



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**USO DE SISTEMA INFORMÁTICO EMPRESARIAL Y GESTIÓN DE RECURSOS
EN EL ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD DE UN LABORATORIO COSMÉTICO**

LIMA, FEBRERO 2021

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE QUÍMICO FARMACÉUTICO

Presentado por:

AUTOR: GALLEGOS DIAZ, GISELLA EVELYN

CODIGO ORCID:0000-0001-5417-7387

ASESOR: Mg. SEGURA VÍLCHEZ, TITO MAGNO

CODIGO ORCID: 0000-0002-9402-5430

TESIS

Uso de Sistema Informático Empresarial y Gestión de Recursos en el Área de Control
de Calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, Febrero 2021

LINEA DE INVESTIGACION

Economía, Empresa y Salud: Sistema Calidad

ASESOR(A)

Mg. SEGURA VÍLCHEZ, TITO MAGNO

CODIGO ORCID: 0000-0002-9402-5430

DEDICATORIA

A mi familia por su gran apoyo

Gisella

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Norbert Wiener por permitirme realizar este curso de titulación y así cumplir uno de mis sueños que es titularme.

A Dios por cuidarme, guiarme y sobre todo darme salud para seguir adelante.

A mi familia porque siempre han estado conmigo y me han brindado todo su apoyo y este gran paso es gracias a ustedes.

El Autor

INDICE GENERAL

<i>DEDICATORIA</i>	<i>iii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>iv</i>
<i>INDICE GENERAL</i>	<i>v</i>
<i>INDICE DE TABLAS</i>	<i>ix</i>
<i>INDICE DE FIGURAS</i>	<i>x</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>xi</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>xii</i>
<i>INTRODUCCION</i>	<i>1</i>
<i>1 CAPITULO I: EL PROBLEMA</i>	<i>2</i>
1.1 Planteamiento del problema.....	<i>2</i>
1.2 Formulación del problema.....	<i>4</i>
1.2.1 Problema general.....	<i>4</i>
1.2.2 Problemas específicos.....	<i>4</i>
1.3 Objetivos de la investigación.....	<i>5</i>
1.3.1 Objetivo general.....	<i>5</i>
1.3.2 Objetivos específicos.....	<i>5</i>
1.4 Justificación de la investigación.....	<i>5</i>
1.4.1 Teórica.....	<i>5</i>
1.4.2 Metodológica.....	<i>5</i>

1.4.3 Practica	6
1.5 Delimitación de la investigación	6
1.5.1 Temporal.....	6
1.5.2 Espacial	6
1.5.3 Recursos	7
<i>2 CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</i>	<i>7</i>
2.1 Antecedentes.....	7
2.1.1 Nacionales	7
2.1.2 Internacionales	9
2.2 Bases teóricas	12
2.2.1 Sistema informático empresarial.....	12
2.2.2 Gestión de recursos	14
2.2.3 Control de calidad.....	17
2.3 Formulación de la hipótesis.....	17
2.3.1 Hipótesis general.....	17
2.3.2 Hipótesis específicas	17
<i>3 CAPITULO III: METODOLOGÍA</i>	<i>18</i>
3.1 Método de la investigación	18
3.2 Enfoque de la investigación	18
3.3 Tipo de investigación.....	18
3.4 Diseño de la investigación.....	18

3.5 Población, muestra y muestreo.....	19
3.5.1 Criterios de inclusión:	19
3.5.2 Criterios de exclusión:.....	19
3.6 Variables y operacionalización	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS
VARIABLES	20
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.7.1 Técnica	21
3.7.2 Descripción de instrumento	21
3.7.3 Validación.....	22
3.7.4 Confiabilidad	22
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	22
3.9 Aspectos éticos	23
<i>4 CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</i>	<i>23</i>
4.1 Resultados	23
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.....	24
4.1.2 Prueba de hipótesis.....	34
4.1.3 Discusión de resultados	42
<i>5 CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</i>	<i>45</i>
5.1 Conclusiones.....	45
5.2 Recomendaciones	46
<i>REFERENCIAS.....</i>	<i>47</i>

<i>ANEXOS</i>	54
Anexo 1: Matriz de Consistencia	54
Anexo 2: Instrumentos	55
Anexo 3: Validez del instrumento	58
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	56
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	70
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	71
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	72
Anexo 8: Informe del asesor de turnitin	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Descripción por Frecuencias: Proceso de Planeación.....	24
Tabla 2 Descripción por Frecuencias: Proceso de Consulta.....	26
Tabla 3 Descripción por Frecuencias: Proceso de Reporte	28
Tabla 4 Descripción por Frecuencias: Recursos Técnicos	30
Tabla 5 Descripción por Frecuencias: Recursos Físicos	32
Tabla 6. Tabla Cruzada para el Uso del Sistema Informático Empresarial y la Gestión de Recursos en el área de Control de Calidad del Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021. ...	34
Tabla 7. Tabla Cruzada para el Uso del Sistema Informático Empresarial en Proceso de Planeación y la Gestión de Recursos en el área de Control de Calidad del Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.	36
Tabla 8. Tabla Cruzada para el Uso del Sistema Informático Empresarial en Proceso de Consulta y la Gestión de Recursos en el área de Control de Calidad del Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.	38
Tabla 9. Tabla Cruzada para el Uso del Sistema Informático Empresarial en Proceso de Reporte y la Gestión de Recursos en el área de Control de Calidad del Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.	40

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Descripción en Porcentaje: Proceso de Planeación	25
Figura 2. Descripción en Porcentaje: Proceso de Consulta	27
Figura 3. Descripción en Porcentaje: Proceso de Reporte.....	29
Figura 4. Descripción en Porcentaje: Recursos Técnico	31
Figura 5. Descripción en Porcentaje: Recursos Físicos.....	33

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación del uso de sistema informático empresarial con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

Material y métodos: El estudio optó un método deductivo, con enfoque cuantitativo, del tipo básico con un diseño de investigación descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 80 personas que trabajan directamente con el sistema informático, el instrumento fue de dos cuestionarios uno para cada variable que fue validado por tres expertos profesionales y su confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0.825 y 0.941 respectivamente. **Resultado:** El 43.8% afirma que siempre se gestiona los recursos, mientras que el 51.3% refiere que a veces y el 5% respondió que nunca. El 82.5% usa siempre el sistema informático empresarial en tanto el 17.5% contestó que a veces. El valor de Chi-cuadrado fue menor a 0.05 (0.000) por tanto se acepta la hipótesis H1, es decir; existe relación entre el uso del sistema informático empresarial con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021. **Conclusión:** Se determinó que la relación del uso de sistema informático empresarial con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021, fue significativa.

Palabras clave: Control, calidad, sistema, informático, gestión, recursos, laboratorio.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship of the use of a business computer system with the management of resources in the quality control area of a Lima Cosmetic Laboratory, February 2021. **Material and methods:** The study opted for a deductive method, with a quantitative approach, of the basic type with a correlational descriptive research design, the sample consisted of 80 people who work directly with the computer system, the instrument consisted of two questionnaires, one for each variable that was validated by three professional experts and its reliability with a Cronbach's Alpha of 0.825 and 0.941 respectively. **Result:** 43.8% affirm that resources are always managed, while 51.3% say that sometimes and 5% answered that they never. 82.5% always use the business computer system while 17.5% answered that sometimes. The Chi-square value was less than 0.05 (0.000), therefore the hypothesis H1 is accepted, that is; there is a relationship between the use of the business computer system with the management of resources in the quality control area of a Lima Cosmetic Laboratory, February 2021. **Conclusion:** It was determined that the relationship of the use of the business computer system with the management of resources in the quality control area of a Lima Cosmetic Laboratory, February 2021, was significant.

Keywords: Control, quality, system, computer science, management, resources, laboratorio

INTRODUCCION

Las exigencias de los avances tecnológicos a todo nivel, a presentado un reto ineludible al mundo de las ciencias farmacéuticas con una manera distinta de cómo afrontar hoy en día los procesos que requieren estar en un mundo competitivo y no caer el método clásico que si bien trajo resultados aceptables pero las exigencias actuales determinan confrontarse en el tiempo, no solamente para utilizar el sistema informático empresarial a todo nivel sino que encontrarse actualizado con las normas que frecuentemente son modificados por los constantes requerimientos con la finalidad de ofrecer productos y servicios de calidad a todo nivel y ser competitivo dentro del mundo farmacéutico de constante innovación, el propósito de la investigación es ver las necesidades de la relación con la gestión de los recursos representa una necesidad; porque gracias a la gestión de estos dos aspectos la base empresarial se fortalecerá en el tiempo lo cual requiere el conocimiento de la magnitud de su relación por los profesionales incluidos en las áreas para asumirlos como necesidades importantes en su labor diaria. En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema, su formulación y los objetivos, definiendo su justificación y delimitación, en el capítulo II se encuentra el marco teórico con sus antecedentes y las bases teóricas, en el capítulo III se presenta la metodología empleada, los instrumentos, técnicas utilizadas en la muestra y la operacionalización de las variables, en el capítulo IV la presentación y discusión de resultados y en el capítulo V la conclusión y las recomendaciones.

1 CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El sistema informático empresarial acorde a las exigencias actuales es una necesidad en los procesos de la planificación por objetivos que permite que crezca o disminuya el éxito de las entidades, implementando los procesos de elaboración, organización, ejecución y control de los elementos estratégico u operativos⁽¹⁾.

En un estudio realizado en Chile para determinar el éxito del sistema informático empresarial en las dimensiones de organización, proyecto y personas. Los encuestados valoraron al sistema como importantes para el éxito, destacando la capacitación, la participación y la implementación de acorde a sus necesidades estratégicas⁽²⁾.

En la ciudad de Ambato – Ecuador se realizó una investigación teniendo como objetivo una búsqueda de empresas que utilizaban tecnología de información y comunicación tomando como muestra 87 de ellas, donde se detectó que las necesidades que presentaban recaían en los procesos de ventas, inventarios, impuestos, pagos, compras etc. Para lo cual se recomienda el uso de un sistema informático empresarial para gestionar sus organizaciones⁽³⁾.

Empleando el sistema informático empresarial como herramienta en el mantenimiento industrial en análisis de puntos críticos como el análisis funcional, una investigación analizó los costos, modos de fallo, productividad que fueron identificados por el sistema optimizando los recursos y focalizando los esfuerzos lo que permitió a la organización establecer parámetros y estándares⁽⁴⁾.

La obsolescencia programada es un destino que todo trabajador tiene que afrontar, el desarrollo y las competencias de acuerdo con los avances tecnológicos que las empresas requieren adopta la necesidad de un trabajador cualificado, con la capacidad de contribuir en las innovaciones y no convertirse en excedentes de quedar obsoletos en el transcurso del tiempo⁽⁵⁾.

El recurso humano es fundamental en el redireccionamiento de las estrategias de la empresa, a través de la participación, planificación, trabajo en equipo con perspectivas de calidad son el éxito determinante de una organización, vinculándole como factor clave en la calidad de los procesos, los servicios y productos⁽⁶⁾.

Según un estudio realizado por la universidad ESAN actualmente el 100% de las empresas peruanas conocen la responsabilidad del ahorro de recursos, 15% de ellos reconoce que debe de implementarlo y solo el 5% lo aplica, los avance tecnológicos han generado modificaciones de gestión empresarial desarrollando ética y progreso para sus propias empresas, logrando satisfacer sus necesidades y generar buenas experiencias a sus clientes con responsabilidad por que el consumidor es aún más exigente donde no solo valora el precio sino también la calidad⁽⁷⁾.

El mercado farmacéutico en el Perú se ha duplicado en los últimos 15 años las normativas del sector son aun de mayor exigencia, sin embargo, las necesidades del mercado a involucrado a empresas a implementar un sistema de gestión de la calidad, en el estudio realizado donde se encuestaron a 68 empresas, 78% contaban con un sistema de gestión de la calidad obteniendo en ellos un grado considerable de aprobación de los factores de calidad⁽⁸⁾.

El mercado farmacéutico peruano es muy competitivo genera ventas anuales que superan los 4000 millones de dólares y trajo consigo una transformación digital que ha impactado en el sector, como la relación con el cliente, los productos y servicios digitales, el rendimiento operativo logrando reducir los tiempos, costos, también se han desarrollado sistemas de control avanzados que permite conocer en tiempo real datos que sin la tecnología serían imposibles⁽⁹⁾.

