio el retraso en el proceso contable es necesario seguir una serie de pasos íntimamente relacionado unos con otros para llegar a tener la información esperada; además este tipo de actividad como es el de restaurante la mayoría de sus insumos que tienen están afectos al Sistema de detracciones del IGV (SPOT) y es en este proceso donde el área contable destina más tiempo en registrar las detracciones, labor que se calcula manualmente. Dentro del proceso contable se realizan diversas tareas manuales, las cuales también aumentan el tiempo de demora en la obtención de los estados financieros mensuales, por otra lado, la mayor parte de los reportes que genera el MyMicros lo utiliza el área contable, en el cual puede que no llegue correctamente y no se cumple con el cronograma de cierre contables, los impuestos, estados financieros que son presentados mensualmente a la gerencia, esta información es requerida por la gerencia para que se realice la toma de decisiones en la empresa.

La información contable como la de logística no está integrada, se trabaja simultáneamente con dos sistemas a la vez para poder obtener los estados financieros mensuales que según lo estipulado debe ser presentado en quincena de cada mes y realmente no se está cumpliendo con este cronograma. Al tener dos sistemas genera mayor gasto, no se cuenta con la información real, hay bajos niveles de productividad, falta de experiencia, y también mucha carga en un solo personal, generando todo esto un retraso en la evaluación previa para una toma de decisiones.

Si se desea que Bonsurco S.A.C y/o otras empresas de servicios de restaurantes se desarrollen normalmente, este debe contar con un buen sistema de información, una herramienta flexible que se adecue a los cambios ,que ayude a gestionar y controlar de la mejor manera las operaciones contables y/o logísticas para poder realizar un mejor planeamiento empresarial, porque con la planificación empresarial ayudara a que se tenga claros los objetivos realizando una proyección de la vida de la empresa en un futuro, esto es importante tomar en cuenta para así llegar a la

correcta toma de decisiones, generación de estrategias y así el empresario pueda alcanzar el éxito deseado, porque una correcta toma de decisiones es un elemento básico que debe tener todas las empresas, por este motivo se cree que el sistema SAP es necesario.

Después de haber descrito la problemática relacionada con el tema, a continuación, con fines metodológicos fue delimitada en los siguientes aspectos:

### **Delimitación de la investigación**

#### **a. Delimitación Espacial**

El ámbito donde se desarrolló la investigación fue en las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016

#### **b. Delimitación Temporal**

El periodo que comprendió esta investigación fue de enero a diciembre 2016.

#### **c. Delimitación Social**

El grupo social objeto de estudio fueron los gerentes, contadores y administradores de las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿De qué manera el sistema SAP contribuye en la toma de decisiones en las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

a) ¿En qué medida el proceso contable optimiza el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas?



b) ¿De qué manera la información contable influye en la evaluación de la gestión de la empresa?

c) ¿De qué manera el sistema SAP es flexible para introducir mejoras en el planeamiento empresarial?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Demostrar que el sistema SAP contribuye en la toma de decisiones en las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

a) Demostrar que el proceso contable optimiza el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas.

b) Comprobar como la información contable influye en la evaluación de la gestión de la empresa.

c) Demostrar que el sistema SAP es flexible para introducir mejoras en el planeamiento empresarial.

### **1.4 Justificación de la Investigación**

Este trabajo de investigación es importante porque se busca conocer cómo el sistema SAP o “Systems, Applications and Products” contribuye en la toma de decisiones de las empresas de servicios de restaurantes. También es necesaria para los gerentes, accionistas, trabajadores de la empresa para tomar decisiones efectivas y exitosas que beneficiarán el desarrollo de la empresa.

Asimismo, se justifica desde el punto de vista práctico ya que con la implementación del sistema SAP las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016; permitirán establecer controles en los registros contables, evitar equivocaciones, obtener un completo historial de todos los

registros realizados por usuario, saber las horas de trabajo humanas, podrá determinar en gran medida los resultados, controlar todos los movimientos contables a la empresa, disminuir el tiempo de registro de los usuarios, incrementar su productividad y más importante obtener una información financiera contable confiable en tiempo real, ya que la información financiera y contable en toda organización es fundamental para la toma de decisiones y la generación de estrategias.

Además, es un gran aporte para la Universidad San Martín de Porres, dado que tiene como parte de sus fines la investigación científica y la extensión universitaria, en beneficio del estudiante y el país.

### **1.5 Limitaciones**

La presente investigación no presenta dificultades significativas para su realización, porque cuenta con el material bibliográfico especializado para una investigación.

### **1.6 Viabilidad del Estudio**

Para realizar la presente investigación se contó con la asesoría de profesionales especialistas en la elaboración y desarrollo de trabajos de investigación, además de los recursos necesarios y suficientes como materiales, tecnología financieros entre otros y por último el tiempo requerido para la búsqueda de información que permitió investigar a cabalidad.

**2.1 Antecedentes de la Investigación**

Luego de haberse realizado la visita y consultado en diferentes facultades de las Universidades; y otras Instituciones Superiores, se ha determinado que con relación al tema materia de esta investigación; no existen trabajos específicos que hayan abordado la problemática de **“Sistema SAP y su contribución para la Toma de decisiones en la empresas del servicios de Restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016”**, por lo cual se considera que reúne las características y condiciones metodológicas y temáticas suficiente de “original”. El que va permitir ampliar el conocimiento científico dentro del área a tratar y que genere un sentido de entendimiento, altamente estructurados. Se pueden mencionar a continuación algunos trabajos encontrados, que han servido de marco referencial para la elaboración de las bases teóricas y prácticas del presente trabajo, en virtud que presentan ciertos criterios que se consideran de utilidad para alcanzar los objetivos planteados.

**Antecedentes nacionales**

**Aldoradin, M. et al. (2016)** En la tesis titulada: Eficiencia Eficacia y Control del Sistema SAP en el Sistema Contable de la Empresa Binswanger. Tesis presentada en la Universidad Nacional del Callao. Menciona que la empresa Binswanger cuenta con más de 160 oficinas en los cinco continentes , en disciplinas del negocio inmobiliario corporativo lo que le permite la integración de especialidades ofreciendo a sus clientes un servicio completo y profesional, contaba con un sistema de información independiente que no cumplía con las metas establecidas, es ahí donde la empresa decide implementar el sistema SAP, se determinó su gran influencia a comparación del otro sistema , en el cual el SAP impacto positivamente en el departamento Contable de la empresa haciendo así mayor la facilidad de las operaciones ya que se redujo las horas hombres, teniendo información importante y tomando así las mejores decisiones para la empresa.

**Benavente, E et al. (2014)** En la tesis titulada: Proyecto de Implementación SAP Business one en la Empresa Socosani SAC. Tesis presentada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Menciona que la empresa Socosani se dedica a la elaboración de bebidas con agua mineral natural, la empresa cuenta con un sistema llamado Fox 6.0 que cubre los procesos de producción y ventas , pero este sistema no permite un adecuado control de materiales e insumos almacenados o en procesos , es por ello que se plantea el proyecto de implementación del SAP ,en el cual resalta los módulos que posee como son las Finanzas, Compras, Ventas e Inventarios, permitirá que la empresa se integre y lleve un mejor control del manejo de la información sobre las áreas de Compras, Ventas, Inventarios y Finanzas, cubriendo la mayoría de las operaciones de la empresa y contando con la mayor información posible.

**Reyes, D et al. (2015)** En la tesis titulada Implementación de un Sistema de Información contable y su influencia en la Gestión de la contabilidad en la empresa de Transportes Turismos Días S.A, año 2015.Tesis presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego. Menciona toda empresa en forma general, necesita incorporar un sistema de información contable, pero el gran número de empresas no cuentan con ello debido a los costos elevados, carencia de recursos, falta de información, etc. La empresa de transporte Turismo Días S.A, no cuenta con los reportes y formatos necesarios para la adecuada toma de decisiones, ya que cuenta con obsoletos equipos de procesamiento de datos dificultando esto el correcto funcionamiento de la información contable, además existe deficiencia para el armado de los estados financieros, no cuentan con un cronograma adecuado, su personal no se encuentra capacitado, es por ello que se resalta que al implementar la aplicación de un sistema de información contable , el cual contribuyo en la obtención de la información contable, financiera y administrativa en forma oportuna en tiempo real, no significó que se logre lo esperado ya que el personal no estaba bien capacitado o apto , y esto dificulta en el desarrollo de la empresa.

**Sosa, J. (2014)** En su tesis titulada: Proyecto de Implementación SAP R/3 para Copec.Tesis presentada en la Universidad San Martin de Porres. Facultad de Ingeniería y Arquitectura. Menciona que el proyecto en primer lugar es dirigido para

la empresa Copec , el cual es una Compañía de Petróleo de Chile, contando con más de 620 estaciones de servicio de Arica a Punta Arenas, las que complementan la oferta de combustibles, con servicios de lubricación, lavado y comida; la empresa no contando con un sistema integrado logra tener muchos errores y tiene una mala planificación, se logra la implementación del SAP y se redujo estos problemas ,con el sistema la empresa Copec lograra hasta una reducción de un 90% del tiempo en la elaboración de los informes financieras teniendo como resultado lo que tenían en siete días en un solo día, se optimizara y simplificara los procesos, mejoramiento de productividad ,se redujo los atrasos en los pagos a proveedores y así se obtuvo la información más confiable, oportuna y segura.

### **Antecedentes Internacionales**

**Torres, P. (2014).** En la tesis titulada Implementación de Sistemas ERP en Pymes a nivel nacional como herramienta para el control de Gestión y Toma de decisiones en procesos de Negocio.Tesis presentada en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano -Chile. Menciona el impacto y beneficios que puede traer un sistema ERP. La ERP permite obtener información confiable en tiempo real, se puede realizar el seguimiento de las diversas áreas de una empresa, todos los departamentos están comunicados e integrados con el fin de mejorar la productividad de la empresa. En Chile la mayoría de Pymes se encuentra optando por este sistema, constatando que estas empresas que lo implementan son justamente la que mayor empleo ofrece al país, una de sus grandes desventajas es que implementar una ERP en una empresa puede tomar tiempo por lo que puede afectar la eficiencia temporalmente. El ERP es un Sistema de herramienta de apoyo de vital importancia para una Pyme que puede generar ventajas competitivas frente a la competencia, pero a veces no es muy bien recibida por el personal, hasta puede provocar miedos en ellos, así que es importante que el personal involucrado se comprometa con el sistema y se logre lo cometido, así se tomara decisiones oportunas en los procesos claves del negocio.

## **2.2 Bases Teóricas**

Definido el planteamiento del problema y determinado los objetivos que precisan los fines de la presente investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan el estudio en cuestión. Considerando lo antes expuesto, en este capítulo, se muestran las siguientes bases teóricas:

### **2.2.1 Sistema SAP**

#### **Marco Histórico**

SAP fue fundada en 1972 en la Ciudad de Mannheim, Alemania, por antiguos empleados de IBM (Claus Wellenreuther, Hans-Werner Hector, Klaus Tschira, Dietmar Hopp y Hasso Plattner). La corporación ha desarrollado hasta convertirse en la quinta más grande compañía mundial de software. El nombre SAP R/3 es al mismo tiempo el nombre de una empresa y el de un sistema informático. Este sistema comprende muchos módulos completamente integrados, que abarca prácticamente todos los aspectos de la administración empresarial. El SAP ha sido desarrollado para cumplir con las necesidades crecientes de las organizaciones mundiales y su importancia está más allá de toda duda.

En 2008, el sistema SAP adquirió Business Objects, una compañía de inteligencia de negocios y añadió sus productos a su cartera. En 2010, SAP adquiere Sybase en un movimiento importante de adquisición. Sybase es la mayor empresa de software y proveedor de servicios especializados en la gestión de la información y el uso de datos móviles. En diciembre de 2011, el sistema SAP AG acordó la compra de Success Factors Inc. por 3.4 billones en efectivo o un 52 por ciento más que el precio de cierre de las acciones el 2 de diciembre de 2011. Con la adquisición, SAP AG es más competitivo con Oracle Corporation, en el mercado de nube. En mayo de 2012, SAP AG ha anunciado la adquisición de Sunnyvale, California, la cadena de suministro de red del operador Ariba Inc. por unos 4.3 mil millones de dólares.

El sistema SAP ofrece un sistema único que soporta prácticamente todas las áreas en una escala grande, logrando así poder sustituir un gran número de sistemas

independientes existentes en el mercado, que se han podido desarrollar e instalar en organizaciones ya establecidas, contando el SAP con un solo sistema modular, realizando así cada módulo una función diferente, su integración permite una real compatibilidad en las funciones que pueda tener una empresa.

[https://es.wikipedia.org/wiki/SAP\\_SE](https://es.wikipedia.org/wiki/SAP_SE)

## **Evidencias**

SAP ha logrado ser la compañía mundial más grande del negocio del Software en las áreas de CRM, ERP y SCM, y el tercero más grande como proveedor de software independiente. SAP es libre de usarse en Perú contando con licencias las cuales son CB SAP Application Professional, CC SAP Application Limited Professional, 71 SAP Shop Floor oder Warehouse.