La gestión de los recurso es conseguirlo con la menor cantidad posible de recursos, pero no es tan sencillo, el conocimiento exhaustivo, un buen proceso para la planificación, una programación adecuada y la asignación previa maximizan su eficiencia, para ello se necesita

habilidades de los empleados, una comunicación fluida y muchas otra habilidades que determinan esta cualidad de la empresa, pero también existe la posibilidad de la adopción de un software con un soporte en línea que evita dificultades imprevistas, impide la sobreasignación o la dependencia, proporciona una red de seguridad, consigue transparencia y mide la eficacia asignando, nivelando y previendo los recursos ⁽¹⁰⁾.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cómo el uso de sistema informático empresarial se relaciona con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo el uso de sistema informático empresarial en los procesos de planeación se relaciona con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021?
2. ¿Cómo el uso de sistema informático empresarial en los procesos de consulta se relaciona con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021?
3. ¿Cómo el uso de sistema informático empresarial en los procesos de reporte se relaciona con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la relación del uso de sistema informático empresarial con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación del uso de sistema informático empresarial en los procesos de planeación con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.
2. Determinar la relación del uso de sistema informático empresarial en los procesos de consulta con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.
3. Determinar la relación del uso de sistema informático empresarial en los procesos de reporte con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El sistema informático comprende un paquete de aplicaciones informáticas que facilita la gestión empresarial integrando sus funciones y departamentos en un único sistema con la finalidad de mejorar sus procesos, estrategias y decisiones⁽¹¹⁾.

1.4.2 Metodológica

La determinación de la relación entre el uso de sistema informático y la gestión de recursos se obtendrá mediante el instrumento compuesto por encuestas realizadas a los

trabajadores de acuerdo a los indicadores e ítems que representa cada variable, valorados con escala de Likert de acuerdo a las teorías correspondientes donde el Sistema Informático ha permitido un mejoramiento en el proceso de gestión mediante un proceso sistematizado y estandarizado en las empresas, con criterios de calidad y excelencia; aportando ventajas cualitativas y cuantitativas, por lo tanto es contribuyente de utilizar esta metodología reduciendo considerablemente el riesgo, apoyando en la garantía de la calidad, integrando sus áreas correspondientes, regulando en el mantenimiento preventivo, apoyando en la gestión de recursos y organización⁽¹²⁾.

1.4.3 Práctica

La presente investigación es importante para mejorar el nivel de gestión de los Laboratorio Cosméticos y farmacéuticos, donde el manejo de los recursos humanos representan la eficacia de los logros proyectados, la gestión de los recursos materiales facilita su distribución en la cantidad necesaria y en el momento oportuno, disminuyendo con ello los excesos de residuos que se acumulaban, también aportando beneficios para la organización y los trabajadores, disminuyendo los costos de la producción, ahorrando los recursos, mediante las funciones integradas del uso del sistema informático empresarial.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación comprenderá al periodo de febrero del año 2021

1.5.2 Espacial

El lugar de la investigación se realizará en el área de control de la calidad de un Laboratorio Cosmético de la ciudad de Lima.

1.5.3 Recursos

Los recursos económicos necesarios para la investigación serán mediante el autofinanciamiento, para los recursos humanos se tiene a la autora para la elaboración de la investigación, compañeros de trabajo para la recolección de datos e información, el asesor del proyecto aportando con su orientación constante en el transcurso de la elaboración y un estadista especialista en manejo del programa SPSS para el análisis e interpretación de los datos recolectados y en cuanto a los recursos materiales se cuenta con dos laptops un USB, una impresora con scanner, programas office, e internet.

2 CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Nacionales

Rivas, (2018) en su investigación tuvo como objetivo “determinar la relación que tiene el control interno con la gestión de inventarios en las empresas del sector farmacéutico del distrito de Pueblo Libre, año 2018” mediante un método no experimental, transversal, descriptivo y correlacional tomando como muestra a 60 trabajadores relacionados a los inventarios, obteniéndose los datos mediante una encuesta validado por expertos y de muy alta confiabilidad, se obtuvo una correlación de $Rho = 0.785$ por lo que se concluye que existe una relación directa alta entre las variables control interno y gestión de inventarios (13).

Ching y Lam, (2017) en el estudio realizado tuvieron como objetivo “Implementar un modelo de sistema ERP aplicando la metodología ASAP para mejorar los procesos de apoyo en la Congregación Hermanos Maristas del Perú, 2015”. Con un proyecto preexperimental sin un grupo control, en los procesos de apoyo de la congregación,

tomando una medición previa con indicadores pre establecidos al tratamiento especial y finalizando con una medición posterior al tratamiento determinando teniendo como instrumento de recolección de datos las encuestas, obteniendo los resultados mediante la prueba W de Wilcoxon por que los datos no se distribuyen de forma normal donde el problema principal es obtener la información consolidada, el cual requiere herramientas que contribuyan al logro de sus necesidades y objetivos con lo que se concluye que la implementación del sistema SAP con la metodología ASAP permitirá los procesos de gestión administrativa y estandarización de los mismos, ajustados a su contexto organizacional ⁽¹⁴⁾.

Flores, (2016) tuvo como objetivo de investigación “Presentar al OUTSOURCING como herramienta de gestión para obtener eficiencia organizacional optimizando recursos”. Con una metodología compuesta por fases de inicio, evaluación, planeación, contratación, transición, y administración, tomando como herramienta de gestión al OUTSOURCING quienes asumirían la responsabilidad de la optimización de recursos determinantes para la satisfacción de sus clientes, mediante la evaluación se reportó las ventajas de una contratación externa por la optimización de los recursos, eliminación de riesgos y concentración de las actividades estrictas de la empresa, concluyendo que esta herramienta debido a su funcionalidad y el cumplimiento de sus objetivos por su organización por medio de optimización de recursos, permitirá la reducción de los costos en los procesos y la priorización de las necesidades de importancia con los estándares de calidad y servicio ⁽¹⁵⁾.

Mejia y Ugaz, (2016) en su proyecto tuvieron como objetivo “Analizar el flujo del proceso de generación pedidos al sistema SAP y la coordinación para su programación, cual sirve para verificar que la atención fue oportuna”. Según la metodología de investigación pura, cualitativa, de nivel descriptivo, explicativo de diseño no experimental tomando como

muestra la cantidad de pedidos que ingresan al sistema SAP y teniendo como técnicas e instrumentos de recolección de datos el análisis de documentos, la observación de campo, la observación y registro estructurado y las encuestas mediante el uso de cuestionarios de entrevistas individuales y focalizada, con una cantidad de siete preguntas dirigido a especialistas que trabajan en el área de gestión comercial, obteniendo como resultado de la investigación que la responsabilidad del Back Office es muy importantes en el proceso de la gestión de los pedidos, llegando a la conclusión que el sistema SAP no funciona de la manera adecuada por no registrar una evaluación o norma en el sistema de pedido y que la información añadida al sistema resulta incorrecta lo que no permite obtener el consolidación de la información ⁽¹⁶⁾.

Espinoza, (2016) en su proyecto de investigación tuvo como objetivo “Realizar el análisis, diseño e Implementación de una solución que optimice los procesos presupuestales y de costeo en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN, y los integre con los demás procesos logísticos y financieros”. Con una metodología aplicada de diseño experimental investigación acción, utilizando como herramienta la metodología Accelerated SAP en las etapas de preparación de proyecto, planos de negocio, realización, preparación final e inicio y soporte pos-productivo, obteniendo como resultado donde muestra el cumplimiento de las referencias requeridas por Osinergmin detectados en la gestión presupuestal concluyendo que la herramienta utilizada de acuerdo a la metodología analizó y diseñó la organización supervisora de inversión integrando los procesos logísticos y financieros ⁽¹⁷⁾.

2.1.2 Internacionales

Ramírez, et al. (2019) en su trabajo de investigación tuvieron como propósito “describir la gestión tecnológica como factor clave de éxito en las universidades privadas del municipio de Maracaibo” mediante un estudio no experimental, transversal y descriptivo,

conformada por 55 informantes de cuatro universidades utilizando un cuestionario de 12 ítems con cinco alternativas de respuesta obteniendo como resultado que existe un mediano cumplimiento en actividad investigativa y desarrollo, administración y producción e innovación tecnológica demostrando con ello que la gestión tecnológica es el factor clave del éxito en las universidades privadas ⁽¹⁸⁾.

Moposita y García. (2019) mediante su investigación presento como objetivo “Determinar la incidencia de un sistema informático para el control de asistencia de las horas de gestión docente, para la Universidad Estatal de Bolívar, año 2018” en un trabajo del tipo cualitativo en base a la metodología de programación comprendido de cuatro fases como la planificación, diseño, implementación y prueba, obteniendo la información por medio de la entrevista y la información del registro de asistencias de las horas de gestión de los docentes de la universidad, detectando los controles actuales en uso y establecer los nuevos requerimientos con la finalidad de cumplir sus objetivos, obteniendo registros más específicos y accesibles al control, viendo facilidades en su uso y manipulación en su desarrollo con lo cual se mejoró el sistema informático de control de asistencia de la universidad ⁽¹⁹⁾.

Soto Reyes, (2017) en su investigación tuvo como objetivo “Desarrollar una aplicación basada en web que pretende digitalizar el proceso administrativo que realiza la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma del Estado de México”. con un estudio del tipo experimental donde se estructuró para su construcción un proceso híbrido definido en sus requerimientos para luego validarlos e integrarlos desarrollando un sistema de acuerdo a los requerimientos del usuario y su programación con flujo de datos y procesamiento funcional, tomando como muestra el proceso administrativo de las facultades generando la seguridad de los accesos, integrando los procesos presupuestales, como los costos logísticos y financieros con los requisitos necesarios del sistema, obteniendo

un diseño funcional digitalizado para el proceso administrativo que pueden cambiar en los aspectos determinantes de acuerdo a las aplicaciones seguras, eficientes y confiables en el uso practico que se presente ⁽²⁰⁾.

Gaibor y Pachala. (2017) en el estudio realizado tuvieron como objetivo “determinar el impacto de un sistema informático para la aplicación de reactivos de la Unidad de Titulación de la carrera de sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar, año 2016 – 2017”. Donde utilizaron una metodología cualitativa y cuantitativa descriptiva, mediante las informaciones de la unidad de titulación de la escuela de sistemas utilizando un sistema informático que suministre la revisión, elaboración y el almacenamiento de reactivos, para lo cual se realizó encuestas a los participantes antes de su aplicación del sistema informático y otra encuesta después de la aplicación del sistema informático, donde se obtuvo información importante que realizaba el sistema en el proceso de la gestión de los reactivos, con lo cual se demostró que el sistema de gestión mejora los procesos de información agilizando la revisión , elaboración, almacenamiento y tiempos óptimos de respuesta y consulta ⁽²¹⁾.

Abrego et al., (2016) en su artículo tuvieron como objetivo “determinar la influencia de los SI en los resultados organizacionales” con un estudio descriptivo analítico, para lo cual se empleó técnicas estadísticas con un instrumento basado en encuestas a 133 empresas del estado de Tamaulipas , México, obteniendo como resultado que las empresas las empresas se encuentran preocupados para mejorar la calidad del sistema, de la información y del servicio para ver fortalecido sus organizaciones concluyendo que el sistema informático permite identificar su efectividad y su incidencia de sus organizaciones ⁽²²⁾.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Sistema informático empresarial

El sistema de información empresarial según avanzan los tiempos se han convertido en clave fundamental de toda organización, denominado como un conjunto de procesos operando sobre una base de datos el cual es distribuido a todas las áreas y a todo nivel de acuerdo a una programación de correspondencia que sirven para el control, la dirección y la toma de decisiones, que a la vez se convierten sus resultados en informaciones recurrentes retroalimentando la información misma añadida en un principio ⁽²³⁾.

2.2.1.1 Sistema informático

Toda empresa por muy pequeña que este sea tiene información que se necesita procesar, por lo tanto la información se ha convertido en pieza clave en todos los niveles de la organización que permiten utilizarlos para decisiones estratégicas en escenarios de constantes cambios como el que atraviesa nuestra sociedad, la multiculturalidad en todos los ámbitos, nos promueve buscar nuevas tecnologías de acuerdo al contexto en que se presenta individualmente cada empresa y adoptar nuevos cambios tecnológicos que permitan la organización y manejo de la información ⁽²³⁾.

2.2.1.2 Procesos

Conjunto de estadios consecutivos o seriados de una actividad en el área de control de calidad ⁽²⁴⁾ que son implementados como medidas de las buenas prácticas profesionales, por lo que un método farmacopeico o un procedimiento analítico es ejecutada mediante el soporte de un sistema informático empresarial, con la finalidad de la estandarización, aportando técnicas, métodos y correcciones en

diferentes áreas y tiempos siendo evaluados continuamente por el programa⁽²⁵⁾.