## **¿Para qué sirve SAP?**

SAP es un sistema informático, sirve para brindar información, se alimenta de los datos que se cargan y procesan dentro de un entorno, y el sistema se encargará (de acuerdo a la configuración realizada por el usuario) de producir con esos datos información útil para la toma de decisiones y la exposición de esos datos de forma tal que puedan ser interpretados por los interesados, no importa el giro de negocio, la función es la misma. <http://www.consultoria-sap.com/2014/03/que-es-sap-y-para-que-sirve.html>

El sistema SAP en Latinoamérica se ha posicionado muy alto, las empresas descubren cada vez más que las nuevas tecnologías son el camino hacia la simplificación de sus operaciones. En el Perú se celebró el 21 de Marzo del 2013 el SAP Forum Peril 2013, el evento de tecnología y negocios que se realizó en The Westin Hotel and Convention Center de Lima, ante una audiencia de más de 1000 ejecutivos de las empresas más representativas del país, fue el lugar donde SAP afirmó su compromiso de llevar a las organizaciones peruanas los últimos avances en materia de innovación. Durante el evento fue anunciado que la empresa de consumo masivo Alicorp implementaría el proyecto de SAP Predictive Analysis sobre SAP HANA para el análisis de datos comerciales en tiempo real para

optimizar sus operaciones de negocios, esta se convirtió en la primera empresa peruana en utilizar la plataforma de computación in memory de SAP junto con la herramienta de análisis predictivo para el procesamiento de grandes volúmenes de datos. <https://www.sap.com/latinamerica>

El sistema SAP tiene diferentes productos dependiendo el tipo de empresa. Por ejemplo el "SAP ERP" va enfocado a grandes compañías, mientras que el SAP Business One a pequeñas y medianas. Sin contar que HANA es una plataforma de base de datos para información en "tiempo real". Este sistema SAP disponen de varias soluciones que se adaptan prácticamente a cualquier tipo de negocio. A continuación, se mostrará lo resaltante de cada producto de los diferentes tipos de empresa:

	<b>SAP S/4HANA</b>
<b>SAP</b>	Conecta todos los procesos, brinda información viva e información estratégica. Genera nuevos ingresos mediante el aprovechamiento del internet, de las cosas y grandes datos al conectar a personas, dispositivos y redes empresariales. Además debido a que S/4 HANA no requiere el procesamiento por lotes, las empresas pueden simplificar sus procesos e impulsarlos en tiempo real, esto significa que los usuarios de negocios pueden conseguir conocimientos sobre los datos desde cualquier lugar en tiempo real, para la planificación, ejecución, predicción y simulación.
<b>PARA</b>	Ciclo de innovación es anual
	<b>SAP S/4HANA Cloud</b>
<b>GRANDES</b>	Teniendo lo mismos procesos que SAP S/4HANA pero basada en la nube que combina contexto en tiempo real, continua tecnología inteligente y una experiencia del usuario intuitiva, un servicio para brindar innovación. Proporcionar información inmediata basada en datos en tiempo real de confianza que necesita para tomar decisiones rápidas en toda la empresa.
<b>EMPRESAS</b>	Ciclo de innovación trimestral
	<b>SAP ERP</b>
	Industrias: minorista, seguros, petróleo y gas, servicios públicos, sector público y mantenimiento de planta. Líneas de negocio: ingeniería de I+D, finanzas, gestión de commodities y HCM Conversión más fácil a la suite SAP S/4HANA in-memory ERP Ciclo de innovación provisto mediante mantenimiento

**Elaboración Propia**



	<b>SAP Business ByDesign</b>
<b>SAP PARA MEDIANAS EMPRESAS</b>	Esta solución de ERP basada en la nube conecta todas las funciones de su empresa con las mejores prácticas probadas en el tiempo y analíticas en profundidad Se da implementación en la nube, procesos integrados, de punta a punta, se aprovecha SAP HANA, computación in-memory y la Experiencia de usuario intuitiva y apps móviles incorporadas de Fiori.
	<b>SAP S/4HANA</b>
	Al igual que el SAP S/4 HANA para las grandes empresas esta versión para las medianas empresas más dependerá de la cantidad de módulos que se necesiten puede impulsar valor instantáneo en todas las líneas de negocio – sin importar su industria o el tamaño de su negocio

**Elaboración Propia**

	<b>SAP Business One</b>
<b>ERP PARA PEQUEÑAS EMPRESAS</b>	Se adapta a las necesidades diarias de su empresa en crecimiento, accesible y fácil de usar, desarrollado específicamente para gestionar las operaciones de las PyMEs. Organizado en varios módulos, cada módulo maneja procesos comerciales específicos, a diferencia de otros productos la facilidad de uso, integración con Office, sencillez y bajo costo de mantenimiento de SAP Business One, lo hacen sin lugar a dudas la mejor opción en sistemas de información empresarial para las PyMEs.

**Elaboración Propia**

Una vez escogida el tipo de producto dependiendo el tamaño o tipo de empresa se deben adquirir los módulos o paquetes en función de las necesidades de cada empresa las cuales las principales se detallan a continuación:

## Principales Módulos del sistema SAP

MÓDULOS DE APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Finanzas (FI)</b>	Donde se satisface las necesidades de gestión financiera de una empresa; gestión de todos los datos de contabilidad y disponibilidad de los datos en tiempo real para ayudar a la toma de decisiones estratégicas.
<b>Control (CO)</b>	Donde se facilita la coordinación y el control de los procesos. Estimación de costos, centro de costos, centro de utilidades, contabilidad y planeación de la empresa.
<b>Recursos Humanos (HR)</b>	Donde se encuentra subcomponentes, la gestión del Personal, Gestión de tiempos, Calculo de nómina.
<b>Gestión de Activos (AM)</b>	Donde se da el seguimiento de las compras, ventas, depreciación. La visibilidad en tiempo real y analíticas poderosas hacen que sea más fácil maximizar su retorno
<b>Ventas y Distribución (SD)</b>	Donde se encuentra las actividades de pre venta, órdenes de ventas, facturación, datos maestros de ventas.

Elaboración Propia

Por otro lado, **Naya, R (2015)** menciona cuales son las ventajas y desventajas que puede llegar a tener el sistema SAP, siendo las siguientes:

### Ventajas

- Reduce los costes gracias a la flexibilidad.
- Se mejora la satisfacción del cliente.
- Automatiza procesos.
- Aumento de liquidez gracias a la eficiencia y precisión en los procesos de facturación, gestión de inventario y otros.
- La integración de procesos permite la monitorización de los mismos en tiempo real y, en consecuencia, la rápida detección de problemas o discordancias.

- Aumenta la productividad.
- Servicios y productos entregados a tiempo y siguiendo los estándares de calidad marcados.
- Integración con dispositivos móviles.
- Mayor adaptación a los cambios por disponer de información en tiempo real.
- Al tener la mayor parte del mercado en este tipo de software, es muy amplia las oportunidades de trabajo que hay para quienes sepan de este sistema.
- Nos otorga una mayor seguridad porque no permite que se borren documentos.
- Pueden estar conectadas varias sucursales al mismo programa y resolver todos sus problemas ONLINE.

### **Desventajas**

- Si se quiere especializarse en alguno de los módulos, las academias donde enseñan SAP puede llegar a tener un costo muy alto.
- El costo de la implementación, en algunos casos es muy alta.
- Siempre se dependerá de tener algún consultor como soporte de los diferentes módulos, porque al ser tan grande, no existe persona que conozca todo el sistema, por lo tanto se especializan en algo específico, como ventas (SD), desarrollo (ABAP), finanzas (FI), Inteligencia de negocios.

### **Convenios**

- SAP University Alliances

SAP University Alliances es un programa global que permite a más de 3,200 instituciones educativas de más de 111 países integrar las últimas tecnologías de SAP en la enseñanza. Esperando lograr así que se mejoren la forma en que los profesores preparan a la próxima generación con conocimientos y habilidades para el futuro digital.

- SAP y Apple

Con este programa se busca transformar el modo en el que el iPhone y el iPad son utilizados en la empresa, ya que se combina la innovación y la seguridad de iOS (esta seguridad comprende en proteger el dispositivo y los datos que contenga) con la profunda experiencia de SAP en software empresarial.

<https://www.sap.com/latinamerica>

## **2.2.2 Toma de decisiones**

### **Marco Histórico**

Los seres humanos decidimos a cada momento, tanto nivel personal como organizacional. Durante buena parte del día tomamos opciones en torno a asuntos que pueden ser rutinarios, pero también sobre otros que tienen mayor trascendencia.

Las decisiones humanas con respecto a la época antigua, eran guiadas por la intuición, los adivinos, los profetas, los rituales, los sacerdotes. A partir del siglo IX antes de Cristo se empieza a valorar la experiencia como fuente de información para la toma de decisiones, año 399 antes de Cristo, los ciudadanos toman una de las primeras decisiones que fue condenar a Sócrates a la pena de muerte, fue en el año XIV en el que se priorizó el análisis de la información para la toma de decisiones, en 1602 surge el dilema “Ser o no ser”, en 1654 Pascal desarrolla el concepto de cálculo probabilístico , en 1900 Freud sugiere que las acciones y decisiones están influenciadas por el inconsciente, ya en el año 1950 fue donde se introdujeron las primeras herramientas de apoyo a la toma de decisiones basadas en computadoras.

Tanto personas como animales tienden a tomar decisiones muy similares en contextos similares. Los mecanismos que nos llevan a elegir de una manera o de otra ocupan a diferentes especialistas a investigar desde hace década.

**Certo, S. (2001):** La toma de las decisiones es cuando se toma la mejor elección de la mejor alternativa con el fin de alcanzar unos objetivos, basándose en la probabilidad.

**Wharton, E. (2001):** Las situaciones complejas en los negocios requieren de una delicada y cuidadosa toma de decisiones, y toda decisión implica un riesgo. Es muy importante que los gerentes se formulen interrogantes pertinentes y analicen la situación detenidamente antes de tomar cualquier decisión. Nos dice que toma de decisiones puede llegar a implicar lo siguiente:

- 1) Definir el propósito: Qué es exactamente lo que se debe decidir.
- 2) Listar las opciones disponibles: Cuales son las posibles alternativas.
- 3) Evaluar las opciones: Cuales son los pros y contras de cada una.
- 4) Escoger entre las opciones disponibles: Cuál de las opciones es la mejor.
- 5) Convertir la opción seleccionada en acción.

Según **Robbins et al. (2005)**, el proceso de toma de decisiones incluye 8 etapas, las cuales son:

#### **Etapas del Proceso de Toma de decisiones:**

- Identificar y analizar el problema: Un problema es la diferencia entre los resultados reales y los planeados.
- Investigación u obtención de información: Es la recopilación de toda la información necesaria para la adecuada toma de decisión.
- Determinación de parámetros: Se establecen suposiciones relativas al futuro y presente tales como: restricciones, efectos posibles, costos, variables, objetos por lograr, entre otros.
- Construcción de una alternativa: La solución de problemas puede lograrse mediante varias alternativas de solución.
- Aplicación de la alternativa: De acuerdo con la importancia y el tipo de la decisión, la información y los recursos disponibles se eligen.
- Especificación y evaluación de las alternativas: Se desarrolla varias opciones o alternativas para resolver el problema.

- Implantación: Se debe planificar todas las actividades para implantarla y efectuarla.
- Evaluación de Resultados.

**Freeman et al. (2008):** La toma de las decisiones es el proceso para identificar y seleccionar un curso de acción, está enfocada bajo los parámetros de la teoría de juegos y la del caos. Nos dice que los ingenieros consideran como trabajo principal la toma de decisiones, a la vez se menciona que los gerentes toman decisiones constantemente ya que ese es su principal rol, cuando se toma una decisión se requiere contar con un profundo conocimiento y una amplia experiencia en el tema. El ser humano toma decisiones basándose en actitudes o experiencias escogiendo la que parece más racional.

**Pilar, J. (2011):** Tomar decisiones es una actividad tan cotidiana y tan antigua que pocas veces nos detenemos a reflexionar sobre ella. Cuando tenemos que decidir sobre situaciones futuras, desconocidas e inciertas, muchas veces lo hacemos al azar y “que la suerte nos ayude”. Esa actitud, si bien nos resulta muy familiar, no es más que poner el carro delante de los caballos. La formulación objetiva de un problema de toma de decisiones es complicada por las imprecisiones e incertidumbres inherentes, que crean un ambiente difuso para el tomador de decisiones. Algunas personas imaginan que riesgo e incertidumbre son la misma cosa sin embargo son conceptos totalmente diferentes. Si algún fenómeno futuro nos es totalmente desconocido estaremos ante una situación de incertidumbre, sin embargo, si conocemos “algo” de él, como por ejemplo la frecuencia con que el mismo se produce, sería posible evaluar y cuantificar el riesgo.

### **Componentes de la toma de decisiones**

Resolver un problema necesita de los siguientes conceptos, ya que todos ellos son importantes no sólo para encontrar un resultado inicial, sino para el aprendizaje y mejoría de la resolución de problemas, favoreciendo ampliamente la detección de las propias herramientas (competencias).

- Decisión: Todas las posibles combinaciones que incluyen tanto las acciones a llevar a cabo como las situaciones.
- Resultado: Hipotéticas situaciones que tendrían lugar si se toma una u otra opción de las decisiones antes señaladas.
- Consecuencia: Evaluación basada en la subjetividad, por ejemplo, ganancias o pérdida.
- Incertidumbre: Aquí juegan un papel fundamental tanto la probabilidad, como la confianza y posibilidad, frente a lo desconocido, sobre todo cuando no se tiene experiencia en algún problema en particular.
- Preferencias: Tendencia a tomar una alternativa y no otra, se ve condicionada por la experiencia.
- Toma de decisión: Acción de decidir.
- Juicio: Evaluación.

<http://concepto.de/toma-de-decisiones>

### **Tipos de decisiones:**

- **Individuales:** Son aquellas que toma el sujeto por sí mismo sin la colaboración ni la influencia de ningún otro individuo. Este tipo puede combinarse con todo el resto de las clasificaciones a excepción de las consiguientes, es decir, las grupales.
- **Grupales:** Estas se toman entre dos sujetos o más. Son las que generalmente se utilizan dentro de los directorios de empresas, grupos de estudio, áreas de trabajo, etc. En general, la ventaja que tienen consiste en que cada miembro del grupo que decide cuenta con conocimientos específicos que se irán complementando y lograrán una decisión integrada.
- **Diarias:** También las podemos conocer como cotidianas y se trata de la inmensa cantidad de decisiones que tomamos durante el día en forma casi rutinaria o automática (todos los días).
- **Esporádicas:** Constituyen el opuesto las anteriores, dado que son las que se toman de vez en cuando, o una vez cada tanto. Es decir que no son

rutinarias, ni se tiene costumbre de realizarlas. Pueden tomarnos por sorpresa o no.

- **Con certidumbre:** Refiere a aquellas en las que el sujeto tiene certeza de las consecuencias que tendrán lugar posterior a su decisión.
- **Con incertidumbre:** “Que sea lo que Dios quiera”, es la frase más comúnmente escuchada para referir a este tipo. Al momento de tomar estas el individuo no tiene ninguna seguridad de que pueda pasar después, es decir, de cuales puedan ser las consecuencias que conlleve. La falta de información será básicamente lo que la definirá como incierta.
- **En condiciones de riesgo:** En este caso, quien decida se encuentra en situación de riesgo por lo que la elección debe ser precisa y acertada para que resulte en forma positiva. Normalmente generan una situación de estrés y nervios para aquellos encargados de hacer la elección.
- **Programadas:** son aquellas que está preestablecidas que se van a tomar, es decir, de alguna manera también se constituyen como rutinarias dado que se llevan a cabo sin excepción en un momento determinado. Estas son normalmente halladas en el ámbito empresarial, sobre todo en las gerencias o dirigencias del mismo.
- **De emergencia:** Suelen agarrarnos de imprevisto, se dan en situaciones que no se esperaban y generan sorpresa. Dada su falta de antecedentes deben hacerse elecciones sobre la marcha, a medida que el problema se va desarrollando; por lo que se elige a prueba y error. Es decir, que este tipo consta de un gran margen de error ya que son generalmente apresuradas y dejan poco lugar a la reflexión previa. <http://www.tipos.co/tipos-de-toma-de-decisiones/#ixzz4w3z5RAbD>



## **Planeamiento Empresarial**

La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.

Esta planeación ha logrado que las organizaciones tengan mejores estrategias, usando un enfoque sistemático permitiendo fijar un curso concreto de acción, estableciendo principios que permitirá orientarlos; considerando la planeación como una función administrativa que permite la fijación de objetivos, metas, políticas, procedimientos y programas para ejercer la acción planeada. Esta planeación se puede considerar de tipo general orientada al logro de objetivos institucionales dentro de la empresa, permitiendo decidir sobre los recursos que serán utilizados y las políticas que permitirán un excelente desarrollo dentro de una empresa, con una excelente administración empresarial, esto gracias a una verdadera planeación. <https://www.gestiopolis.com/planeacion-empresarial-dentro-del-proceso-administrativo/>

## **Gerencia**

Persona que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa. El término también permite referirse al cargo que ocupa el director general de la empresa, quien cumple con distintas funciones como coordinar los recursos internos, representar a la compañía frente a terceros, controlar las metas objetivas y tomar decisiones.

Los gerentes, por definición, son tomadores de decisiones; uno de los roles del gerente es precisamente tomar una serie de decisiones grandes y pequeñas. Tomar la decisión correcta cada vez es la ambición de quienes practican la gerencia.

Un gerente debe tomar la mejor decisión posible, con la información que tiene disponible. Esto se puede hacer de dos formas:

- Decisiones intuitivas: se decide en forma espontánea y creativa.
- Decisiones lógicas o racionales: basadas en el conocimiento, habilidades y experiencia. [http://www.degerencia.com/tema/toma\\_de\\_decisiones](http://www.degerencia.com/tema/toma_de_decisiones)

## **Informes Gerenciales**

Los informes empresariales son los que ayudan a los gerentes a tomar decisiones vitales para la operación de una compañía. Estos informes notifican a los gerentes sobre diferentes aspectos de la empresa y pueden ayudarles a tomar decisiones que podrían tener un impacto profundo en el negocio. Los reportes recolectan información de transacciones de cuenta y se los presentan de una manera que facilita la toma de decisiones. Algunos Informes son los siguientes:

- **Informe de cuentas por cobrar**

El informe de las cuentas por cobrar es un informe gerencial que presenta una lista con todas las cantidades que debe cada cliente. Este informe es una herramienta importante para monitorear las cuentas morosas y determinar el esfuerzo de cobranza contra los clientes con facturas vencidas, el informe es generado usando la fecha de vencimiento para determinar la antigüedad de la factura. Los gerentes pueden darles una mayor prioridad a las facturas con valores más viejos para aumentar la eficiencia del esfuerzo de cobranza.

- **Informe del costo laboral**

Los informes del costo laboral son importantes para los gerentes porque muestran la rentabilidad de la compañía en relación a cada trabajo. Los costos incurridos por cada trabajo son comparados con la ganancia generada, permitiendo al lector determinar rápidamente la rentabilidad de un trabajo específico. Los gerentes usan estos informes para determinar segmentos de la empresa que son rentables y los que tienen problemas que deben ser resueltos para lograr rentabilidad.

- **Presupuesto operativo**

Un presupuesto operativo es un informe vital para los gerentes y los supervisores de producción para examinar, ya que documenta las ganancias esperadas y los gastos para un período de tiempo y les permite examinar las variantes del presupuesto comparado con los resultados reales. El presupuesto operativo es esencialmente un manual para la operación diaria esperada de la empresa. Los gerentes pueden estimar su ganancia mensual usando las estimaciones de ventas y gastos. El presupuesto operativo es una herramienta beneficiosa para planificar los gastos de una empresa durante un período de tiempo determinado.

<https://pyme.lavoztx.com/cules-son-ejemplos-de-informes-gerenciales-8273.html>

## 2.3 Términos Técnicos

- **Prorratear.-** Consiste en el reparto de una cantidad entre diversos individuos, un ejemplo tenemos que una empresa tiene unos gastos periódicos de luz, para no computar dicho gasto en una única partida presupuestaria, se divide el coste de la luz entre los distintos departamentos de la entidad (de ventas, de administración, de producción, etc.)
- **Micros.-** Es un acrónimo de Sistemas Modulares de Integración Integrada de Sistemas. MICROS ofrece una amplia gama de software, hardware y servicios relacionados, junto con soluciones en la nube de rápido crecimiento para administrar hoteles, establecimientos de alimentos y bebidas y minoristas.
- **POS.-** Maquina que se utiliza la mayoría de negocios para superar la barrera de efectivo, ofreciendo así más compras seguras.
- **Viáticos.-** Dinero que se facilita a un trabajador para cubrir los gastos en los que incurre por desplazamientos realizados en la consecución de su tarea. Para los efectos de la legislación laboral, se entiende por viático la suma de dinero de monto razonable y prudente que los empleadores pagan a los trabajadores a fin de que éstos solventen los gastos de alimentación, alojamiento o traslado en que incurran con motivo del desempeño de sus labores, siempre que para dicho efecto deban ausentarse del lugar de su residencia habitual.
- **SAP AG.-** AG es la abreviatura en alemán de Aktiengesellschaft (sociedad anónima).
- **iOS.-** Es un sistema operativo móvil de la multinacional de Apple, Originalmente desarrollado para el iPhone (iPhone OS), después se ha usado en dispositivos como el iPod touch y el iPad.
- **Mancomunadamente.** - De forma conjunta o con el acuerdo de dos o más personas, Adverbio modal. La definición de mancomunadamente está

referida de acuerdo, pacto, resolución, transacción, convenio o alianza entre dos o más instituciones, naciones o personas, la coalición, asociación y concordato de ellos, es conocido también como la locución de mancomún.

- **IBM.-** Su abreviatura significa International Business Machines, es una reconocida empresa multinacional estadounidense de tecnología y consultoría con sede en Armonk, Nueva York. IBM fabrica y comercializa hardware y software para computadoras, y ofrece servicios de infraestructura, alojamiento de Internet, y consultoría en una amplia gama de áreas relacionadas con la informática, desde computadoras centrales hasta nanotecnología.
- **ERP.-** Responde a las siglas de "Enterprise Resource Planning", y en español se entiende como "sistemas de planificación de recursos empresariales", presenta una estructura modular en la que cada uno de los módulos que la componen se corresponde con una de las principales áreas de negocio de la empresa contabilidad, logística, relación con los clientes, recursos humano, estando todos ellos conectados entre sí y, de manera simultánea, a una base de datos central, lo que permite una ágil y rápida intercomunicación y así cumplir eficientemente con su principal misión: brindar información de gran valor que será trascendental en el proceso de toma de decisiones estratégicas.
- **SCM.-** El "Supply Chain Management" se define como la unión, de proveedores y consumidores por medio de una cadena.
- **CRM.-** "Customer Relationship Management" o La administración basada en la relación con los clientes. Es un modelo de gestión de toda la organización enfocándose principalmente en los clientes. La administración de la relación con los clientes, se caracteriza por realizar servicio al cliente o gestión de los mismos.
- **HCM.-** "Human Capital Management" especializado en gestión de personal en las empresas, comprende todos los procesos de nóminas o planillas de sueldos y salarios.

- **Computación in-memory.-** Se pueden llevar a cabo análisis de costos y rentabilidad que involucran cientos de millones de registros en unos pocos segundos.
- **Costes.-** Gasto realizado para la obtención o adquisición de una cosa o de un servicio.
- **Probabilidad.-** Es la mayor o menor posibilidad de que ocurra un determinado suceso. En otras palabras, su noción viene de la necesidad de medir o determinar cuantitativamente la certeza o duda de que un suceso dado ocurra o no.
- **Parámetro.-** Se conoce como parámetro al dato que se considera como imprescindible y orientativo para lograr evaluar o valorar una determinada situación.
- **Online.** - Que está disponible o se realiza a través de internet.
- **Teoría de Juegos.-** Es un área de la matemática aplicada que utiliza modelos para estudiar interacciones en estructuras formalizadas de incentivos, los llamados “juegos”. La teoría de juegos se ha convertido en una herramienta sumamente importante para la teoría económica y ha contribuido a comprender más adecuadamente la conducta humana frente a la toma de decisiones.
- **Teoría del caos.-** Denominación popular de la rama de las matemáticas, la física y otras ciencias que trata ciertos tipos de sistemas complejos y sistemas dinámicos muy sensibles a las variaciones en las condiciones iniciales. Pequeñas variaciones en dichas condiciones iniciales pueden implicar grandes diferencias en el comportamiento futuro, imposibilitando la predicción a largo plazo.
- **Incertidumbre.-** Inseguridad, inquietud, desasosiego, duda, indecisión, vacilación, recelo, sospecha.

- **Dirigencias.-** Grupos dirigentes de una institución u organismo.
- **Rentabilidad.-** Condición rentable y capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión.
- **SAP.-** SAP o “Systems, Applications and Products”, ha sido uno de los grandes nombres en el ámbito de los ERP (Enterprise Resource Planning) durante décadas, y con frecuencia se atribuye la fundación de la tecnología. SAP es un conjunto de piezas de software, Sistema informático que le permite a las empresas administrar sus recursos humanos, financieros-contables, productivos, logísticos y más, las principales empresas del mundo utilizan SAP para gestionar de una manera exitosa todas las fases de sus modelos de negocios. Las herramientas ofrecidas por SAP tienen la función de ayudar al usuario con todas las tareas administrativas de su empresa y, a través del funcionamiento interno, crear un entorno integrado que permita aumentar la eficiencia de sus usuarios.
- **Toma de decisiones.** - Una decisión es una resolución o determinación que se toma respecto a algo. Se conoce como toma de decisiones al proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas. La toma de decisiones puede aparecer en cualquier contexto de la vida cotidiana, ya sea a nivel profesional, sentimental, familiar, etc. Una toma de decisiones en esencia, permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona o una organización.

## **2.4 Formulación de Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General**

Si el sistema SAP responde en tiempo real a los diferentes procesos operativos, entonces contribuirá en la toma de decisiones en las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

- a) Si se logra mejorar el proceso contable, entonces se podrá optimizar el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas.
- b) Si la información contable es oportuna, entonces influye en la evaluación de la gestión de la empresa.
- c) Si la implementación del sistema SAP es flexible, entonces se podrá introducir cambios y correcciones en el planeamiento empresarial.

## 2.5. Operacionalización de Variable

### 2.5.1 Variable independiente

**X: Sistema SAP**

<b>Definición conceptual</b>	<p>SAP es un sistema informático, sirve para brindar información. Se alimenta de los datos que se cargan y procesan dentro de un entorno, y el sistema se encargará de producir con esos datos información útil para la toma de decisiones y la exposición de esos datos de forma tal que puedan ser interpretados por los interlocutores interesados.</p> <p><a href="http://www.consultoria-sap.com/">http://www.consultoria-sap.com/</a></p>	
<b>Definición Operacional</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INDICES</b>
	x1. Proceso contable	Recolección de información
		Registro de la información
		Control de Operaciones
	x2. Información contable	Estados Financieros
		Ventas y Compras
		Inventarios
	x3. Sistema flexible	Actualizaciones automáticas
		Adaptación del sistema
Elaboración de informes		



## 2.5.2 Variable dependiente

### Y: Toma de decisiones

<b>Definición conceptual</b>	<b>Pilar, Jorge Víctor (2011)</b> define la toma de decisiones Como en algo que está presente en cada instante de nuestras vidas. La formulación objetiva de un problema de toma de decisiones es complicada por las imprecisiones e incertidumbres inherentes, que crean un ambiente difuso para el tomador de decisiones	
<b>Definición Operacional</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INDICES</b>
	X1. Información gerencial	Informe de Costo laboral
		Informe de Cuentas por Cobrar
		Informe de Presupuesto Operativo
	X2. Evaluación	Analizar Situación
		Identificación de alternativas
		Evaluar alternativas
	X3. Planeamiento empresarial	Selección de la alternativa
		Ventaja competitiva
Adecuarse a los cambios		

### 3.1 Diseño Metodológico

Es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es el transeccional correlacional.

$Ox r Oy$
-----------

Donde:

- O = Observación.
- x = Sistema SAP
- y = Toma de decisiones
- r = Relación de variables.

#### 3.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio que se ha planteado, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una “**investigación aplicada**”, en razón que se utilizará conocimientos referidos al valor económico agregado (EVA) y gestión. Conforme a los propósitos y naturaleza del trabajo, la investigación se centrará en el “nivel descriptivo”.