2.2.1.2.1 Planeación

Es una parte importante el proceso de planificación para la gestión de la calidad donde el sistema mediante el plan define cómo se llevará a cabo la inspección, las características del análisis, de la muestra en cada servicio, que tipos de prueba se requieren para la inspección y todo el equipo de prueba requerido que se necesita⁽²⁶⁾.

2.2.1.2.2 Análisis

Una orden de análisis es generada por la necesidad de funcionalidad de la planificación este depende de uno o más lotes de inspección, donde un lote es una solicitud para inspeccionar un artículo específico. Los lotes de análisis pueden ser realizados físicamente por el personal o también el sistema lo inspecciona automáticamente, el programa genera automáticamente la inspección mediante un desarrollo de recursos necesarios para su aplicación, pero también existe la posibilidad en que la creación se pueda hacer de forma manual⁽²⁶⁾.

2.2.1.3 Logística

Conjunto de métodos necesarios de acuerdo a las necesidades del área, ejecutados en la gestión de la calidad especialmente para la distribución de recursos materiales y técnicos, antes, después y durante los procesos de análisis bioquímicos y farmacológicos llevados a cabo por el soporte de un sistema informático empresarial⁽²⁴⁾.

2.2.1.3.1 Informes

El sistema informático proporciona diversos tipos de informes para la gestión de la calidad, como el informe de defectos del proveedor que proporciona la cantidad de material perdido, el departamento de calidad puede destacar al proveedor que está suministrando mercancías que a menudo pierden la inspección, también el programa explica los defectos que se encontraron en las inspecciones para las entregas salientes, estos informes son muy importantes por proporciona información valiosa para un sistema de mejora continua⁽²⁶⁾.

2.2.1.3.2 Notificaciones

La notificación de calidad muestra un problema que es reconocido por un cliente en relación con un artículo producido por su organización o por su organización en relación con el producto de un proveedor, como también el sistema puede generar una notificación en el interior para informar un problema de calidad que haya surgido en la línea de producción o en algún lugar del departamento, además tiene la posibilidad de alimentar información de usos de materiales, quejas, pedidos nuevos, que sirven como datos para el área logística⁽²⁶⁾.

2.2.2 Gestión de recursos

Toda empresa existe por que obtienen beneficios, sin la cual no podría crecer ni desarrollarse como organización o competir con otros que ofrezcan similares productos o servicios, el logro de los objetivos no solo se encuentran en la buena voluntad de los propietarios o acreedores, sino tiene que ver en cómo gestionar

perfectamente sus recursos de los que posee y de los que necesita para lograr sus objetivo, en un mundo que continuamente esos recursos escasean⁽²⁷⁾.

La revisión de la gestión de acuerdo con las buenas prácticas de laboratorio es documentada y formal de los indicadores clave en un sistema de aseguramiento de la calidad considerando las especificaciones mínimas legales de su cumplimiento que en ello se detalla⁽²⁵⁾.

2.2.2.1 Gestión de recursos técnicos

La gestión de los recursos técnicos inicia cuando se conoce lo que saben y la necesidad de gestionar esos conocimientos, midiendo las capacidades de interpretar los cambios que se producen en su entorno, coordinar e integrar esas capacidades y de tener el criterio para tomar decisiones o informar a quien corresponda en el momento oportuno, aportándole seguridad de desenvolvimiento dentro de la empresa⁽²⁸⁾.

a. Procedimientos

Los procedimientos fijan un conjunto de que haceres de trabajo donde se indica las operaciones a realizar. En ellos, se describe las tareas específicas mediante una secuencia cronológica en donde se propone realizarse para el cumplimiento de un objetivo⁽²⁸⁾.

b. Método

Los métodos son especificaciones preestablecidas para el desempeño de una tarea específica. Cada tarea posee un conjunto de métodos preestablecidos para su consecución, en los cuales se indica exactamente cómo realizar un trabajo específico. Son más restringidos y limitados que el procedimiento⁽²⁸⁾.

Los métodos analíticos considerados en el manual de las buenas prácticas de laboratorio están clasificados en categorías:

Categoría I: métodos analíticos para la cuantificación de materias primas.

Categoría II: métodos analíticos para la determinación de impurezas.

Categoría III: métodos analíticos para la determinación de características.

Categoría IV: pruebas de identificación de analito en la muestra⁽²⁵⁾.

2.2.2.2 Gestión de recursos físicos

La gestión de los recursos físicos puede percibirse como el manejo, control y seguimiento de los recursos materiales que se encuentran en toda organización para el desarrollo en sus procesos productivos o de servicio⁽²⁹⁾.

a) Instalaciones

De acuerdo con el significado descrito en la Real Academia Española una instalación es un “recinto provisto de los medios necesarios para llevar a cabo una actividad profesional”⁽²⁴⁾.

b) Equipos, instrumentos y otros dispositivos

Los equipos, instrumentos y otros dispositivos de un laboratorio de control de calidad se encuentran referenciados en el anexo 1 del manual de las buenas prácticas de laboratorio, los cuales deben de cumplir requisitos específicos como el de ser verificados, calificados y calibrados⁽²⁵⁾.

c) Materias primas

La gestión de las materias primas son clave para minimizar los gastos en cuanto al principio económico, ya que representa un factor fundamental en la

cadena de valor agregado del producto, siendo el bien a ser transformado en procesos continuos y convertirse en un bien de consumo⁽²⁸⁾.

2.2.3 Control de calidad

El área de control de calidad está regulada por las buenas prácticas de laboratorio, donde establecen normas de verificación y control de los requisitos mínimos de calidad, con la finalidad que los productos posean eficacia y pureza apropiada para su uso, el cual garantiza que un producto farmacéutico sea elaborado con rigurosas exigencias de calidad como los excipientes, principios activos dentro de su composición cualitativa y cuantitativa, estableciendo las condiciones de conservación de los productos con la finalidad de preservar la salud de sus consumidores⁽³⁰⁾.

2.3 Formulación de la hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

- Existe relación entre el uso del sistema informático empresarial con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

2.3.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación entre el uso del sistema informático empresarial en los procesos de planeación con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.
2. Existe relación entre el uso del sistema informático empresarial los procesos de consulta con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

3. Existe relación entre el uso del sistema informático empresarial los procesos de reporte con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

3 CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Método deductivo: que establece generalizaciones a partir de algunos fundamentos definidos, teorías o leyes se obtienen respuestas que aclaran un fenómeno que se define de forma particular⁽³¹⁾.

Método descriptivo la investigación descriptiva son bases fundamentales de las investigaciones correlacionales, donde se pretende especificar las características de diversos aspectos o dimensiones, en cuanto las investigaciones correlacionales determinan el grado de asociación entre las variables de estudio⁽³³⁾.

3.2 Enfoque de la investigación

Enfoque cuantitativo: Hernández sostiene que esta investigación se enfoca en recolectar datos con la finalidad de probar la hipótesis en base a una medición numérica que se realiza mediante el análisis estadístico con la finalidad de establecer un modelo de comportamiento y probar teorías⁽³²⁾.

3.3 Tipo de investigación

Tipo de investigación básica - correlacional donde sus resultados permiten comprender las situaciones en un contexto actual⁽³³⁾.

3.4 Diseño de la investigación

No experimental – corte transversal ya que los datos se coleccionarán en un solo momento⁽³³⁾.

3.5 Población, muestra y muestreo

El estudio se realizará en el área de control de calidad del Laboratorio Cosmético de Lima que consta de varios ambientes donde su población consta de 80 personas, entre operarios, practicantes, analistas y jefe de área.

3.5.1 Criterios de inclusión:

- **Demográficas:** Personal profesional químico farmacéutico.
- **Temporales:** Con tiempo de servicio mayores a un año en el área de control de calidad.
- **Competencias:** Manejo del sistema informático empresarial.
- **Sociales:** Aceptar voluntariamente a formar parte del estudio mediante un consentimiento informado.

3.5.2 Criterios de exclusión:

- Que no tenga capacitación en manejo del sistema informático.
- Que no desee participar en el estudio.

3.6 Variables y operacionalización

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Uso de sistema informático empresarial y gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético lima, febrero 2021

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR	VALORES	CRITERIOS DE MEDICION	TIPO DE VARIABLE	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
Independiente Uso de sistema informático empresarial	Conjunto de procesos operando sobre una base de datos el cual es distribuido a todas las áreas y a todo nivel que sirven para el control, la dirección y la toma de decisiones (Moreno J. et al. 2018)	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos de planeación - Procesos de consulta - Proceso de reporte 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan - Informes. - Notificación. 	Numéricos	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - A veces - Siempre 	<ul style="list-style-type: none"> Cuantitativo Discreta 	Encuesta
Dependiente Gestión de recursos	Se encarga perfectamente de la distribución de sus recursos de los que posee y de los que necesita para lograr sus objetivos, en un mundo que continuamente esos recursos escasean (Rubio P. 2008)	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos técnicos. - Recursos físicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Calidad - Trazabilidad - Vigilancia - Validación - Protección - Almacenamiento - Instalaciones - Materia prima - Documentación - Mantenimiento - Certificación 	Numéricos	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - A veces - Siempre 	<ul style="list-style-type: none"> Cuantitativo Discreta 	Encuesta

Fuente: Elaboración propia

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica de la encuesta será la encargada para la recolección de datos el cual realizará mediante dos cuestionarios conformado de acuerdo con las dimensiones de las variables.

3.7.2 Descripción de instrumento

El primer instrumento de la variable independiente tiene como título “Cuestionario sobre el uso del sistema informático empresarial” de elaboración propia, con dos dimensiones, cuatro criterios y 15 ítems, la medición será con la valoración de la escala de Likert 1 = Nunca 2 = A veces y 3 = Siempre, con un rango de puntuación máxima de 45 y un valor mínimo de 15 el cual tendrá como objetivo la recolección de datos sobre la frecuencia de uso del sistema; su aplicación será de forma individual a los participantes.

El segundo instrumento de la variable dependiente tiene como título “Cuestionario sobre los logros alcanzados en la gestión de recursos” de elaboración propia, con dos dimensiones, 12 criterios y 12 ítems, la medición será con la valoración de la escala de Likert 1 = Nunca 2 = A veces y 3 = Siempre, con un rango de puntuación máxima de 36 y un valor mínimo de 12 el cual tendrá como objetivo la recolección de datos sobre los logros obtenidos en la gestión de recursos en el área de control de calidad de una empresa farmacéutica; su aplicación será de forma individual a los participantes.

3.7.3 Validación

La validación del instrumento estará a cargo de profesionales con grado de maestría o doctorado expertos en el tema, plasmando en el certificado de validez del instrumento, sus apreciaciones mediante la evaluación de pertinencia, relevancia y claridad, como en el constructo y contenido⁽³⁴⁾. (Anexo 3)

3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento que se refiere al grado en que su aplicación a la misma muestra se produzcan resultados iguales será mediante la recolección de datos de 10 participantes de categorías similares a la de estudio, el cual es procesado mediante el programa estadístico SPSS y el coeficiente Alfa de Cronbach⁽³⁴⁾.

Estadísticas de fiabilidad de variable independiente	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	15

Estadísticas de fiabilidad de variable dependiente	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	12

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos mediante la herramienta del cuestionario serán digitados en hoja de cálculo de Excel para luego ser copiados en el programa estadístico SPSS para ser analizados:

- En primer lugar, se realizará un análisis de las frecuencias de los datos en porcentajes el cual serán presentados los gráficos y tablas para su interpretación y con ello realizar la parte descriptiva de cada dimensión.

- La prueba de hipótesis referidas a la distribución de frecuencias se realizará mediante análisis de chi cuadrado en el cual se trabajará con un 95% de confianza.
- Los datos obtenidos serán procesados mediante el programa SPSS para luego copiarlos al trabajo para su respectiva interpretación.

3.9 Aspectos éticos

- Se tendrá presente los principios y lineamientos éticos establecidos en el código de ética de la Universidad Norbert Wiener⁽³⁵⁾.
- Se tendrá presente los principios éticos como: el consentimiento informado y expreso, divulgación responsable de la investigación, rigor y honestidad científica.
- Se tendrá presente de acuerdo a los lineamientos, la confidencialidad de los intervinientes, mantener el prestigio de la Universidad, Respetar las normas de la Universidad Privada Norbert Wiener y reconocer las contribuciones de todos los involucrados.
- Los resultados serán informados de la manera intacta a como se dio sin adulteraciones ni manipulaciones.
- Los resultados serán publicados y puesto a disposición de la comunidad académica.

4 CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

La misión fundamental de la recopilación de datos es ordenar, describir y sintetizar, con lo cual obteniendo la posibilidad de presentar gráficas y tablas estableciendo medidas y parámetros manejables que de manera visual organiza la información que permite describir

de manera didáctica los resultados obtenidos contribuyendo en su fácil comprensión de los resultados (Gorjas García, Gardiel López, & Zamorano Calvo, 2011).