#### 3.1.2 Procedimiento de contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se usará la distribución Ji cuadrada, una de las distribuciones no paramétricas que se utiliza en las técnicas de encuestas, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

- a) Formulación de la hipótesis nula ( $H_0$ ).
- b) Formulación de la hipótesis alterna ( $H_a$ ).
- c) Indicar el nivel de significación ( $\alpha$ ).

Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) siendo verdadera, su rango de variación es  $1\% \leq \alpha \leq 10\%$ , por defecto se asume el valor de  $\alpha = 5\%$  (valor asumido por el software SPSS) y está asociado al valor de la Tabla Chi-Cuadrado que determina el punto crítico  $X^2_{t(c-1)(f-1)g.l.}$ , siendo f igual al número de filas y c el número de columnas.

d) Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

**oi**= Valor observado producto de las encuestas

**ei**= Valor esperado obtenido del valor observado.

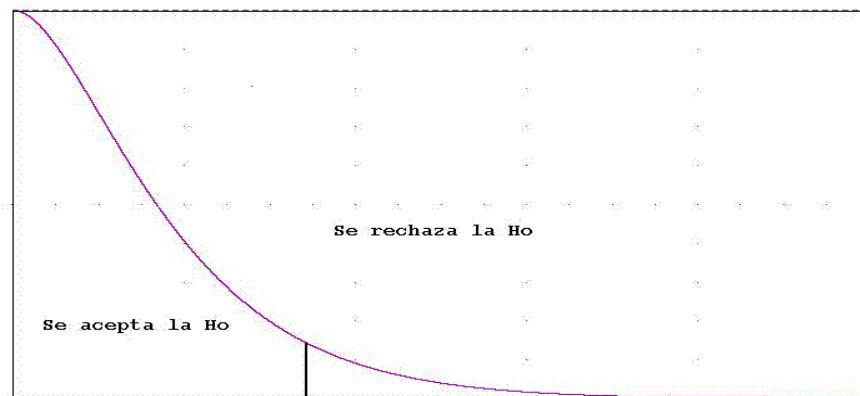
$X^2_c$  = valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la Tabla Chi-Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alternante e indicados en el paso 3.

$X^2_t$ = Valor del estadístico obtenido en la Tabla Chi-Cuadrado

f= filas, c = columnas, gl = grados de libertad.

e) Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores de la tabla.



$$X^2_{t(f-1)(c-1)}$$

## 3.2 Población y Muestra

### 3.2.1 Población (N)

La población estará conformada por propietarios, gerentes, administradores, contadores entre hombres y mujeres de las principales empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro que suman un total de 106 personas, lo cual se indica en la tabla adjunta.

**Tabla 1**

#### **Distribución de la Población de las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro**

Nº	Empresa	Dirección	Población
<b>Total</b>			<b>106</b>
1	Restaurante Aguaymanto	Calle Los Libertadores 490 , San Isidro	10
2	Bonsurco “La Bonbonniere”	Cal.Las camelias Nro 790 int 505	12
3	Chifa Royal	Av. Guillermo Prescott 231	8
4	Osso Carnicería & Salumeria	Av. Santo Toribio 173 y Av. Central 172, Torre Real 6	12
5	Restaurante Aromas Peruanos	Av. Guardia Civil 856, Óvalo Quiñones	7
6	Restaurante Barrio	Av. Las Begonias 419	9
7	Restaurante Bravo Restobar	Av. Conquistadores 1005	7
8	Restaurante La Casa de España	Roma 190, San Isidro, Lima	9
9	Restaurante Market 770 (Hotel Westin)	Calle Las Begonias 450	11
10	Restaurante Olé Bar	Calle Pancho Fierro 109	7
11	Malabar Restaurant & BAR	Av. Camino Real Nro.111 INT. 101 Lima	6
12	Restaurante El Salar, Bar de Maras	Calle Las Begonias 450	8

Fuente: INEI 2016

Elaboración: Propia

### 3.2.1 Muestra

En la determinación de la muestra se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple propuesto por R.B. Ávila Acosta en su libro “Metodología de la Investigación”; la que se detalla a continuación:

$$n = \frac{(p.q.) * Z^2 * N}{(E)^2(N - 1) + (p * q)Z^2}$$

Dónde:

- Z : Valor de la abscisa de la curva normal asociado al nivel de confianza, su rango de variación:  $90\% \leq \text{Confianza} \leq 99\%$  para una confianza del 90% de confianza,  $z = 1.64$ .
- P : Proporción de profesionales hombres que trabajan en las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, para el caso del presente trabajo de investigación se asume un valor de  $(p=0.6)$ .
- Q : Proporción de profesionales mujeres que trabajan en las empresas, para el caso del presente trabajo de investigación se asume un valor de  $(q=0.4)$ .
- $\epsilon$  : Margen de error está presente en todo trabajo de investigación, su rango de variación:  $1\% \leq \epsilon \leq 10\%$ ,
- N : Población consta de profesionales que trabajan en las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro
- n : Tamaño óptimo de muestra.

Reemplazando valores se tiene:

$$n = \frac{1.64^2 * 0.6 * 0.4 * 106}{(0.08^2 * 105) + (1.64^2 * 0.6 * 0.4)}$$

$$n = 52$$

Dicho valor representa el tamaño de muestra ideal, para efectuar las encuestas a los profesionales y especialistas en el tema de investigación.

Con dicho valor se calcula el factor de distribución muestral  $(fdm) = \frac{n}{N} = \frac{52}{106} =$

0.4905, con lo cual mediante el muestreo estratificado se diseña la distribución de la muestra, que se detalla en la tabla siguiente:

**Tabla 2**

**Distribución de la muestra de las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro**

Nº	Empresa	Dirección	Muestra
<b>Total</b>			<b>52</b>
1	Restaurante Aguaymanto	Calle Los Libertadores 490 , San Isidro	5
2	Bonsurco “La Bonbonniere”	Cal.Las camelias Nro 790 int 505	6
3	Chifa Royal	Av. Guillermo Prescott 231	4
4	Osso Carnicería & Salumeria	Av. Santo Toribio 173 y Av. Central 172, Torre Real 6	6
5	Restaurante Aromas Peruanos	Av. Guardia Civil 856, Óvalo Quiñones	3
6	Restaurante Barrio	Av. Las Begonias 419	4
7	Restaurante Bravo Restobar	Av. Conquistadores 1005	3
8	Restaurante La Casa de España	Roma 190, San Isidro, Lima	4
9	Restaurante Market 770 (Hotel Westin)	Calle Las Begonias 450	5
10	Restaurante Olé Bar	Calle Pancho Fierro 109	3
11	Malabar Restaurant & BAR	Av. Camino Real Nro.111 INT. 101	3
12	Restaurante El Salar, Bar de Maras	Calle Las Begonias 450	4

Elaboración: Propia

### **3.3 Técnicas de Recolección de datos**

#### **3.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos**

Los métodos de investigación a emplearse en el proceso de investigación son: El método descriptivo, estadístico, de análisis – síntesis, entre otros, que conforme con el desarrollo de la investigación se den indistintamente.

Con respecto a las técnicas de investigación, se aplicará la encuesta, caracterizada por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante el cuestionario como instrumento de investigación.

En relación a la entrevista, como instrumento de investigación, que se centrará en el diálogo interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado, en una relación cara a cara, es decir, en forma directa.

### **3.3.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos**

El procedimiento de validez para garantizar su eficacia y efectividad de los instrumentos de investigación, fundamentalmente si estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de las variables, procedió con la aplicación de una prueba piloto a diez (10) personas, de conformidad con la determinación de la muestra en forma aleatoria.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

El procesamiento y análisis de la información, se efectuarán con el software estadístico de mayor uso en las ciencias sociales; Statistical Package for the Social Sciences, conocido por sus siglas SPSS, edición IBM® SPSS® Statistics 24, versión en español.

### **3.5 Aspectos Éticos**

En la elaboración del proyecto de tesis, se ha dado cumplimiento a la Ética Profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el Código de Ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del país, dando observancia obligatoria a los siguientes principios fundamentales:

- Integridad.
- Objetividad.
- Competencia profesional y debido cuidado.

- Confidencialidad.
- Responsabilidad.

El desarrollo se ha llevado a cabo prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas y coadyuvar al desarrollo de la ciencia contable.



#### 4.1 Resultados de la Entrevista

**1- En su opinión ¿Con los conocimientos y experiencia que usted tiene considera que el sistema SAP, si es aplicada en la empresa mejoraría los procedimientos de las áreas?**

La mayoría de los entrevistados concuerda en que, si es aplicado el SAP en la empresa, si mejoraría los procedimientos que se deben hacer en cada área, ya que este sistema involucra todas las áreas de la empresa como pueden ser, logística, tesorería, contabilidad u otros. Además, el SAP es un sistema integrado, mejora la visibilidad de la información y se obtiene información a tiempo real.

**2- ¿Qué tipo de reportes contables ofrece el sistema que actualmente maneja su empresa?**

Al respecto 5 de los 10 entrevistados manifestaron que utilizan el software Siscont en su empresa, el cual el reporte que le ofrecían es lo que involucra los libros auxiliares de contabilidad, 2 de los entrevistados usan el software Concar el cual ofrece libro diario, y los libros auxiliares ;1 de los entrevistados dijo utilizar Cconta II; y 2 de los entrevistados que usan SAP manifestaron los mismos reportes de los anteriores softwares pero agregando presupuestos , reportes comparativos y estados financieros armados. Siendo estos últimos reportes muy importantes para la ayuda para la culminación y prestación de un estado financiero.

**3- En su opinión ¿Cree usted que al tener mayor variedad de reportes que brinden información a tiempo real, significara un mejor proceso en la toma de decisiones de su empresa?**

La mayoría de los entrevistados concuerdan que es muy importante que los reportes estén actualizados cuando se soliciten para saber el estado actual de la empresa y

se pueda saber las necesidades de la empresa, siendo así importante ya que si con el sistema se puede tener la información confiable y rápida se podrán tomar decisiones inteligentes y adecuadas para la empresa.

**4- En su opinión ¿Considera usted que los sistemas de ERP son eficientes?**

Según el criterio de los entrevistados manifestaron que son eficientes, aunque la mayoría no usan una ERP en su empresa, tienen conocimientos que mediante este sistema se mejoran los procesos de las empresas. Al tener un solo sistema que trabaje con todos los departamentos o áreas que tiene la empresa lo hace eficiente.

**5- En su opinión ¿Cuáles son las deficiencias que tiene el sistema que maneja actualmente en su empresa?**

Un gran porcentaje de los entrevistados concuerda que el sistema que poseen es muy limitado con respecto a los reportes impidiendo generar otros archivos; también los usuarios determinados para el sistema no están correctamente identificados es decir no se sabe quién de los personales trabajo y cuanto aportó; con un sistema SAP hasta se puede crear reportes personalizados dependiendo la necesidad de la empresa y a tiempo real; por otra parte los entrevistados que usan el sistema SAP en sus empresas concordaron que su deficiencia es cuando toca actualización del sistema ya que llega a demorar y puede caer en un día muy ajetreado.

**6- En su opinión ¿Cree que es importante que un sistema contable en la empresa sea eficaz para la ayuda de una correcta toma de decisiones?**

Un gran porcentaje de los entrevistados concuerda en que si, un sistema contable debe ser eficaz; en la actualidad todo sistema contable es una gran herramienta para la empresa, la eficacia en un sistema podrá permitir llegar a obtener varias alternativas y el gerente tome la mejor decisión posible, así mismo se busca que la información que se obtenga de un sistema sea confiable, real y eficiente.

## 4.2 Resultados de la Encuesta

### VARIABLE: Sistema SAP

**Tabla 3**

**1- ¿Considera usted necesario la aplicación del sistema SAP en la empresa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	5	9,6	9,6	9,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	15,4	15,4	25,0
De acuerdo	19	36,5	36,5	61,5
Totalmente de acuerdo	20	38,5	38,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

### Interpretación y Análisis:

De acuerdo la tabla 3, el 9.6 % de los encuestados opinó estar en desacuerdo con aplicación del sistema SAP en la empresa, el 15.4 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 36.5 % está de acuerdo y el 38.5% totalmente de acuerdo.

Efectivamente, la aplicación del sistema SAP en la empresa es necesaria porque es un sistema informático que permite a las empresas administrar sus recursos humanos, financieros-contables, productivos, logísticos y más.

**Tabla 4**

**2- ¿Considera usted que una de las causas de que no se haya aplicado esta herramienta con anterioridad se debe al costo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	17,3	17,3	19,2
De acuerdo	29	55,8	55,8	75,0
Totalmente de acuerdo	13	25,0	25,0	100,0
Total	52	100,0	100,0	

### Interpretación y Análisis:

De acuerdo la tabla 4, el 1.9 % de los encuestados opinó estar en desacuerdo que una de las causas de que no se haya aplicado esta herramienta con anterioridad se debe al costo, el 17.3 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 55.8 % que está de acuerdo y el 25 % totalmente de acuerdo.

Considero que este rubro como es de restaurante y posicionada en San Isidro tiene ingresos fuertes y mayor demanda por todas las empresas de otros rubros que se sitúan en ese lugar, siendo un porcentaje mayor de estos restaurantes las medianas empresas que necesitan un sistema eficaz como el SAP y; comparando precios con los gastos que hacen por no tener data real les saldría más caro con otros sistemas.

### INDICADOR: Proceso Contable

**Tabla 5**

**3- ¿Considera usted que es importante la recolección de información de los proveedores de la empresa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	7,7	7,7	7,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	28,8	28,8	36,5
De acuerdo	23	44,2	44,2	80,8
Totalmente de acuerdo	10	19,2	19,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

### Interpretación y Análisis:

De acuerdo la tabla 5, el 7.7 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo que es importante la recolección de información de los proveedores de la empresa, el 28.8 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 44.2 % que está de acuerdo y el 19.2 % totalmente de acuerdo.

Debemos tener en cuenta que es importante la recolección de información de los proveedores en la empresa, ya que es esencial saber cuándo pagar, que servicios se brindará en el restaurante o dar seguimiento al proveedor elegido, esta información es importante para el área de tesorería.

**Tabla 6**

**4- ¿Considera usted que la información contable debe registrarse mediante un sistema más moderno para viabilizar la información?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,8	3,8	3,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	21,2	21,2	25,0
	De acuerdo	14	26,9	26,9	51,9
	Totalmente de acuerdo	25	48,1	48,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

#### **Interpretación y Análisis:**

De acuerdo a la tabla 6, el 3.8 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo que la información contable debe registrarse mediante un sistema más moderno para viabilizar la información, el 21.2 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 26.9 % que está de acuerdo y el 48.1% totalmente de acuerdo.

En efecto, la información contable debe registrarse mediante un sistema más moderno y es que el impacto de la tecnología en la profesión contable está fuera de toda duda.

**Tabla 7**

**5- ¿Considera usted que el control de las operaciones contables debería hacerlo el contador?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	En desacuerdo	10	19,2	19,2	21,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	15,4	15,4	36,5
	De acuerdo	15	28,8	28,8	65,4
	Totalmente de acuerdo	18	34,6	34,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

#### **Interpretación y Análisis:**

De acuerdo a la tabla 7, el 1.9 % de los encuestados opinó que está totalmente en desacuerdo que el control de las operaciones contables debería hacerlo el

contador, el 19.2 % que está en desacuerdo, el 15.4 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 28.8% que está de acuerdo y el 34.6% que está totalmente de acuerdo.

Efectivamente, el control de las operaciones debería hacerlo el contador público ya que el papel de este es muy amplio, hasta puede consistir en la recopilación de datos y sobre todo lo financiero, la entrada la generación de informes y otros.

**INDICADOR:** Información Contable

**Tabla 8**

**6-¿Considera usted que los estados financieros deberían ser analizados mensualmente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	11	21,2	21,2	21,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	17,3	17,3	38,5
De acuerdo	12	23,1	23,1	61,5
Totalmente de acuerdo	20	38,5	38,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

**Interpretación y Análisis:**

De acuerdo a la tabla 8 el 21.2 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo con la pregunta, el 17.3 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 23.1 % que está de acuerdo y el 38.5% totalmente de acuerdo.

Muy acertada la respuesta puesto que los estados financieros deben ser analizados mensualmente y es lo más recomendable ya que se permitirá tener una idea muy organizada sobre las finanzas a tiempo, estudiar de manera clara y eficaz en qué se ahorró o en que se gastó de más y no esperar meses o un año para saberlo.

**Tabla 9**

**7-¿Considera usted que el registro de compras y ventas se debería realizar con un software contable?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	5,8	5,8	5,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	26,9	26,9	32,7
	De acuerdo	19	36,5	36,5	69,2
	Totalmente de acuerdo	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

### Interpretación y Análisis:

De acuerdo a la tabla 9, el que el 5.8 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo en que el registro de compras y ventas se debería realizar con un software contable, el 26.9 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 36.5 % que está de acuerdo y el 30.8% totalmente de acuerdo.

Si estoy de acuerdo que el registro de compras y ventas se debería realizar con un software contable, ya que en la actualidad ya no se usa la contabilidad manualmente si no mediante softwares o Excel. Un software contable registra y procesa las transacciones históricas que se generan en una empresa o actividad productiva: las funciones de compras, ventas, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, control de inventarios, balances, producción de artículos, nóminas, etc.

**Tabla 10**

**8- ¿Considera que los inventarios deben realizarse mensualmente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	7,7	7,7	7,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	23,1	23,1	30,8
	De acuerdo	17	32,7	32,7	63,5
	Totalmente de acuerdo	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

### Interpretación y Análisis:

De acuerdo a la tabla 10, el 7.7 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo que los inventarios deben realizarse mensualmente, el 23.1 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 32.7 % que está de acuerdo y el 36.5% totalmente de acuerdo.

Ciertamente, los inventarios deben realizarse mensualmente; los inventarios de un restaurante están siempre en movimiento, resulta de vital importancia el control de inventarios, dado que su descontrol se presta no sólo al robo hormiga, sino también a mermas y desperdicios, pudiendo causar un fuerte impacto sobre las utilidades.

### INDICADOR: Sistema Flexible

**Tabla 11**  
**9- ¿Considera usted que las actualizaciones del sistema deben manejarse automáticamente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	7	13,5	13,5	13,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	23,1	23,1	36,5
De acuerdo	15	28,8	28,8	65,4
Totalmente de acuerdo	18	34,6	34,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

### Interpretación y Análisis:

De acuerdo a la tabla 11, el 13.5 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo con la pregunta, el 23.1 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 28.8 % que está de acuerdo y el 34.6% que está totalmente de acuerdo.

Totalmente de acuerdo ya que las actualizaciones que tenga el sistema deben manejarse automáticamente ya que actualmente las actualizaciones de las soluciones SAP constituyen un dolor de cabeza para la mayoría de las empresas ya que se hacen manualmente y va un soporte técnico a la empresa a actualizar, dependiendo el periodo que le corresponda.



**Tabla 12****10- ¿Considera usted que la empresa se adaptaría a otro sistema?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,8	3,8	3,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	28,8	28,8	32,7
	De acuerdo	23	44,2	44,2	76,9
	Totalmente de acuerdo	12	23,1	23,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Interpretación y Análisis:**

De acuerdo a la tabla 12, el 3.8 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo en que la empresa se adaptaría a otro sistema, el 28.8 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 44.2 % que está de acuerdo y el 23.1% que está totalmente de acuerdo.

Considero que la empresa se adaptaría a otro sistema, en este caso refiriéndose a la adaptación del SAP ya que la mayoría de los encuestados no utilizan el SAP, en la actualidad, prácticamente cualquier empresa puede adaptarse o aprender por su cuenta, y esto también incluye el SAP.

**Tabla 13****11- ¿Considera usted que el sistema SAP, permite obtener elaboración de informes de presupuestos proyectados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,8	3,8	3,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	40,4	40,4	44,2
	De acuerdo	15	28,8	28,8	73,1
	Totalmente de acuerdo	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Interpretación y Análisis:**

De acuerdo a la tabla 13, el 3.8 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo en que el sistema SAP permite obtener elaboración de informes de presupuestos

proyectados, el 40.4 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 28.8 % que está de acuerdo y el 26.9% que está totalmente de acuerdo.

El mayor porcentaje de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo que el SAP permite obtener los informes presupuestados proyectados dando a entender que no tienen la seguridad o el conocimiento de que si permite o no, lo cual es cierto ya que el sistema llega a descargar esos reportes siempre y cuando se tenga toda la información previa correctamente ingresada.

**VARIABLE: TOMA DE DECISIONES**

**INDICADOR: Información Gerencial**

**Tabla 14**

**12- ¿Considera usted que los informes del costo laboral son importantes para los gerentes?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	7	13,5	13,5	13,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	25,0	25,0	38,5
De acuerdo	14	26,9	26,9	65,4
Totalmente de acuerdo	18	34,6	34,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

**Interpretación y Análisis:**

De acuerdo a la tabla 14, el 13.5 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo que los informes del costo laboral son importantes para los gerentes, el 25 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 26.9 % que está de acuerdo y el 34.6% que está totalmente de acuerdo.

Totalmente de acuerdo que los informes del costo laboral son importantes para los gerentes, ya que estos informes muestran la rentabilidad de la compañía en relación a cada trabajo, usan estos informes para determinar segmentos de la empresa que

son rentables y los que tienen problemas que deben ser resueltos para lograr rentabilidad.

**Tabla 15**

**13- ¿El informe de cuentas por cobrar es un reporte gerencial que presenta una lista con todas las cantidades que debe cada cliente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	7,7	7,7	7,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	26,9	26,9	34,6
De acuerdo	25	48,1	48,1	82,7
Totalmente de acuerdo	9	17,3	17,3	100,0
Total	52	100,0	100,0	

**Interpretación y Análisis:**

De acuerdo a la tabla 15, el 7.7 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo que el informe de cuentas por cobrar es un reporte gerencial que presenta una lista con todas las cantidades que debe cada cliente, el 26.9 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 48.1 % que está de acuerdo y el 17.3 % que está totalmente de acuerdo.

El informe de cuentas por cobrar es un reporte que presenta una lista con todas las cantidades que debe cada cliente en la empresa, ya que se debe mostrar la información de ventas diarias de todas las actividades que han transcurrido durante el mes y controlar las cuentas más importantes del negocio para así tomar decisiones adecuadas.

**Tabla 16**

**14-¿Considera usted que un presupuesto operativo documenta las ganancias esperadas y los gastos de un período de tiempo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	25,0	25,0	26,9
	De acuerdo	25	48,1	48,1	75,0
	Totalmente de acuerdo	13	25,0	25,0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

### **Interpretación y Análisis:**

De acuerdo a la tabla 16, el 1.9 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo que un presupuesto operativo documenta las ganancias esperadas y los gastos de un período de tiempo, el 25 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 48.1 % que está de acuerdo y el 25 % que está totalmente de acuerdo.

Concordando con el mayor porcentaje al estar de acuerdo que el presupuesto operativo documenta las ganancias esperadas y los gastos de un periodo de tiempo es decir que es correcto ya que este presupuesto da una apreciación global de los gastos e ingresos diarios de la empresa.

**INDICADOR:** Evaluación

**Tabla 17**

**15- ¿Cree usted que teniendo un informe completo se analizará mejor una situación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	17,3	17,3	17,3
	De acuerdo	22	42,3	42,3	59,6
	Totalmente de acuerdo	21	40,4	40,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

### Interpretación y Análisis:

De acuerdo a la tabla 17 se tiene que el que el 17.3 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo con la pregunta, el 42.3 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, y el 40.4 % que está de acuerdo.

Considero estar de acuerdo que teniendo un informe completo se analizará mejor una situación, es necesario tener la información completa sin que falte algo para evitar equivocaciones y malas decisiones que pueden perjudicar un futuro a la empresa.

**Tabla 18**

**16-¿Considera usted que teniendo la información contable a tiempo real obtendría la mejor alternativa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	9,6	9,6	9,6
De acuerdo	16	30,8	30,8	40,4
Totalmente de acuerdo	31	59,6	59,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

### Interpretación y Análisis:

De acuerdo a la tabla 18, el 9.6 % de los encuestados opinó que está ni acuerdo ni en desacuerdo que teniendo la información contable a tiempo real obtendría la mejor alternativa, el 30.8 % que está de acuerdo, y el 59.6 % que está totalmente de acuerdo.

Totalmente de acuerdo que con la información contable a tiempo real se obtendría la mejor alternativa; una alternativa única y de confianza de la información de la empresa puede ayudar a los responsables de la toma de decisiones a todos los niveles directivos, ofrecer una información crucial para ayudar a la toma de decisiones empresariales.

**Tabla 19**

**17- ¿Una vez encontrada las alternativas el siguiente paso es la evaluación, está de acuerdo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	13,5	13,5	13,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	30,8	30,8	44,2
	De acuerdo	12	23,1	23,1	67,3
	Totalmente de acuerdo	17	32,7	32,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

### **Interpretación y Análisis:**

De acuerdo a la tabla 19, el 13.5 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo con que una vez encontrada las alternativas el siguiente paso es la evaluación, está de acuerdo, el 30.8 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 23.1 % que está de acuerdo y el 32.7% que está totalmente de acuerdo.

Concordando con el mayor porcentaje al estar totalmente de acuerdo, ya que al tener varias alternativas estas se deben evaluar de una forma exclusiva, centrándose solo en los resultados obtenidos.

**INDICADOR:** Planeamiento Empresarial

**Tabla 20**

**18- ¿Los procesos de la empresa influyen en la información gerencial?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	11,5	11,5	11,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	25,0	25,0	36,5
	De acuerdo	15	28,8	28,8	65,4
	Totalmente de acuerdo	18	34,6	34,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 20, el 11.5 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo la información gerencial mejora los procesos de las empresas, está de acuerdo, el 25 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 28.8 % que está de acuerdo y el 34.6% que está totalmente de acuerdo.

Concordando con el mayor porcentaje al estar totalmente de acuerdo; una vez hecho los procesos que involucran ingreso de la información, esta data servirá para la información gerencial que se esté necesitando y así ayudar a resolver problemas empresariales de gestión, estos informes están íntimamente relacionados con la información clave que necesita la gerencia y lo socios para conocer y hacer seguimiento al resultado de la gestión y procesos de una empresa en un tiempo determinado, algunos pueden ser diarios, semanales, trimestrales, anuales.

**Tabla 21**

**19-¿Cree usted que obtenida la mejor alternativa con información brindada, se tomara soluciones más acertada y aceptable para la organización?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	3,8	3,8	3,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	23,1	23,1	26,9
De acuerdo	16	30,8	30,8	57,7
Totalmente de acuerdo	22	42,3	42,3	100,0
Total	52	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 21, el 3.8 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo que obtenida la mejor alternativa con información brindada se tomará soluciones más acertada y aceptable para la organización, el 23.1 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 30.8 % que está de acuerdo y el 42.3% que está totalmente de acuerdo.

Totalmente de acuerdo; una vez obtenida la mejor alternativa se tomará la decisión más acertada, al tomar buenas decisiones es fundamental para el éxito de una empresa o incluso en la vida personal, muchas decisiones podrían no tener grandes consecuencias, pero muchas otras podrían significar el éxito o fracaso de la organización o de la vida de cada quién.

**Tabla 22**

**20- ¿Cree usted que la ventaja competitiva que tiene la empresa se debe a la exclusividad de sus servicios?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	5,8	5,8	5,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	28,8	28,8	34,6
De acuerdo	17	32,7	32,7	67,3
Totalmente de acuerdo	17	32,7	32,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 22, el 5.8 % de los encuestados opinó que está en desacuerdo que la ventaja competitiva que tiene la empresa se debe a la exclusividad de sus servicios, el 28.8 % que no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 32.7 % que está de acuerdo y el 32.7% que está totalmente de acuerdo.