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

4.1.1.1 Variable Sistema Informático Empresarial

4.1.1.2 Dimensiones del sistema Informático

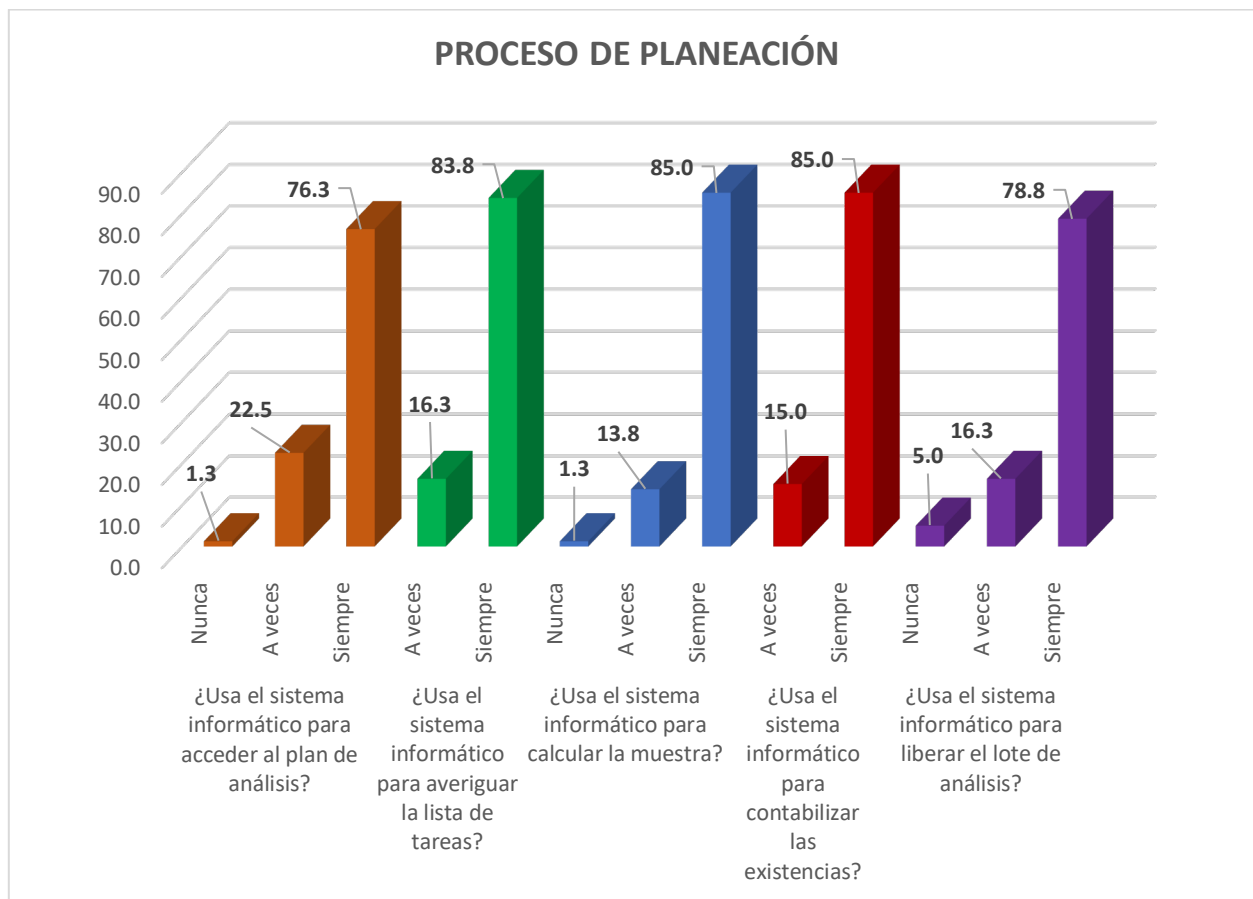
Tabla 1

Descripción por Frecuencias: Proceso de Planeación

PROCESO DE PLANEACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿Usa el sistema informático para acceder al plan de análisis?	Nunca	1	1.3	1.3
	A veces	18	22.5	23.8
	Siempre	61	76.3	100.0
¿Usa el sistema informático para averiguar la lista de tareas?	A veces	13	16.3	16.3
	Siempre	67	83.8	100.0
¿Usa el sistema informático para calcular la muestra?	Nunca	1	1.3	1.3
	A veces	11	13.8	15.0
	Siempre	68	85.0	100.0
¿Usa el sistema informático para contabilizar las existencias?	A veces	12	15.0	15.0
	Siempre	68	85.0	100.0
¿Usa el sistema informático para liberar el lote de análisis?	Nunca	4	5.0	5.0
	A veces	13	16.3	21.3
	Siempre	63	78.8	100.0
	Total	80	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Descripción en Porcentaje: Proceso de Planeación



Fuente: Elaboración propia

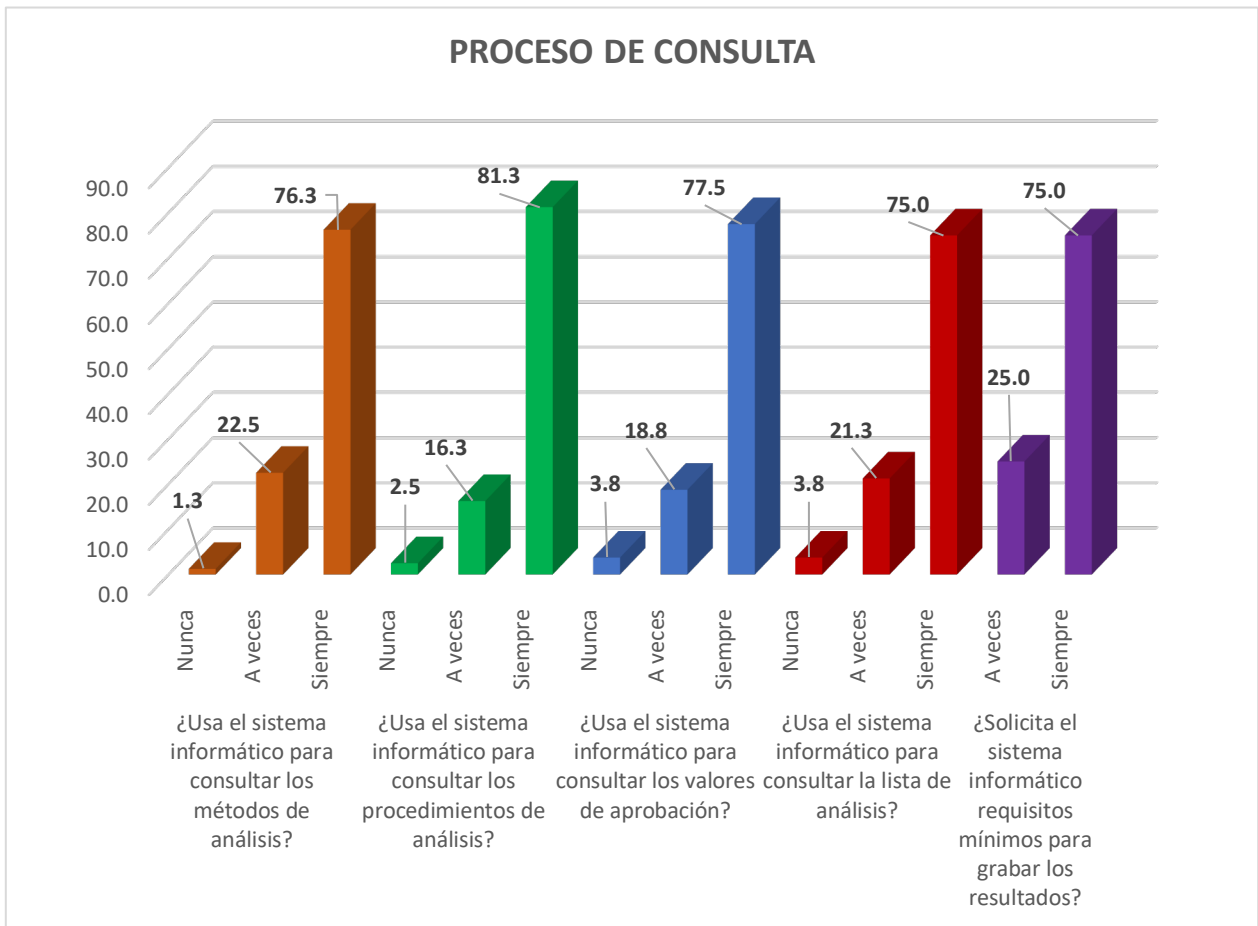
Interpretación: En cuanto al uso del Sistema Informático Empresarial en el proceso de planeación según la tabla 1 y figura 1 se observó que el 1.3% no lo usa para acceder al plan de análisis, mientras que el 22.5% lo usa a veces y el 76.3% lo usa siempre; el 16.3% lo usa a veces para averiguar la lista de tareas, mientras que el 83.8% lo usa siempre; el 1.3% no lo usa para calcular la muestra, mientras que el 13.8% lo usa a veces y el 85.0% lo usa siempre; el 15.0% lo usa a veces para contabilizar las existencias, mientras el 85% lo usa siempre; el 5% no lo usa para liberar el lote de análisis, mientras que el 16.3% lo usa a veces y el 78.8% lo usa siempre del total de entrevistados del área de control de calidad del laboratorio cosmético Lima, febrero 2021.

Tabla 2*Descripción por Frecuencias: Proceso de Consulta*

PROCESO DE CONSULTA		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿Usa el sistema informático para consultar los métodos de análisis?	Nunca	1	1.3	1.3
	A veces	18	22.5	23.8
	Siempre	61	76.3	100.0
¿Usa el sistema informático para consultar los procedimientos de análisis?	Nunca	2	2.5	2.5
	A veces	13	16.3	18.8
	Siempre	65	81.3	100.0
¿Usa el sistema informático para consultar los valores de aprobación?	Nunca	3	3.8	3.8
	A veces	15	18.8	22.5
	Siempre	62	77.5	100.0
¿Usa el sistema informático para consultar la lista de análisis?	Nunca	3	3.8	3.8
	A veces	17	21.3	25.0
	Siempre	60	75.0	100.0
¿Solicita el sistema informático requisitos mínimos para grabar los resultados?	A veces	20	25.0	25.0
	Siempre	60	75.0	100.0
	Total	80	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Descripción en Porcentaje: Proceso de Consulta



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En cuanto al uso del Sistema Informático Empresarial en el proceso de consulta según la tabla 2 y figura 2 se observó que el 1.3% no lo usa para consultar los métodos de análisis, mientras que el 22.5% lo usa a veces y el 76.3% lo usa siempre; el 2.5% no lo usa para consultar los procedimientos de análisis, mientras que el 16.3% lo usa a veces y el 81.3% lo usa siempre; el 3.8% no lo usa para consultar los valores de aprobación, mientras que el 18.8% lo usa a veces y el 77.5% lo usa siempre; el 3.8% no lo usa para consultar la lista de análisis, mientras que el 21.3% lo usa a veces y el 75% lo usa siempre; el 25% opina que a veces solicita requisitos mínimos para grabar los resultados, mientras que

el 75% afirma que siempre lo solicita del total de entrevistados del área de control de calidad del laboratorio cosmético Lima, febrero 2021.