Totalmente de acuerdo que la ventaja que pueda tener la empresa se deba a la exclusividad de sus servicios ya sea por su variedad de platos, ofertas de menú ambiente, sabor, atención con el cliente esto lograra diferenciarse con su competencia.

### **4.3 Contrastación de hipótesis**

Para contrastar las hipótesis se ha usado la prueba no paramétrica de Ji Cuadrado, para lo cual se ha procesado en el software estadístico SPSS, versión 24, teniendo en cuenta los pasos o procedimientos siguientes:

#### **4.3.1 Primera Hipótesis**

Si se logra mejorar el proceso contable, entonces se podrá optimizar el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas.

##### **a. Hipótesis nula (Ho).**

Si se logra mejorar el proceso contable, entonces **NO** se podrá optimizar el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas.



**b. Hipótesis alternante (H<sub>1</sub>).**

Si se logra mejorar el proceso contable, entonces **SI** se podrá optimizar el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas.

**c. Nivel de significación (α)**

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: α=5%, cuyo valor paramétrico es  $X_{t(c-1)(f-1)gl}^2$

Donde:

$X_t^2$  = Valor del estadístico obtenido en la Tabla Chi-Cuadrado

**f = filas, c = columnas, gl = grados de libertad.**

$$X_{t(9)gl}^2 = 16.92$$

**d. Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:**

$$X_c^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

**oi**= Valor observado producto de las encuestas

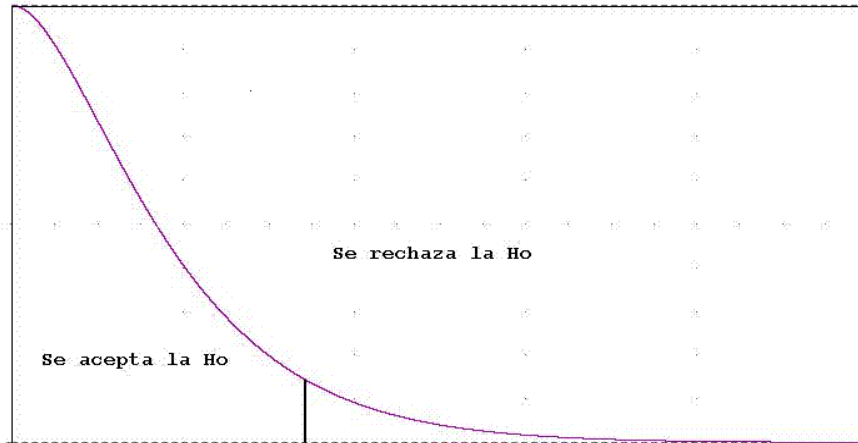
**ei**= Valor esperado obtenido del valor observado.

$X_c^2$ = valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la Tabla Chi-Cuadrado.

$$X_c^2 = 32.32$$

**e. Toma de decisiones**

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores de la tabla.



$$X^2_{t(9)} = 16.92$$

$$X^2_c = 32.32$$

**Interpretación:**

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que “Si se logra mejorar el proceso contable, entonces **SI** se podrá optimizar el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas”, precisando que dicha prueba ha sido probada mediante la prueba estadística Chi Cuadrado usando el software estadístico SPSS, para lo cual se adjuntan las evidencias del caso conformada por la tabla cruzada 01 y el resultado de la prueba Chi cuadrado.

**Tabla cruzada 01**

**3-¿Considera usted que es importante la recolección de información de sus proveedores?\***Versus\***6-¿Considera usted que los estados financieros deberían ser analizados mensualmente?**

Variables		6-¿Considera usted que los estados financieros deberían ser analizados mensualmente?				
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
3-¿Considera usted que es importante la recolección de información de sus proveedores?	En desacuerdo	4	0	0	0	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	3	4	2	15

	De acuerdo	1	2	6	14	23
	Totalmente de acuerdo	0	4	2	4	10
	Total	11	9	12	20	52

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,324	9	,000
Razón de verosimilitud	32,709	9	,000
Asociación lineal por lineal	13,172	1	,000
N de casos válidos	52		

### 4.3.2 Segunda Hipótesis

Si la información contable es oportuna, entonces influye en la evaluación de la gestión de la empresa.

#### a. Hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

Si la información contable es oportuna, entonces **NO** influye en la evaluación de la gestión de la empresa.

#### b. Hipótesis alternante (H<sub>1</sub>).

Si la información contable es oportuna, entonces **SI** influye en la evaluación de la gestión de la empresa.

#### c. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: α=5%, cuyo valor paramétrico es  $X_{t(c-1)(f-1)g.l}^2$

Donde:

$X_t^2$  = Valor del estadístico obtenido en la Tabla Chi-Cuadrado

**f = filas, c = columnas, gl = grados de libertad.**

$$X_{t(9)g.l}^2 = 16.92$$

d. Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

**oi**= Valor observado producto de las encuestas

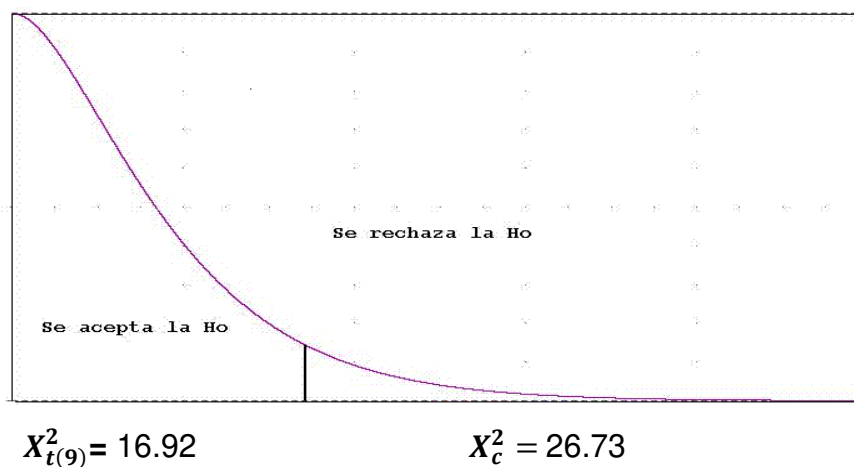
**ei**= Valor esperado obtenido del valor observado.

$X_c^2$ = valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la Tabla Chi-Cuadrado.

$$X_c^2 = 26.73$$

### e. Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores de la tabla.



### Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que, si la información contable es oportuna, entonces si influye en la evaluación de la toma de decisiones, precisando que dicha prueba ha sido probada mediante la prueba estadística Chi Cuadrado usando el software estadístico SPSS, para lo cual se adjuntan las evidencias del caso conformada por la tabla cruzada 02 y el resultado de la prueba Chi cuadrado.

## Tabla cruzada 02

**4-¿Considera usted que la información contable debe registrarse mediante un sistema más moderno para viabilizar la información?\*Versus 13-¿El informe de cuentas por cobrar es un informe gerencial que presenta una lista con todas las cantidades que debe cada cliente?**

Variables		13-¿El informe de cuentas por cobrar es un informe gerencial que presenta una lista con todas las cantidades que debe cada cliente?				
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
4-¿Considera usted que la información contable debe registrarse mediante un sistema más moderno para viabilizar la información?	En desacuerdo	0	2	0	0	2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2	6	2	11
	De acuerdo	2	9	3	0	14
	Totalmente de acuerdo	1	1	16	7	25
	Total	4	14	25	9	52

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,703	9	,002
Razón de verosimilitud	29,787	9	,000
Asociación lineal por lineal	5,297	1	,021
N de casos válidos	52		

### 4.3.3 Tercera Hipótesis

Si el sistema SAP es flexible, entonces se podrá introducir mejoras en el planeamiento empresarial.

#### a. Hipótesis nula (Ho).

Si el sistema SAP es flexible, entonces **NO** se podrá introducir mejoras en el planeamiento empresarial.

**b. Hipótesis alternante (H1).**

Si el sistema SAP es flexible, entonces **SI** se podrá introducir mejoras en el planeamiento empresarial.

**c. Nivel de significación ( $\alpha$ )**

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de:  $\alpha=5\%$ , cuyo valor paramétrico es:  $X^2_{t(c-1)(f-1)g.l}$

$X^2_t$  = Valor del estadístico obtenido en la Tabla Chi-Cuadrado

**f = filas, c = columnas, gl = grados de libertad.**

$$X^2_{t(6)g.l} = 12.59$$

**d. Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:**

$$X^2_c = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

**oi**= Valor observado producto de las encuestas

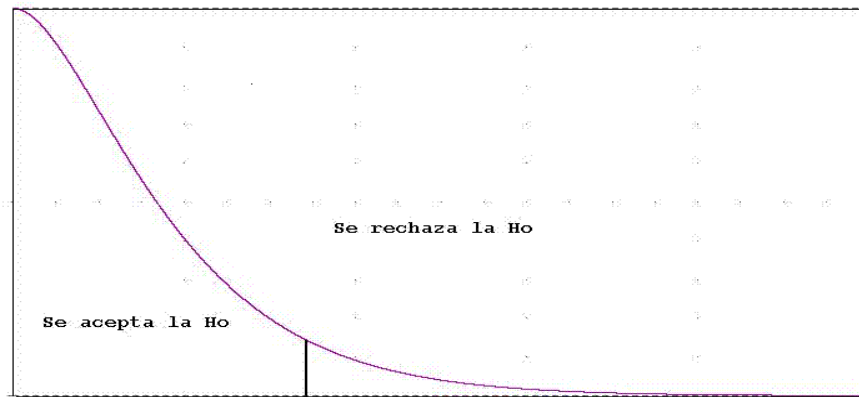
**ei**= Valor esperado obtenido del valor observado.

$X^2_c$ = valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la Tabla Chi-Cuadrado.

$$X^2_c = 13.08$$

**e. Toma de decisiones**

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores de la tabla.



$$X_{t(6)}^2 = 12.59$$

$$X_c^2 = 13.08$$

**Interpretación:**

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que efectivamente Si el sistema SAP es flexible, entonces si se podrá introducir mejoras en el planeamiento empresarial, precisando que dicha prueba ha sido probada mediante la prueba estadística Chi Cuadrado usando el software estadístico SPSS, para lo cual se adjuntan las evidencias del caso conformada por la tabla cruzada 03 y el resultado de la prueba Chi cuadrado.

**Tabla cruzada 03**

**Tabla cruzada 16- ¿Considera usted que teniendo la información contable a tiempo real obtendría la mejor alternativa? \*Versus 20- ¿Cree usted que la ventaja competitiva que tiene la empresa se debe a la exclusividad de sus servicios?**

Variables		20-¿Cree usted que la ventaja competitiva que tiene la empresa se debe a la exclusividad de sus servicios?				
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
16-¿Considera usted que teniendo la información contable a tiempo real obtendría la mejor alternativa?	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	3	2	0	5
	De acuerdo	0	8	5	3	16
	Totalmente de acuerdo	3	4	10	14	31
	Total	3	15	17	17	52

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,082	6	,042
Razón de verosimilitud	15,662	6	,016
Asociación lineal por lineal	4,111	1	,043
N de casos válidos	52		



#### 4.4 Caso Práctico

La empresa “Restaurante Aguaymanto” dedicada al servicio de restaurantes en el distrito de San Isidro inicio sus operaciones el 15 diciembre 2016, pide registrar en el sistema las siguientes facturas que tienen detracciones de ese mes las cuales son 8 facturas, estos insumos de frutas y verduras se encuentran exoneradas al IGV.

- El 15 de diciembre se compra insumos (frutas y verduras) por S/.850 según FT 002-2281 del proveedor “Productos Alfred S.A.C”
- El 17 de diciembre se compra insumos (frutas y verduras) por S/.1500 según FT 002-2283 del proveedor “Productos Alfred S.A.C”
- El 19 de diciembre se compra insumos (frutas y verduras) por S/.1320.22 según FT 002-2284 del proveedor “Productos Alfred S.A.C”
- El 20 de diciembre se compra insumos (frutas y verduras) por S/.750 según FT 002-2290 del proveedor “Productos Alfred S.A.C”
- El 21 de diciembre se compra insumos (frutas y verduras) por S/.700 según FT 002-2291 del proveedor “Productos Alfred S.A.C”
- El 22 de diciembre se compra insumos (frutas y verduras) por S/.1500 según FT 002-2295 del proveedor “Productos Alfred S.A.C”
- El 23 de diciembre se compra insumos (frutas y verduras) por S/.1700 según FT 002-2298 del proveedor “Productos Alfred S.A.C”
- El 30 de diciembre se compra insumos (frutas y verduras) por S/.1000 según FT 002-2299 del proveedor “Productos Alfred S.A.C”

## SPOT

10	Bienes exonerados del IGV	Bienes comprendidos en las subpartidas nacionales del inciso A) del Apéndice I de la Ley del IGV. Se excluye de esta definición a los bienes comprendidos en las subpartidas nacionales incluidas expresamente en otras definiciones del presente anexo.	1.5%
----	---------------------------	--	------

**Con un sistema "X":** Como el Siscont, Concar, Siigo entre otros, se tiene que calcular manualmente (es decir con calculadora en mano) la detracción.

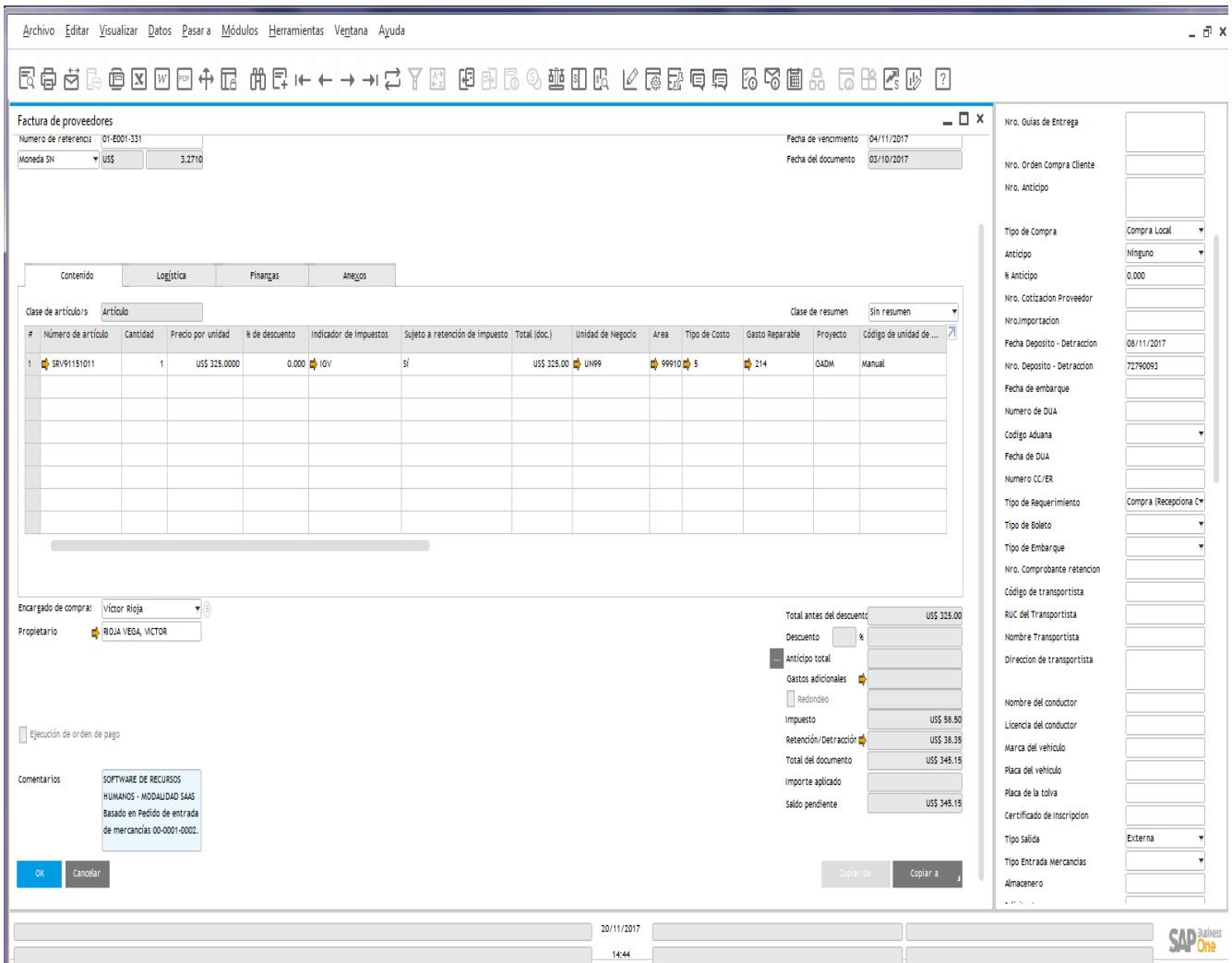
Origen: 01 COMPRAS    Número: 809    Fecha: 19/12/2016

Cuenta	Nombre	Debe	Haber	M	T.Cambio	Equivalente	Do	Número	Código	Razón Social	C.C.	PRE
60400103	FRUTAS	487.75		S	3.402	143.37	01	002-0002284	20601329329	PRODUCTOS PERUAN	040203	
60400121	VERDURAS	832.47		S	3.402	244.70	01	002-0002284	20601329329	PRODUCTOS PERUAN	040203	
40110101	IGV - CUENTA PROPIA			S	3.402		01	002-0002284	20601329329	PRODUCTOS PERUAN		
42120101	FACTURAS POR PAGAR MN		1,300.42	S	3.402	382.25	01	002-0002284	20601329329	PRODUCTOS PERUAN		
42120203	DETRACCIONES POR PAGAR		19.80	S	3.402	5.82	01	002-0002284	20601329329	PRODUCTOS PERUAN		

Totales Moneda Local    1,320.22    1,320.22

Totales Dólares    388.07    388.07

**Con el SAP:** Al colocar el código del insumo (previa creación del nombre del insumo en el sistema) automáticamente el sistema sabrá que tiene detracción lo único que faltaría es poner número de documento, fecha y monto (calculara la detracción automáticamente cuando supere los S/. 700 soles)



A continuación, se muestra la comparación en el tiempo que se toma al registrar cada factura con detracción:

FACTURAS	SISTEMA "X"	SISTEMA SAP
FT 002-2281	4 a 7 min	2 min
FT 002-2283	4 a 7 min	2 min
FT 002-2284	4 a 7 min	2 min
FT 002-2290	4 a 7 min	2 min
FT 002-2291	4 a 7 min	2 min
FT 002-2295	4 a 7 min	2 min
FT 002-2298	4 a 7 min	2 min
FT 002-2299	4 a 7 min	2 min
<b>TOTAL</b>	<b>32 a 56 min</b>	<b>16 min</b>

**Interpretación:**

Se logró mostrar que existen actividades que te quitan tiempo, y haciendo la comparación el tiempo se reduce con el sistema SAP siendo esta una herramienta flexible; el tiempo es muy importante ya que un profesional que ejecute muchas tareas en poco tiempo siempre es rentable; la simplificación del trabajo ayuda a tener la información solicitada a tiempo para una correcta toma de decisiones.

**5.1 Discusión**

En el estudio de la variable independiente “Sistema SAP” y luego de haberse llevado a cabo el análisis de interpretación de la misma; se ha dado conocer la importancia que es este sistema en las empresas de servicios de restaurantes por ser moderno y eficaz. Muchas empresas descubren deficiencias en el sistema actual que manejan, debido a que estos se componen de varios elementos que trabajan aisladamente; la gran ventaja de usar SAP, es que logra integrar todos los procesos relacionados a la gestión de forma eficiente, conociendo las bondades de este sistema, muchas empresas reemplazan sus sistemas de negocios por las soluciones que ofrece SAP.

Así mismo, la variable dependiente “Toma de decisiones” se ha dado a conocer que es importante en la empresa para elegir el mejor camino según las diferentes alternativas y operaciones, pero para obtener estas alternativas es necesario tener la información a tiempo, correcta y real de la empresa.

Las hipótesis han sido contrastadas, siendo aceptados todos los supuestos, lo que ha permitido darles mayor validez a los resultados, y a la vez ha permitido establecer adecuadamente las conclusiones y recomendaciones.

## **5.2 Conclusiones**

- a) Se ha demostrado que un adecuado proceso contable puede optimizar el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas.
  
- b) La información contable no se presenta en forma puntual por lo tanto no influye en la evaluación de la gestión de la empresa.
  
- c) El sistema SAP es una herramienta flexible que permite hacer mejoras en el planeamiento empresarial.

### **5.3 Recomendaciones**

- a) Mejorar el proceso contable a fin de optimizar el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas.
  
- b) Contar con información contable confiable a tiempo a fin de que influya en la evaluación de la gestión de la empresa.
  
- c) Implantar el sistema SAP ya que proporcionará a las empresas una herramienta flexible para hacer mejoras en el planeamiento empresarial.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Bibliográficas

**Aldoradin, M. et al. (2016)** En la tesis titulada *Eficiencia Eficacia y Control del Sistema SAP en el Sistema Contable de la Empresa Binswanger*. Tesis presentada en la Universidad Nacional del Callao.

**Benavente, E et al. (2014)** En la tesis titulada *Proyecto de Implementación SAP Business one en la Empresa Socosani SAC*. Tesis presentada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

**Certo, S. (2001)** *Administración Moderna: diversidad calidad, ética y el entorno global*. Bogotá. Editorial Person Ecuación.

**Freeman, L. (2008)** *Tomar Decisiones difíciles*. Madrid (España). Segunda Edición. Editorial McGraw Hill.

**Naya, R. (2015)** *Introducción a SAP*. España. Editorial Kindle

**Pilar, J. V. (2011)** *Herramientas para la Gestión y la Toma de Decisiones*. Argentina. 2ª edición- Editorial Hanne.

**Reyes, D et al. (2015)** En la tesis titulada *Implementación de un Sistema de Información contable y su influencia en la Gestión de la contabilidad en la empresa de Transportes Turismos Días S.A, año 2015*. Tesis presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego.

**Robbins et al. (2010)** *Administración*. Mexico. Editorial Mexicana

**Sosa, J. (2014)** En su tesis titulada *Proyecto de Implementación SAP R/3 para Copec*. Tesis presentada en la Universidad San Martín de Porres.



**Torres, P. (2014).** En la tesis titulada *Implementación del Sistema ERP en Pymes a nivel nacional como herramienta para el control de Gestión y Toma de decisiones en procesos de Negocio*. Tesis presentada en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

**Wharton, E. (2001)** *Toma de decisiones*. EEUU. Editorial John Wiley & Sons

## **Electrónicas**

<http://www.knowledgeatwharton.com.es/article/como-se-comporta-la-mente-cuando-tomamos-una-decision/>

<http://www.itop.es/blog/item/que-es-sap-y-por-que-se-ha-convertido-en-lider-mundial.html>

<http://www.mundosap.com/>

<http://www.sap.com>.

<http://concepto.de/toma-de-decisiones/>

<http://www.consultoria-sap.com/>

<https://www.sap.com/latinamerica>

<https://blog.es.logicalis.com/analytics/planificacion-empresarial-pasos-para-el-diseno-de-un-plan-estrategico>

<https://www.gestiopolis.com/planeacion-empresarial-dentro-del-proceso-administrativo/>

<http://www.degerencia.com/tema/toma-de-decisiones>

<https://pyme.lavoztx.com/cules-son-ejemplos-de-informes-gerenciales-8273.html>

# **ANEXO**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>1- PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿De qué manera el sistema SAP contribuye en la toma de decisiones en las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016?</p> <p><b>2- PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>A) ¿En qué medida el proceso contable optimiza el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas?</p> <p>B) ¿De qué manera la información contable influye en la evaluación de la gestión de la empresa?</p> <p>C) ¿De qué manera el sistema SAP es flexible para introducir mejoras en el planeamiento empresarial?</p>	<p><b>1- OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Demostrar que el sistema SAP contribuye en la toma de decisiones en las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016.</p> <p><b>2- OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>A) Demostrar que el proceso contable optimiza el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas.</p> <p>B) Comprobar como la información contable influye en la evaluación de la gestión de la empresa.</p> <p>C) Demostrar que el sistema SAP es flexible para introducir mejoras en el planeamiento empresarial.</p>	<p><b>1- HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Si el sistema SAP responde en tiempo real a los diferentes procesos operativos, entonces contribuirá en la toma de decisiones en las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016.</p> <p><b>2- HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>A) Si se logra mejorar el proceso contable, entonces se podrá optimizar el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas.</p> <p>B) Si la información contable es oportuna, entonces influye en la evaluación de la gestión de la empresa.</p> <p>C) Si el sistema SAP es flexible, entonces se podrá introducir mejoras en el planeamiento empresarial.</p>	<p><b>1. Variable Independiente</b></p> <p><b>X: SISTEMA SAP</b></p> <p><b>INDICADORES:</b></p> <p>X1: Proceso Contable</p> <p>X2: Información contable</p> <p>X3: Sistema flexible</p> <p><b>2. Variable Dependiente</b></p> <p><b>Y: TOMA DE DECISIONES</b></p> <p><b>INDICADORES:</b></p> <p>Y1 Información gerencial</p> <p>Y2 Evaluación</p> <p>Y3 Planeamiento empresarial</p>	<p><b>1. Diseño Metodológico</b></p> <p>No experimental: Transaccional Correlacional.</p> <p><b>2. Tipo:</b> Investigación Aplicada.</p> <p><b>3. Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>4. Procedimiento de contrastación de hipótesis:</b> Distribución ji cuadrada.</p> <p><b>5. Población</b></p> <p>La población estará conformada por 106 profesionales y especialistas en el rubro de Restaurantes ubicadas en San Isidro correspondiente al año 2016.</p> <p><b>6. Muestra</b></p> <p>Estará conformada por 52 profesionales y especialistas, se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio usado para encuestas.</p> $n = \frac{(p.q.) * Z^2 * N}{(E)^2 (N - 1) + (p * q) Z^2}$ <p><b>7. Técnicas de recolección de datos</b></p> <p>Métodos: Descriptivo, estadístico, análisis - síntesis, entre otros.</p> <p>Técnica: La encuesta y la entrevista.</p> <p><b>8. Técnicas para el procesamiento y análisis de la Información:</b> SPSS versión 24.</p>

**ANEXO 02 MATRIZ DE RELACIÓN SISTEMA SAP Y SU CONTRIBUCIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, AÑO 2016**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<p><b>1- PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿De qué manera el sistema SAP contribuye en la toma de decisiones en las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016?</p>	<p><b>1 - OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Demostrar que el sistema SAP contribuye en la toma de decisiones en las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016.</p>	<p><b>1- HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Si el sistema SAP responde en tiempo real a los diferentes procesos operativos, entonces contribuirá en la toma de decisiones en las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016.</p>	<p><b>1- CONCLUSIÓN GENERAL</b></p> <p>El sistema SAP contribuye en la toma de decisiones en las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016.</p>	<p><b>1- RECOMENDACIÓN GENERAL</b></p> <p>Implementar el sistema SAP porque contribuye a tomar decisiones óptimas para beneficio de las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016</p>
<p><b>2- PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>A) ¿En qué medida el proceso contable optimiza el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas?</p> <p>B) ¿De qué manera la información contable influye en la evaluación de la gestión de la empresa?</p> <p>C) ¿De qué manera el sistema SAP es flexible para introducir mejoras en el planeamiento empresarial?</p>	<p><b>2-OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>A) Demostrar que el proceso contable optimiza el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas.</p> <p>B) Comprobar como la información contable influye en la evaluación de la gestión de la empresa.</p> <p>C) Demostrar que el sistema SAP es flexible para introducir mejoras en el planeamiento empresarial.</p>	<p><b>2- HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>A) Si se logra mejorar el proceso contable, entonces se podrá optimizar el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas.</p> <p>B) Si la información contable es oportuna, entonces influye en la evaluación de la gestión de la empresa.</p> <p>C) Si el sistema SAP es flexible, entonces se podrá introducir mejoras en el planeamiento empresarial.</p>	<p><b>2- CONCLUSIONES ESPECÍFICAS</b></p> <p>Se ha demostrado que un adecuado proceso contable puede optimizar el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones.</p> <p>La información contable no se presenta en forma puntual por lo tanto no influye en la evaluación de la gestión de la empresa.</p> <p>El sistema SAP es una herramienta flexible que permite hacer mejoras en el planeamiento empresarial.</p>	<p><b>2- RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS</b></p> <p>Mejorar el proceso contable a fin de optimizar el análisis de la información gerencial para la toma de decisiones oportunas.</p> <p>Contar con información contable confiable a tiempo a fin de que influya en la evaluación de la gestión de la empresa.</p> <p>Implantar el sistema SAP ya que proporcionará a las empresas una herramienta flexible para hacer mejoras en el planeamiento empresarial.</p>

**ANEXO 03**

**ENTREVISTA**

La técnica tiene por finalidad recabar información importante para el estudio de **“SISTEMA SAP Y SU CONTRIBUCION PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, AÑO 2016”**.