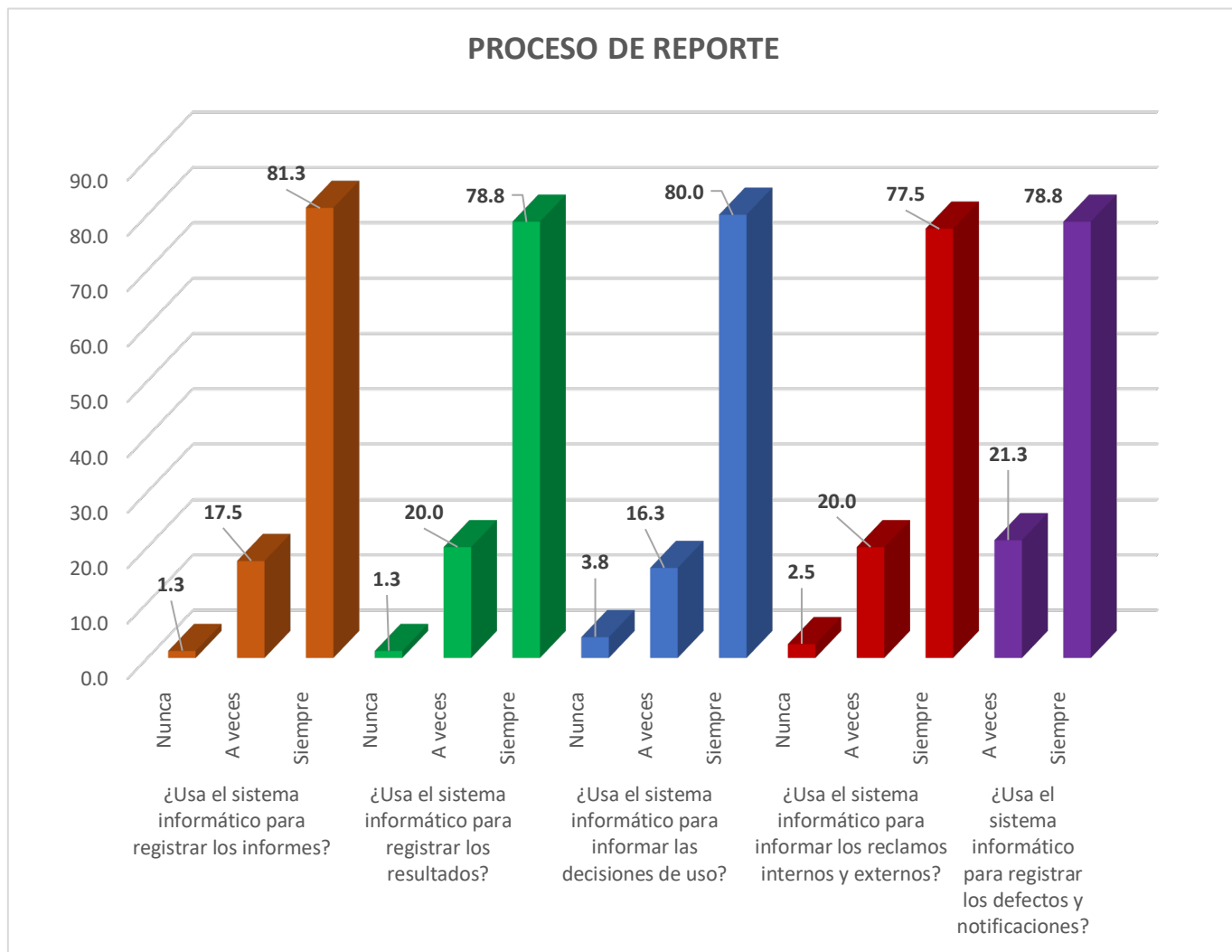
Tabla 3

Descripción por Frecuencias: Proceso de Reporte

PROCESO DE REPORTE		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿Usa el sistema informático para registrar los informes?	Nunca	1	1.3	1.3
	A veces	14	17.5	18.8
	Siempre	65	81.3	100.0
¿Usa el sistema informático para registrar los resultados?	Nunca	1	1.3	1.3
	A veces	16	20.0	21.3
	Siempre	63	78.8	100.0
¿Usa el sistema informático para informar las decisiones de uso?	Nunca	3	3.8	3.8
	A veces	13	16.3	20.0
	Siempre	64	80.0	100.0
¿Usa el sistema informático para informar los reclamos internos y externos?	Nunca	2	2.5	2.5
	A veces	16	20.0	22.5
	Siempre	62	77.5	100.0
¿Usa el sistema informático para registrar los defectos y notificaciones?	A veces	17	21.3	21.3
	Siempre	63	78.8	100.0
Total		80	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Descripción en Porcentaje: Proceso de Reporte



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En cuanto al uso del Sistema Informático Empresarial en el proceso de reporte según la tabla 3 y figura 3 se observó que el 1.3% no lo usa para registrar los informes, mientras que el 17.5% lo usa a veces y el 81.3% lo usa siempre; el 1.3% no lo usa para registrar los resultados, mientras que el 20% lo usa a veces y el 78.8% lo usa siempre; el 3.8% no lo usa para informar las decisiones de uso, mientras que el 16.3% lo usa a veces y el 80% lo usa siempre; el 2.5% no lo usa para informar los reclamos internos y externos, mientras que el 20% lo usa a veces y el 77.5% lo usa siempre; el 21.3% lo usa a veces para

registrar los defectos y notificaciones, mientras que el 78.8% lo usa siempre del total de entrevistados del área de control de calidad del laboratorio cosmético Lima, febrero 2021.

4.1.1.3 Variable Gestión de recursos

4.1.1.1 Dimensiones de Gestión de recursos

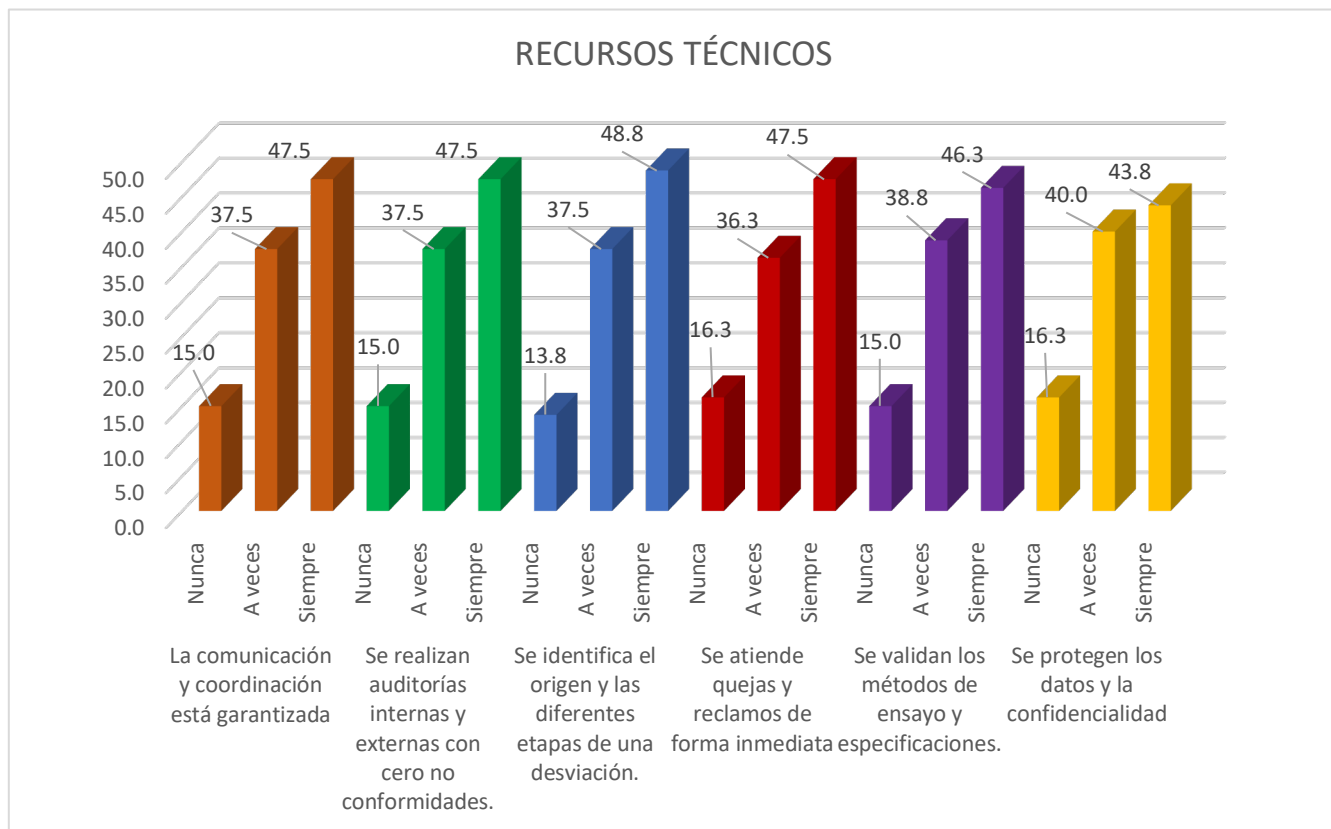
Tabla 4

Descripción por Frecuencias: Recursos Técnicos

RECURSOS TÉCNICOS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
La comunicación y coordinación está garantizada	Nunca	12	15.0	15.0
	A veces	30	37.5	52.5
	Siempre	38	47.5	100.0
Se realizan auditorías internas y externas con cero no conformidades.	Nunca	12	15.0	15.0
	A veces	30	37.5	52.5
	Siempre	38	47.5	100.0
Se identifica el origen y las diferentes etapas de una desviación.	Nunca	11	13.8	13.8
	A veces	30	37.5	51.3
	Siempre	39	48.8	100.0
Se atiende quejas y reclamos de forma inmediata	Nunca	13	16.3	16.3
	A veces	29	36.3	52.5
	Siempre	38	47.5	100.0
Se validan los métodos de ensayo y especificaciones.	Nunca	12	15.0	15.0
	A veces	31	38.8	53.8
	Siempre	37	46.3	100.0
Se protegen los datos y la confidencialidad	Nunca	13	16.3	16.3
	A veces	32	40.0	56.3
	Siempre	35	43.8	100.0
Total		80	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Descripción en Porcentaje: Recursos Técnico



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En cuanto a la optimización de la Gestión de Recursos Técnicos según la tabla 4 y figura 4 se observó que el 15% niega que la comunicación y coordinación esté garantizada, mientras que el 37.5% refiere que a veces y el 47.5% afirma que siempre; el 15% niega que se realizan auditorías internas y externas con cero no conformidades, mientras que el 37.5% refiere que a veces y el 47.5% afirma que siempre; el 13.8% niega que se identifican el origen y las diferentes etapas de una desviación, mientras que el 37.5% refiere que a veces y el 48.8% afirma que siempre; el 16.3% niega que se atienden quejas y reclamos de forma inmediata, mientras que el 36.3% refiere que a veces y el 47.5% afirma que siempre; el 15% niega que se validan los métodos de ensayo y especificaciones, mientras que el 38.8%

refiere que a veces y el 46.3% afirma que siempre; el 16.3% niega que se protejan los datos y la confidencialidad, mientras que el 40% refiere que a veces y el 43.8% afirma que siempre; de entrevistados del área de control de calidad del laboratorio cosmético Lima, febrero 2021.