Al respecto, se le solicita, que con relación a las preguntas que a continuación se presentan, se sirva darnos su opinión autorizada, en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene realizando.

ENTREVISTADO: \_\_\_\_\_

- 1. En su opinión ¿Con los conocimientos y experiencia que usted tiene considera que el sistema SAP, si es aplicada en la empresa mejoraría los procedimientos?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- 2. ¿Qué tipo de reportes contables ofrece el sistema que actualmente maneja su empresa?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- 3. En su opinión ¿Cree usted que al tener mayor variedad de reportes que brinden información a tiempo real, significara un mejor proceso en la toma de decisiones de su empresa?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**4. En su opinión ¿Considera usted que los sistemas de ERP son eficientes?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**5- En su opinión ¿Cuáles son las deficiencias que tiene el sistema que maneja actualmente en su empresa?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**6- En su opinión ¿Cree que es importante que un sistema contable en la empresa sea eficaz para la ayuda de una correcta toma de decisiones?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## ANEXO 04

### ENCUESTA

La presente encuesta tiene por finalidad recoger información de importancia relacionada con el tema de investigación **“EL SISTEMA SAP Y SU CONTRIBUCION EN LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, AÑO 2016”**.

Al respecto, se le solicita evaluar, de acuerdo a la escala valorativa, el sistema SAP para determinar si responde en tiempo real a los diferentes procesos operativos para la toma de decisiones oportunas y exitosas en las empresas de servicios de restaurantes en el distrito de San Isidro, año 2016.

#### Escala valorativa:

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

		5	4	3	2	1
1	¿Considera usted necesario la aplicación del sistema SAP en la empresa?					
2	¿Considera usted que una de las causas de que no se haya aplicado esta herramienta con anterioridad se debe al costo?					
VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema SAP						
<b>INDICADOR: Proceso Contable</b>						
3	¿Considera usted que es importante la recolección de información de los proveedores de la empresa?					
4	¿Considera usted que la información contable debe registrarse mediante un sistema más moderno para viabilizar la información?					

5	¿Considera usted que el control de las operaciones contables debería hacerlo el contador?					
<b>INDICADOR: Información Contable</b>						
6	¿Considera usted que los estados financieros deberían ser analizados mensualmente?					
7	¿Considera usted que el registro de compras y ventas se debería realizar con un software contable?					
8	¿Considera que los inventarios deben realizarse mensualmente?					
<b>INDICADOR: Sistema Flexible</b>						
9	¿Considera usted que las actualizaciones del sistema deben manejarse automáticamente?					
10	¿Considera usted que la empresa se adaptaría a otro sistema?					
11	¿Considera usted que el sistema SAP, permite obtener elaboración de informes de presupuestos proyectados?					
VARIABLE DEPENDIENTE: Toma de Decisiones						
<b>INDICADOR: Información Gerencial</b>						
12	¿Considera usted que los informes del costo laboral son importantes para los gerentes?					
13	¿El informe de cuentas por cobrar es un reporte gerencial que presenta una lista con todas las cantidades que debe cada cliente?					
14	¿Considera usted que un presupuesto operativo documenta las ganancias esperadas y los gastos de un período de tiempo?					



<b>INDICADOR: Evaluación</b>					
15	¿Cree usted que teniendo un informe completo se analizará mejor una situación?				
16	¿Considera usted que teniendo la información contable a tiempo real obtendría la mejor alternativa?				
17	¿Una vez encontrada las alternativas el siguiente paso es la evaluación, está de acuerdo?				
<b>INDICADOR: Planeamiento Empresarial</b>					
18	¿Los procesos de la empresa influyen en la información gerencial?				
19	¿Cree usted que obtenida la mejor alternativa con información brindada, se tomara soluciones más acertada y aceptable para la organización?				
20	¿Cree usted que la ventaja competitiva que tiene la empresa se debe a la exclusividad de sus servicios?				

## ANEXO 05

### - INFORMACIÓN ECONÓMICA DE LA IMPLEMENTACION DEL SAP

Inversión Estimada

<b>IMPLEMENTACIÓN ERP - SAP BUSINESS ONE</b>			
<b>Licencias SAP Business One</b>	<b>Precio Unitario (\$)</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Total (\$)</b>
Licencias Profesionales	USD 2,650.00	6	\$ 15,900.00
Licencias Limitadas	USD 1,400.00	18	\$ 25,200.00
<b>Subtotal Licencias SAP Business One</b>			<b>\$ 41,100.00</b>
<b>Descuento por volumen</b>		<b>40%</b>	<b>\$ (16,440.00)</b>
<b>Total Licencias SAP Business One</b>			<b>\$ 24,660.00</b>
<b>Plataforma Hana - Base de Datos</b>			
SAP Business One Engine for SAP HANA (in block of 64GB)	USD 2,000.00	1	\$ 2,000.00
<b>Total Plataforma Hana - Base de Datos</b>			<b>\$ 2,000.00</b>
<b>AddOns y Fee Anual</b>			
Valor del Mantenimiento Base Anual SAP Business One	USD 34,880.00		
Prorratio Mantenimiento Anual SAP Business One 2017 (Jun - Dic)	USD 5,929.60	17%	\$ 4,447.20
Valor de Mantenimiento Anual Localización Nativa	USD 1,200.00		
Prorratio por mantenimiento Localización Nativa (Jun - Dic)	USD 900.00	100%	\$ 900.00
<b>Total</b>			<b>\$ 5,347.20</b>
<b>Servicios de Consultoría</b>			
Servicios de Consultoría SAP Business One			\$ 35,987.15
Sistema de Nómina			\$ 7,000.00
<b>Total Servicios de Consultoría</b>			<b>\$ 42,987.15</b>
<b>INVERSION TOTAL</b>			<b>\$ 74,994.35</b>

La inversión total estimada por concepto de productos y servicios profesionales, de acuerdo a los análisis realizados, es la siguiente: Setenta y cuatro mil novecientos noventa y cuatro con 35/100 dólares americanos + IGV.

## Plan de Pago ERP SAP Business One

Licencias SAP + Motor Hana + Mant SAP + Localizacion	USD 32,007.20
1er Mes	USD 10,746.79
2do mes	USD 10,746.79
3er mes	USD 10,746.79
Fin del Proyecto	USD 10,746.78
<b>Total Proyecto</b>	<b>USD 74,994.35</b>

### Condiciones Comerciales:

- Los montos reflejados en esta propuesta no incluyen el Impuesto a la Renta IGV.
- La condición de pago de la localización es de contado una vez aceptada la presente propuesta.
- Anualmente se deberá pagar el monto total del mantenimiento de SAP Business One el cual corresponde a USD 5,929.60+ IGV, que corresponde al 17% del total de las licencias de SAP.
- Anualmente se deberá pagar el monto total de mantenimiento de Localización Nativa de Perú el cual corresponde a USD 1,200.00 + IGV por hasta 3 razones sociales.
- Gastos reembolsables: referidos a aquellos por concepto de traslado, transporte, alojamiento, alimentación y cualquier otro gasto en que se incurriere para el traslado de los consultores asignados, fuera de Lima Metropolitana.
- BONSURCO, mantendrá una tarifa de hora consultor de US\$ 15.00 para los servicios de soporte funcionales que requiera.

- Se necesitará que un cliente asigne al proyecto a un “Líder Usuario”, que deberá trabajar con nosotros en todas las fases del proyecto y a un “Usuario Clave” por cada departamento de la empresa que participará en la implementación. Tarifa de cada uno es de US\$ 300.00

<b>ÁREAS</b>	<b>USUARIOS</b>
GERENCIA	2
CONTABILIDAD	4
LOGISTICA	2
ALMACEN	5
RECURSOS HUMANOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

**TOTAL USUARIOS US\$. 4,200**

**INVERSION TOTAL US\$. 79,194.35 + IGV**

**TIPO DE CAMBIO: 3.360**

**TOTAL S/.266,093.02 + IGV**

- INFORMACIÓN INGRESOS ECONÓMICOS DE BONSURCO S.A.C

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

BONSURCO S.A.C

Al 31 de Diciembre del 2016

(Expresado en Nuevos Soles)

Descripción	SIN EL SAP	CON EL SAP	Descripción	SIN EL SAP	CON EL SAP
	31-12-16	31-12-16		31-12-16	31-12-16
<b>Activos</b>			<b>Pasivos y Patrimonio</b>		
<b>Activos Corrientes</b>			<b>Activos Corrientes</b>		
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	1,010,693	696,703	Cobregiro Bancario	-	-
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	213,400	213,400	Ctas.por Pagar Comerciales	530,860	525,860
Cuentas por Cobrar Comerciales Vinculado(neto)	25,628	25,628	Ctas.por Pagar Comerciales Vinculado	-	-
Anticipos otorgados	1,761	1,761	Tributos y Remuneraciones por pagar	210,092	210,092
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	133,432	133,432	Otras Ctas.por Pagar Diversas	348,595	348,595
Otras Cuentas por Cobrar Vinculadas (neto)	1,995,703	1,995,703	Beneficios Soc.Trabajadores	31,798	31,798
Activos Realizables	193,213	193,213	Deudas a Corto Plazo ( Bancos )	832,034	789,137
Cargas Diferidas	144,446	144,446	Deudas a Corto Plazo ( Vinculado )	704,477	704,477
Otras cuentas de activo	813,427	813,427	<b>Total Pasivo Corrientes</b>	<b>2,657,857</b>	<b>2,609,961</b>
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>4,531,703</b>	<b>4,217,714</b>	<b>Pasivos No Corrientes</b>		
<b>Activos No Corrientes</b>			<b>Pasivos No Corrientes</b>		
Otras cuentas por cobrar a largo plazo	-	-	Deudas a Largo Plazo ( Bancos )	1,037,256	1,037,256
	-	-	Deudas a Largo Plazo ( Vinculado )	23,979	23,979
<b>Total Otras cuentas por cobrar a largo plazo</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>1,061,235</b>	<b>1,061,235</b>
<b>Activos No Corrientes</b>			<b>Patrimonio</b>		
Inversiones Mobiliarias	300	300	Capital	1,242,400	1,242,400
Inmueble, Maquinaria y Equipo	3,810,417	3,810,417	Capital Adicional	-	-
(-) Depreciación y Agotamiento Acumulada	( 1,087,369 )	( 1,087,369 )	Reservas Legales	-	-
Intangibles	730,838	996,931	Resultado Acumulado	( 237,790 )	( 237,790 )
(-) Amortización y Agotamiento Acumulada	( 515,291 )	( 541,900 )	Resultado del Ejercicio	3,338,528	3,311,919
Derechos De Llaves	994,986	994,986		-	-
(-) Aplicación De Derecho de Llaves	( 403,354 )	( 403,354 )		-	-
<b>Total Activos No Corrientes</b>	<b>3,530,527</b>	<b>3,770,011</b>	<b>Total Patrimonio</b>	<b>4,343,138</b>	<b>4,316,528</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>8,062,230</b>	<b>7,987,724</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>8,062,230</b>	<b>7,987,724</b>

USD 158,388.88 por el pago del SAP S/.313,989.76

USDD 79,194.35 Por la adquisicion SAP S/.266,093.02

**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES**  
**BONSURCO S.A.C**

*Al 31 de Diciembre del 2016*  
(Expresado en Nuevos Soles)

	SIN EL SAP	CON EL SAP
Ventas	21,540,097.58	21,540,097.58
Costo de Ventas	( 4,592,807 )	( 4,592,807 )
Ganancia (Pérdida) Bruta	16,947,290.69	16,947,290.69
Gastos de Ventas y Distribución	( 511,885 )	( 511,885 )
Gastos Administrativos	( 2,785,276 )	( 2,785,276 )
Otros Gastos Operativos	( 9,936,024 )	( 9,962,633 )
Ganancia (Pérdida) Operativa	3,714,106.74	3,687,497.44
Otros Ingresos (Gastos)	133,433.06	133,433.06
Gastos Financieros	( 509,012 )	( 509,012 )
<b>RESULTADO DEL PERIODO</b>	<b>3,338,528.03</b>	<b>3,311,918.73</b>

**Comentario:** Se muestra en comparativo real y un proyectado del estado de situación financiera y el estado de resultados de la empresa Bonsurco S.A.C del año 2016, el proyectado es con respecto si se implementa el SAP, llegando a la conclusión que si es significativo la variación del precio pero la empresa es capaz de soportarlo, además su costo en el tiempo va ser considerablemente bajo cuando se considera la cantidad de tiempo que se ahorra en procesos, reprocesos, errores humanos en cálculos, agilidad de trámites, agilidad contable, y muchos aspectos más.