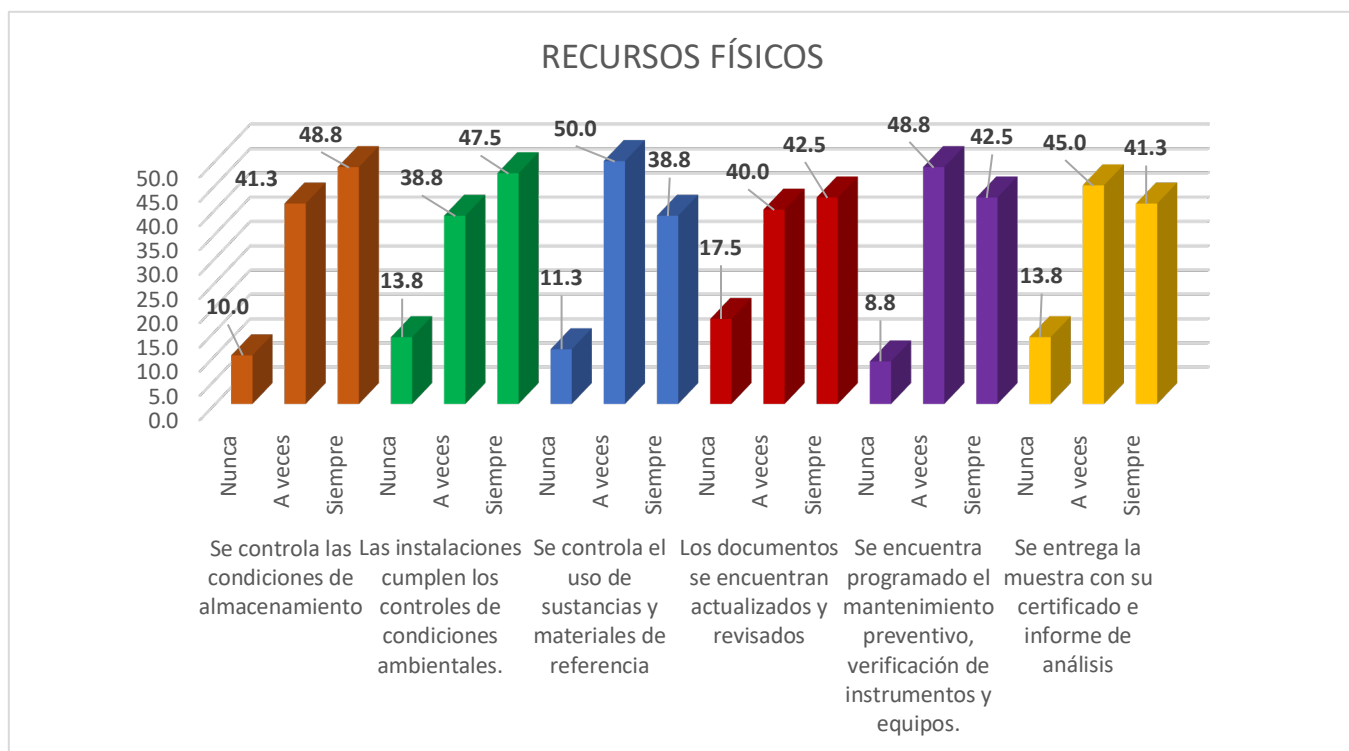
Tabla 5

Descripción por Frecuencias: Recursos Físicos

RECURSOS FÍSICOS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Se controla las condiciones de almacenamiento	Nunca	8	10.0	10.0
	A veces	33	41.3	51.3
	Siempre	39	48.8	100.0
Las instalaciones cumplen los controles de condiciones ambientales.	Nunca	11	13.8	13.8
	A veces	31	38.8	52.5
	Siempre	38	47.5	100.0
Se controla el uso de sustancias y materiales de referencia	Nunca	9	11.3	11.3
	A veces	40	50.0	61.3
	Siempre	31	38.8	100.0
Los documentos se encuentran actualizados y revisados	Nunca	14	17.5	17.5
	A veces	32	40.0	57.5
	Siempre	34	42.5	100.0
Se encuentra programado el mantenimiento preventivo, verificación de instrumentos y equipos.	Nunca	7	8.8	8.8
	A veces	39	48.8	57.5
	Siempre	34	42.5	100.0
Se entrega la muestra con su certificado e informe de análisis	Nunca	11	13.8	13.8
	A veces	36	45.0	58.8
	Siempre	33	41.3	100.0
	Total	80	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Descripción en Porcentaje: Recursos Físicos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En cuanto a la optimización de la Gestión de Recursos Técnicos según la tabla 5 y figura 5 se observó que el 10% niega que se controlen las condiciones de almacenamiento, mientras que el 41.3% refiere que a veces y el 48.8% afirma que siempre; el 13.8% niega que las instalaciones cumplan los controles de condiciones ambientales, mientras que el 38.8% refiere que a veces y el 47.5% afirma que siempre; el 11.3% niega que se controla el uso de sustancias y materiales de referencia, mientras que el 50% refiere que a veces y el 38.8% afirma que siempre; el 17.5% niega que los documentos se encuentren actualizados y revisados, mientras que el 40% refiere que a veces y el 42.5% afirma que siempre; el 8.8% niega que se encuentre programado el mantenimiento preventivo, verificación de instrumentos y equipos, mientras que el 48.8% refiere que a veces y el 42.5% afirma que siempre; el 13.8% niega que se entregue la muestra con su certificado e informe

de análisis, mientras que el 45% refiere que a veces y el 41.3% afirma que siempre; de entrevistados del área de control de calidad del laboratorio cosmético Lima, febrero 2021.

4.1.2 Prueba de hipótesis

4.1.2.1 Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación entre el uso del sistema informático empresarial con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

H0: No existe relación entre el uso del sistema informático empresarial con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

Tabla 6.

Tabla Cruzada para el Uso del Sistema Informático Empresarial y la Gestión de Recursos en el área de Control de Calidad del Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

TABLA CRUZADA		SISTEMA INFORMÁTICO EMPRESARIAL			Total
		A veces	Siempre		
GESTION DE RECURSOS	Nunca	Recuento	4	0	4
		Recuento esperado	0.7	3.3	4.0
		% del total	5.0%	0.0%	5.0%
	A veces	Recuento	8	33	41
		Recuento esperado	7.2	33.8	41.0
		% del total	10.0%	41.3%	51.3%
	Siempre	Recuento	2	33	35
		Recuento esperado	6.1	28.9	35.0
		% del total	2.5%	41.3%	43.8%
Total	Recuento	14	66	80	
	Recuento esperado	14.0	66.0	80.0	
	% del total	17.5%	82.5%	100.0%	
Prueba de Chi-cuadrado		Valor	Grado de libertad	Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson		22,339 ^a	2	0.000	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 6 se observó que el 43.8% afirma que siempre se gestiona los recursos, mientras que el 51.3% refiere que a veces y el 5% respondió que nunca. El 82.5% usa siempre el sistema informático empresarial en tanto el 17.5% contestó que a veces. El valor de Chi-cuadrado fue menor a 0.05 (0.000) por tanto se acepta la hipótesis H1, es decir; existe relación entre el uso del sistema informático empresarial con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

Prueba de PHI y V de Cramer

MEDIDAS SIMÉTRICAS		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,528	,000
	V de Cramer	,528	,000
N de casos válidos		80	

Fuente Elaboración propia

Interpretación

El valor de Phi y V de Cramer 0.528 indicó que existe una correlación moderada entre el Uso del Sistema Informático Empresarial y la Gestión de Recursos en el área de Control de Calidad del Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

4.1.2.2 Prueba de hipótesis específicas

4.1.2.2.1 Prueba de hipótesis del proceso de planeación

H1: Existe relación entre el uso del sistema informático empresarial en los procesos de planeación con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

H0: No existe relación entre el uso del sistema informático empresarial en los procesos de planeación con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

Tabla 7.

Tabla Cruzada para el Uso del Sistema Informático Empresarial en Proceso de Planeación y la Gestión de Recursos en el área de Control de Calidad del Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

TABLA CRUZADA		PROCESO DE PLANEACIÓN			
		A veces	Siempre	Total	
GESTION DE RECURSOS	Nunca	Recuento	3	1	4
		Recuento esperado	0.6	3.4	4.0
		% del total	3.8%	1.3%	5.0%
	A veces	Recuento	7	34	41
		Recuento esperado	6.2	34.9	41.0
		% del total	8.8%	42.5%	51.3%
	Siempre	Recuento	2	33	35
		Recuento esperado	5.3	29.8	35.0
		% del total	2.5%	41.3%	43.8%
Total	Recuento	12	68	80	
	Recuento esperado	12.0	68.0	80.0	
	% del total	15.0%	85.0%	100.0%	
Prueba de Chi-cuadrado		Valor	Grado de libertad	Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson		13,799 ^a	2	0.001	

Fuente Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 7 se observó que el 43.8% afirma que siempre se gestiona los recursos, mientras que el 51.3% refiere que a veces y el 5% respondió que nunca. El 85% usa siempre el sistema informático empresarial en el proceso de planeación, en tanto el 15% contestó que a veces. El valor de Chi-cuadrado fue menor a 0.05 (0.001) por tanto se acepta la hipótesis H1, es decir; existe relación entre el uso del sistema informático empresarial en los procesos de planeación con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

Prueba de PHI y V de Cramer

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,415	,001
	V de Cramer	,415	,001
N de casos válidos		80	

Interpretación

El valor de Phi y V de Cramer 0.415 indicó que existe una correlación moderada entre el Uso del Sistema Informático Empresarial en Proceso de Planeación y la Gestión de Recursos en el área de Control de Calidad del Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

4.1.2.2.2 Prueba de hipótesis del proceso de consulta

H1: Existe relación entre el uso del sistema informático empresarial los procesos de consulta con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

H0: No existe relación entre el uso del sistema informático empresarial los procesos de consulta con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

Tabla 8.

Tabla Cruzada para el Uso del Sistema Informático Empresarial en Proceso de Consulta y la Gestión de Recursos en el área de Control de Calidad del Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

TABLA CRUZADA		PROCESO DE CONSULTA			
		A veces	Siempre	Total	
GESTION DE RECURSOS	Nunca	Recuento	4	0	4
		Recuento esperado	0.9	3.1	4.0
		% del total	5.0%	0.0%	5.0%
	A veces	Recuento	12	29	41
		Recuento esperado	9.2	31.8	41.0
		% del total	15.0%	36.3%	51.3%
	Siempre	Recuento	2	33	35
		Recuento esperado	7.9	27.1	35.0
		% del total	2.5%	41.3%	43.8%
Total	Recuento	18	62	80	
	Recuento esperado	18.0	62.0	80.0	
	% del total	22.5%	77.5%	100.0%	
Prueba de Chi-cuadrado		Valor	Grado de libertad	Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson		20,510 ^a	2	0.000	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 8 se observó que el 43.8% afirma que siempre se gestiona los recursos, mientras que el 51.3% refiere que a veces y el 5% respondió que nunca. El 77.5% usa siempre el sistema informático empresarial en el proceso de consulta, en tanto el 22.5% contestó que a veces. El valor de Chi-cuadrado fue menor a 0.05 (0.000) por tanto se acepta la hipótesis H1, es decir; existe relación entre el uso del sistema informático empresarial los procesos de consulta con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

Prueba de PHI y V de Cramer

MEDIDAS SIMÉTRICAS		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,506	,000
	V de Cramer	,506	,000
N de casos válidos		80	

Fuente Elaboración Propia

Interpretación

El valor de Phi y V de Cramer 0.506 indicó que existe una correlación moderada entre el Uso del Sistema Informático Empresarial en Proceso de Consulta y la Gestión de Recursos en el área de Control de Calidad del Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

4.1.2.2.3 Prueba de hipótesis del proceso de reporte

H1: Existe relación entre el uso del sistema informático empresarial los procesos de reporte con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

H0: No existe relación entre el uso del sistema informático empresarial los procesos de reporte con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

Tabla 9.

Tabla Cruzada para el Uso del Sistema Informático Empresarial en Proceso de Reporte y la Gestión de Recursos en el área de Control de Calidad del Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

TABLA CRUZADA		PROCESO DE REPORTE			
		A veces	Siempre	Total	
GESTION DE RECURSOS	Nunca	Recuento	3	1	4
		Recuento esperado	0.7	3.3	4.0
		% del total	3.8%	1.3%	5.0%
	A veces	Recuento	9	32	41
		Recuento esperado	7.2	33.8	41.0
		% del total	11.3%	40.0%	51.3%
	Siempre	Recuento	2	33	35
		Recuento esperado	6.1	28.9	35.0
		% del total	2.5%	41.3%	43.8%
Total	Recuento	14	66	80	
	Recuento esperado	14.0	66.0	80.0	
	% del total	17.5%	82.5%	100.0%	
Prueba de Chi-cuadrado		Valor	Grado de libertad	Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson		13,090 ^a	2	0.001	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 9 se observó que el 43.8% afirma que siempre se gestiona los recursos, mientras que el 51.3% refiere que a veces y el 5% respondió que nunca. El 82.5% usa siempre el sistema informático empresarial en el proceso de reporte, en tanto el 17.5% contestó que a veces. El valor de Chi-cuadrado fue menor a 0.05 (0.001) por tanto se acepta la hipótesis H1, es decir; existe relación entre el uso del sistema informático empresarial los procesos de reporte con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

Prueba de PHI y V de Cramer

MEDIDAS SIMÉTRICAS		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,405	,001
	V de Cramer	,405	,001
N de casos válidos		80	

Fuente Elaboración Propia

Interpretación

El valor de Phi y V de Cramer 0.405 indicó que existe una correlación moderada entre el uso del sistema informático empresarial los procesos de reporte con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.

4.1.3 Discusión de resultados

Cuando se determinó la relación entre el uso del sistema informático empresarial y la gestión de los recursos en la tabla 6 se observa que el 82.5% usa el sistema con lo que se obtiene una afirmación de la gestión de los recursos en un 43.8% y una relación de significancia, como lo demuestra Ching y Lam, (2017) en la implementación de un modelo de sistema ERP en mejora de procesos obteniendo un resultado mediante la prueba de rangos con Wilcoxon que se aplica en pruebas no paramétricas alternativas a la prueba T de Student; esto implica que el uso del sistema informático influye positivamente en la gestión de los recursos en el área de control de calidad repercutiendo en posibilitar al usuario en tiempo real los datos necesarios para mejorar el desarrollo de sus actividades que directamente contribuye con la gestión de los recursos técnicos y físicos que permite una gestión administrativa de acuerdo al contexto organizacional⁽¹⁴⁾. Además Espinoza, (2016) en un diseño optimiza los procesos presupuestales y el costeo utilizando la metodología Accelerated SAP en las etapas de un proyecto demuestra que la herramienta integra los procesos logísticos y financieros que demuestran con ello la efectividad de la gestión de recursos⁽¹⁷⁾. También Ramírez, et al. (2019) describe que el factor éxito de una gestión es de aspecto tecnológico en las instituciones⁽¹⁸⁾. Soto Reyes, (2017) demuestra que el diseño digitalizado que forma parte de un sistema informático puede cambiar los aspectos determinantes con aplicaciones prácticas y seguras⁽²⁰⁾. Gaibor y Pachala. (2017) demuestra que la gestión de la información agiliza la revisión, elaboración y almacenamientos en tiempos optimos⁽²¹⁾. Abrego et al., (2016) determina que el sistema informático permite identificar su efectividad y su incidencia de sus organizaciones⁽²²⁾.

Todos ellos refieren que existe una relación significativa entre el uso del sistema informático y el proceso de gestión de recursos.

Cuando se determinó la relación del sistema informático en los procesos de planeación se observa en los resultados que el 85% de los encuestados utilizan el sistema informático y hay una relación con el proceso de gestión de recursos, ya que en el sistema se encuentran registrados los requerimientos necesarios para el cumplimiento de las necesidades específicas, como la urgencia del proceso requerido, la eficacia de sus resultados ya que muchos de estos productos analizados tendrán reacciones con productos que sin las especificaciones requeridas podrían comprometer a la preparación de productos en la industria. Flores, (2016) presenta en su trabajo un sistema informático OUTSOURCING como herramienta de gestión el que permitió en la investigación el cumplimiento de sus objetivos por la optimización de recursos y la reducción de los costes de proceso y la priorización de las necesidades de importancia con los estándares de calidad y servicio ⁽¹⁵⁾. Con lo que determina también que existe una relación significativa entre estas variables.

Cuando se determinó la relación del uso del sistema informático en el proceso de consulta se obtiene un resultado donde el 77.5% utiliza el sistema informático empresarial que lo relaciona directamente con la gestión de recursos por que mediante este proceso se coordinan las programaciones y los pedidos conjuntamente y en tiempo real todas las áreas, enlazados por las comunicaciones emitidas en un sistema funcional y practico. Mejia y Ugaz, (2016) en una investigación de analisis al sistema SAP y la coordinación para su programación concluye que el proceso de gestión es dependiente de la manera

como se registra y el que permite obtener el consolidación de la información⁽¹⁶⁾. Con ello también concuerda con el resultado obtenido de relación significativa entre estas variables.

Cuando se determinó la relación del uso del sistema informático con el proceso de reporte y la gestión de recursos se obtuvo que el 82.5% utiliza el sistema y una relación que permite identificar que las acciones tomadas mediante este sistema influyen directamente en la gestión de recursos por que los datos almacenados de los resultados obtenidos son fuente confiable para los siguientes procesos tanto de fabricación o de venta que se requieran en la continuidad de la etapa requerida. Rivas, (2018) determinó la relación entre el control interno y la gestión de inventarios obteniendo una correlación de $Rho = 0.785$ el cual es muy significativa⁽¹³⁾. Moposita y García. (2019) determina en su investigación como el sistema informático mejora el control en gestión de los recursos de una institución⁽¹⁹⁾.

5 CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Se determinó que existe relación entre el uso del sistema informático empresarial con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021. Realizando la prueba valor de Chi-cuadrado donde la significancia fue menor a 0.05 (0.000) y la fuerza de correlación fue 0.528 siendo una correlación es moderada.
2. Se determinó que existe relación entre el uso del sistema informático empresarial en los procesos de planeación con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021. Realizando la prueba de Chi-cuadrado donde la significancia fue menor a 0.05 (0.001) y la fuerza de correlación fue 0.415 siendo una correlación positiva moderada.
3. Se determinó que existe relación entre el uso de sistema informático empresarial en los procesos de consulta con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021. Realizando la prueba de Chi-cuadrado donde la significancia fue menor a 0.05 (0.000) y la fuerza de correlación fue de 0.506 siendo una correlación positiva moderada.
4. Se determinó que existe relación entre el uso de sistema informático empresarial en los procesos de reporte con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021. Realizando la prueba de Chi-cuadrado donde la significancia fue menor a 0.05 (0.001) y la fuerza de correlación fue de 0.405 siendo una correlación positiva moderada.

5.2 Recomendaciones

En cuanto al uso del sistema informático para la gestión de recursos en la industria cosmética y otras áreas relacionadas con la profesión del químico farmacéutico se sugiere la capacitación del personal y la integración al sistema de todas las empresas cosmética.

Se recomienda a los profesionales de programación presentar al usuario una plataforma accesible y amigable que permita su uso e integración en una planeación conjunta con la participación de mayoría de los trabajadores.

Se recomienda el uso del sistema informático empresarial para comunicar todos los reportes necesarios del trabajo realizado con lo que se permite integrar a los trabajadores y personal administrativo en gestión de los recursos.

Se recomienda realizar una investigación experimental con las mismas variables para complementar los datos y reportar con ello una investigación que consolide su hipótesis y necesidad del sistema en la industria.

REFERENCIAS

1. Perez Saldivar L, Macias Hernández J, Gómez Chávez L, Cardoso Carmon D, Simon Figueroa L. Sistema informático para apoyar el proceso de planificación por objetivos en las entidades cubanas SERIE. [Internet].; 14 mayo 2020 [cited 8 Febrero 2021]; 13(6):59-8. Disponible en: c
2. Pinto S, Ramirez P, Grandon E. Antecedentes del éxito de los sistemas de planificación de recursos empresariales en las grandes empresas chilenas: un modelo factorial exoloratorio. IF.. [Internet].; 2017 [cited 8 febrero 2021]. 28(3): 139-146. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642017000300015&lang=es.
3. Quispe A, Padilla M, Telot J, Nogueira D. Tecnologías de la información y ciomunicación en la gestión empresarial de pymes comerciales. Ingenieria Industrial. [Internet].; 2017 [cited 8 febrero 2021]. 38(1): 81-92. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000100008&lang=es.
4. Reyes A, Zafra C, Méndez F. Sistema de planificación de recursos empresariales, como herramienta en el mantenimiento industrial basadas en el proceso analitico jerarquico (AHP) Encuentro Internacional de educación en Ingenieria. [Internet].; 2016 [cited 8 febrero 2021]. Disponible en: <https://academic.microsoft.com/paper/2539031464/related>.

5. Olaz A. ¿Existe la obsolescencia programada en la gestión de recursos humanos? Aposta. Revista de Ciencias Sociales. [Internet].; 2018 [cited 8 febrero 2021]. 79:109-138. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495959519004>.
6. Agudelo M, Alveiro C, Saavedra B, Martín R. El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de la calidad y la competitividad organizacional. Revista científica Visión de Futuro. [Internet].; 2016 [cited 8 febrero 2021]. 20(2): 1-20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>.
7. Web R. Solo el 5% de las empresas peruanas aplican gestión de responsabilidad social. [Internet].; Recursos Humanos, el portal del capital humano. Guia empresas recursos humanos Perú. [cited 5 febrero 2021]. Disponible en: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/solo-el-5-de-las-empresas-peruanas-aplican-gestion-de-responsabilidad-social/>.
8. Alegria J, Alvarez C, Camones C, Paucar E. Calidad en las empresas del sector Laboratorios farmaceuticos en Lima -Perú. [Tesis de Maestría en Administración Estrategica de Empresas]. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de posgrado. [Internet].; 2019 [cited 5 Febrero 2021]. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14737>.
9. EGS B. La industria farmacéutica peruana se transforma. [Internet].; 2019 [cited 5 Febrero 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/12/09/industria-farmacautica/>.

10. Hansen B. ¿Qué es la gestión de recursos y por qué es importante? [Internet].; 2018 [cited 5 febrero 2021]. Disponible en: <https://www.wrike.com/es/blog/que-es-la-gestion-de-recursos-y-por-que-es-importante/>.
11. Pérez S, Zabaleta M. ERP El sistema de planificación de los recursos de la empresa. Universidad Simón Bolívar. [Internet].; 2017 [cited 8 febrero 2021]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/324570651_El_sistema_de_planificacion_de_los_recursos_de_la_empresa.
12. Mora J, Bravo J, Intriago P. Sistema Informático de gestión de calidad para las empresas. UTEDQ. [Internet].; 2016 [cited 8 febrero 2021]. 3(8): 52-58. Disponible en: <file:///C:/Users/mgeco/Downloads/Dialnet-SistemaInformaticoDeGestionDeCalidadParaLasEmpresa-5833398.pdf>.
13. Rivas L. Control interno y su relación con la gestión de inventarios en las empresas del sector farmacéutico del distrito de Pueblo Libre. año 2018. [Tesis de grado en Contabilidad]. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. [Internet].; 2018 [cited 18 febrero 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32560/Rivas_RLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
14. Ching S, Lam G. modelo de sistema ERP basado en la metodología ASAP para mejorar los procesos de apoyo en la congregación Hermanos Maristas del Perú, 2015. [Tesis de grado en Ingeniería de Sistemas]. Lima - Perú: Universidad Autónoma del Perú. [Internet].; 2017 [cited 8 febrero 2021]. Disponible en:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/390/1/CHING%20IBARRA%20SUYIN%20-%20LAM%20TORRES%20GILMAR.pdf>.

15. Flores G. Outsourcing - herramienta de gestión para la optimización de recursos. [tesis de grado en Contabilidad]. Tarapoto - Perú: Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. [Internet].; 2019 [cited 8 febrero 2021]. Disponible en: http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2425/TP_CON_00383_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
16. Mejía L, Ugaz W. La gestión de procesos de pedidos en el sistema SAP y su influencia en la atención al cliente de la empresa La Viga S.A. en el último trimestre del año 2016 en Lima. [Tesis en Administración y Negocios]. Lima - Perú: Universidad Tecnológica del Perú. [Internet].; 2016 [cited 8 febrero 2021]. Disponible en: http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/756/6/Luis%20Mejia_Wilmer%20Cabrera_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachillerato_2017.pdf.
17. Espinoza F. Implantación del sistema SAP en la gestión de los procesos presupuestales en una organización peruana. [Tesis de grado en Ingeniería de Sistemas]. Lima - Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. [Internet].; 2016 [cited 8 febrero 2021]. Disponible en: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3534/1/2016_Espinoza-Espinoza.pdf.
18. Ramírez R, Royero G, El Kadi O. Gestión tecnológica como factor clave de éxito en universidades privadas. [Tesis]; Maracaibo, Venezuela: Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. [Internet].; 2019 [cited 18 febrero 2021]. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/330567008_Gestion_tecnologica_como_factor_clave_de_exito_en_universidades_privadas/link/5c48f238a6fdccd6b5c42d6e/download.

19. García M, Moposita R. Incidencia de un sistema informático para el control de asistencia de las horas de gestión docente para la Universidad estatal de Bolívar, año 2018. [tesis]. Guaranda: Universidad estatal de Bolívar. [Internet].; 2019 [cited 8 febrero 2021]. Disponible en: <http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/3060/1/INFORME%20FINAL.docx.pdf>.
20. Soto C. Sistema informático que administra la capacitación empresarial ofertada en la facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del estado de México.[tesis]. Mexico: UAEM. [Internet].; 2017 [cited 8 Febrero 2021]. Disponible en: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67700/CesarSotoTesisCompleta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
21. Gaibor M, Pachala J. Impacto de un sistema informático para la aplicación de reactivos de la unidad de titulación de la carrera de sistemas de la facultad de Ciencias administrativas Gestión empresarial e informática de la U. estatal de Bolívar, año 2016 - 2017 [Tesis] GUEB.. [Internet].; 2017 [cited 8 febrero 2021]. Disponible en: http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/1860/1/InformeFinal_AngelPachala-MiguelGaibor2017.pdf.
22. Abrego D, Sánchez Y, Medina J. Influecia de los sistemas de información en los resultados organizacionales Contaduría y Administración, (62) 2. [Internet].; 2016 [cited 8 febrero 2021]. Disponible en: <https://cyberleninka.org/article/n/681050>.

23. Moreno J, Dueñas B. Sistema de información empresarial: la información como recurso estrategico RCLC. [Internet].; 2018 [cited 19 febrero 2021]. 4 (1): 141-154. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/728/813>.
24. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. [Internet].; 2020 [cited 18 febrero 2021]. Disponible en: <https://dle.rae.es/sistema?m=form>.
25. El presidente de republica. Manual de buenas prácticas de laboratorio para el control de calidad de productos farmacéuticos. 2018. D.S. N° 017-2018-SA.
26. Allentics G. Gestion de calidad SAP. [Internet].; 22. Disponible en: https://issuu.com/gauri.allentics/docs/sap_qm_pdf.
27. Rubio P. Introduccion a la Gestion Empresarial Madrid: Instituto Europeo de Gestión Empresarial; 2008.
28. Marcó F, Loguzzo H, Fedi J. Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche; 2016.
29. Urrea O, Chica S. Gerencia de recursos físicos y financieros Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública; 2008.
30. Martinez L, Figueras R, Guerrero D. Los sistemas computarizados: la industria farmacéutica y sus regulaciones. RCI. [Internet].; 2019 [cited 23 febrero 2021]. 10 (3): 27-33. Disponible en: <https://rci.cujae.edu.cu/index.php/rci/article/view/728/0>.

31. Hernández A, Ramos M, Placencia B, Indacochea B, Quimis A, Moreno L. Metodología de la investigación Alicante: CIENCIAS; 2018.
32. Hernández R, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6th ed. México: Mc Graw Hill; 2014.
33. Hernández R, Méndez S, Mendoza C, Cuevas A. Fundamentos de la investigación México: Mc Graw Hill; 2017.
34. Hernández S. R, Mendoza T. CP. Metodología de la Investigación Mexico: Mc Graw Hill; 2018.
35. Universidad Privada Norbert Wiener. Código de ética para la investigación. [Internet].; 2019 [cited 12 Marzo 2021]. Disponible en: [https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/documentacion/Codigo_de_Etica_para_la_Investigacion_\(vigente\).pdf](https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/documentacion/Codigo_de_Etica_para_la_Investigacion_(vigente).pdf).

ANEXO

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	JUSTIFICACION	VARIABLES	TIPOS DE VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>1. ¿Como el uso de sistema informático empresarial se relaciona con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Como el uso de sistema informático empresarial en los procesos de planeación se relaciona con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021?</p> <p>2. ¿Como el uso de sistema informático empresarial en los procesos de consulta se relaciona con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021?</p> <p>3. ¿Como el uso de sistema informático empresarial en los procesos de reporte se relaciona con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021?</p>	<p>OBJETIVOS GENERAL</p> <p>1. Determinar la relación del uso de sistema informático empresarial con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar la relación de uso del sistema informático empresarial en los procesos de planeación con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.</p> <p>2. Determinar la relación de uso del sistema informático empresarial en los procesos de consulta con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.</p> <p>3. Determinar la relación de uso del sistema informático empresarial en los procesos de reporte con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>1. Existe relación significativa entre el uso del sistema informático empresarial con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1. Existe relación significativa entre el uso del sistema informático empresarial en los procesos de planeación con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.</p> <p>2. Existe relación significativa entre el uso del sistema informático empresarial en los procesos de consulta con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.</p> <p>3. Existe relación significativa entre el uso del sistema informático empresarial en los procesos de consulta con la gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético Lima, febrero 2021.</p>	<p>1. Teórica</p> <p>El sistema informático facilita la gestión empresarial integrando sus funciones con la finalidad de mejorar sus procesos, estrategias y decisiones (11).</p> <p>2. Metodológica:</p> <p>El Sistema Informático ha permitido un mejoramiento en el proceso de gestión mediante un sistematizado estandarizado en las empresas, por lo tanto, es contribuyente de utilizar esta metodología reduciendo considerablemente el riesgo (12).</p> <p>3. Práctica:</p> <p>Es importante para mejorar el nivel de gestión de los Laboratorio Cosméticos farmacéuticos, donde el manejo de los recursos representa la eficacia de los logros proyectados.</p>	<p>V. Independiente</p> <p>Uso de sistema informático empresarial</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de planeación. • Proceso de consulta. • Proceso de reporte. <p>V. Dependiente</p> <p>Gestión de recursos</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos técnicos. • Recursos físicos. 	<p>Numérico o cuantitativo</p> <p>Numérico o cuantitativo</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Tipo de investigación básica</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Método correlacional. Enfoque cuantitativo. Diseño no experimental.</p> <p>Población y muestra</p> <p>Población: Trabajadores del Laboratorio Cosmético.</p> <p>Muestra: Trabajadores del área de control de calidad del Laboratorio Cosmético.</p> <p>Procesamiento de datos</p> <p>Mediante el programa estadístico SPSS</p> <p>Técnica de análisis de datos</p> <p>Mediante la encuesta</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

ANEXO 2.1

Cuestionario sobre el uso del sistema informático empresarial

Género: (M) (F)

Edad:

Fecha:

A continuación, encontrarás una serie de preguntas que hacen referencia a la frecuencia de uso del sistema informático en el área de control de calidad, contesta de acuerdo con el uso realizado en el mes de FEBRERO, marcando con una "X" en el casillero que crees que corresponde.	Nunca	A veces	Siempre
1. ¿Usa el sistema informático para acceder al plan de análisis?			
2. ¿Usa el sistema informático para consultar los métodos de análisis?			
3. ¿Usa el sistema informático para consultar los procedimientos de análisis?			
4. ¿Usa el sistema informático para averiguar la lista de tareas?			
5. ¿Usa el sistema informático para calcular la muestra?			
6. ¿Usa el sistema informático para contabilizar las existencias?			
7. ¿Usa el sistema informático para consultar los valores de aprobación?			
8. ¿Usa el sistema informático para liberar el lote de análisis?			
9. ¿Usa el sistema informático para registrar los informes?			
10. ¿Usa el sistema informático para consultar la lista de análisis?			
11. ¿Usa el sistema informático para registrar los resultados?			
12. ¿Usa el sistema informático para informar las decisiones de uso?			
13. ¿Usa el sistema informático para informar los reclamos internos y externos?			
14. ¿Usa el sistema informático para registrar los defectos y notificaciones?			
15. ¿Solicita el sistema informático requisitos mínimos para grabar los resultados?			

ANEXO 2.2

Cuestionario sobre los logros alcanzados en la gestión de recursos.

Fecha:

A continuación, encontrarás una serie de enunciados que hacen referencia a la gestión obtenida en el mes de FEBRERO en el área de control de calidad, contesta de acuerdo con su percepción, marcando con una "X" en el casillero que crees que corresponde.	Nunca	A veces	Siempre
1. La comunicación y coordinación está garantizada			
2. Se realizan auditorías internas y externas con cero no conformidades.			
3. Se identifica el origen y las diferentes etapas de una desviación.			
4. Se atiende quejas y reclamos de forma inmediata			
5. Se validan los métodos de ensayo y especificaciones.			
6. Se protegen los datos y la confidencialidad			
7. Se controla las condiciones de almacenamiento			
8. Las instalaciones cumplen los controles de condiciones ambientales.			
9. Se controla el uso de sustancias y materiales de referencia			
10. Los documentos se encuentran actualizados y revisados			
11. Se encuentra programado el mantenimiento preventivo, verificación de instrumentos y equipos.			
12. Se entrega la muestra con su certificado e informe de análisis			

Anexo 3 Validez del instrumento

ANEXO 3.1: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Uso de sistema informático empresarial y gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético lima, febrero 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Sistema informático empresarial							
	DIMENSION 1: Proceso de planeación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usa el sistema informático para acceder al plan de análisis?	X		X		X		
2	¿Usa el sistema informático para averiguar la lista de tareas?	X		X		X		
3	¿Usa el sistema informático para calcular la muestra?	X		X		X		
4	¿Usa el sistema informático para contabilizar las existencias?	X		X		X		
5	¿Usa el sistema informático para liberar el lote de análisis?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Proceso de consulta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Usa el sistema informático para consultar los métodos de análisis?	X		X		X		
7	¿Usa el sistema informático para consultar los procedimientos de análisis?	X		X		X		
8	¿Usa el sistema informático para consultar los valores de aprobación?	X		X		X		
9	¿Usa el sistema informático para consultar la lista de análisis?	X		X		X		

10	¿Solicita el sistema informático requisitos mínimos para grabar los resultados?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Proceso de reporte	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Usa el sistema informático para registrar los informes?	X		X		X		
12	¿Usa el sistema informático para registrar los resultados?	X		X		X		
13	¿Usa el sistema informático para informar las decisiones de uso?	X		X		X		
14	¿Usa el sistema informático para informar los reclamos internos y externos?	X		X		X		
15	¿Usa el sistema informático para registrar los defectos y notificaciones?	X		X		X		
	VARIABLE 2: Gestión de recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Recursos técnicos	X		X		X		
1	La comunicación y coordinación está garantizada	X		X		X		
2	Se realizan auditorías internas y externas con cero no conformidades.	X		X		X		
3	Se identifica el origen y las diferentes etapas de una desviación.	X		X		X		
4	Se atiende quejas y reclamos de forma inmediata	X		X		X		
5	Se validan los métodos de ensayo y especificaciones.	X		X		X		
6	Se protegen los datos y la confidencialidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Recursos Físicos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se controla las condiciones de almacenamiento	X		X		X		

ANEXO 3.3: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Uso de sistema informático empresarial y gestión de recursos en el área de control de calidad de un laboratorio Cosmético lima, febrero 2021

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Sistema informático empresarial							
	DIMENSION 1: Proceso de planeación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usa el sistema informático para acceder al plan de análisis?	X		X		X		
2	¿Usa el sistema informático para averiguar la lista de tareas?	X		X		X		
3	¿Usa el sistema informático para calcular la muestra?	X		X		X		
4	¿Usa el sistema informático para contabilizar las existencias?	X		X		X		
5	¿Usa el sistema informático para liberar el lote de análisis?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Proceso de consulta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Usa el sistema informático para consultar los métodos de análisis?	X		X		X		
7	¿Usa el sistema informático para consultar los procedimientos de análisis?	X		X		X		
8	¿Usa el sistema informático para consultar los valores de aprobación?	X		X		X		
9	¿Usa el sistema informático para consultar la lista de análisis?	X		X		X		
10	¿Solicita el sistema informático requisitos mínimos para grabar los resultados?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Proceso de reporte	Si	No	Si	No	Si	No	

11	¿Usa el sistema informático para registrar los informes?	X		X		X		
12	¿Usa el sistema informático para registrar los resultados?	X		X		X		
13	¿Usa el sistema informático para informar las decisiones de uso?	X		X		X		
14	¿Usa el sistema informático para informar los reclamos internos y externos?	X		X		X		
15	¿Usa el sistema informático para registrar los defectos y notificaciones?	X		X		X		
	VARIABLE 2: Gestión de recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Recursos técnicos	X		X		X		
1	La comunicación y coordinación está garantizada	X		X		X		
2	Se realizan auditorías internas y externas con cero no conformidades.	X		X		X		
3	Se identifica el origen y las diferentes etapas de una desviación.	X		X		X		
4	Se atiende quejas y reclamos de forma inmediata	X		X		X		
5	Se validan los métodos de ensayo y especificaciones.	X		X		X		
6	Se protegen los datos y la confidencialidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Recursos Físicos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se controla las condiciones de almacenamiento	X		X		X		
8	Las instalaciones cumplen los controles de condiciones ambientales.	X		X		X		
9	Se controla el uso de sustancias y materiales de referencia	X		X		X		

ANEXO 3.4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Uso de sistema informático empresarial y gestión de recursos en el área de control de calidad de un Laboratorio Cosmético lima, febrero 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Sistema informático empresarial							
	DIMENSION 1: Proceso de planeación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usa el sistema informático para acceder al plan de análisis?	X		X		X		
2	¿Usa el sistema informático para averiguar la lista de tareas?	X		X		X		
3	¿Usa el sistema informático para calcular la muestra?	X		X		X		
4	¿Usa el sistema informático para contabilizar las existencias?	X		X		X		
5	¿Usa el sistema informático para liberar el lote de análisis?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Proceso de consulta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Usa el sistema informático para consultar los métodos de análisis?	X		X		X		
7	¿Usa el sistema informático para consultar los procedimientos de análisis?	X		X		X		
8	¿Usa el sistema informático para consultar los valores de aprobación?	X		X		X		
9	¿Usa el sistema informático para consultar la lista de análisis?	X		X		X		
10	¿Solicita el sistema informático requisitos mínimos para grabar los resultados?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Proceso de reporte	Si	No	Si	No	Si	No	

11	¿Usa el sistema informático para registrar los informes?	X		X		X		
12	¿Usa el sistema informático para registrar los resultados?	X		X		X		
13	¿Usa el sistema informático para informar las decisiones de uso?	X		X		X		
14	¿Usa el sistema informático para informar los reclamos internos y externos?	X		X		X		
15	¿Usa el sistema informático para registrar los defectos y notificaciones?	X		X		X		
	VARIABLE 2: Gestión de recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Recursos técnicos	X		X		X		
1	La comunicación y coordinación está garantizada	X		X		X		
2	Se realizan auditorías internas y externas con cero no conformidades.	X		X		X		
3	Se identifica el origen y las diferentes etapas de una desviación.	X		X		X		
4	Se atiende quejas y reclamos de forma inmediata	X		X		X		
5	Se validan los métodos de ensayo y especificaciones.	X		X		X		
6	Se protegen los datos y la confidencialidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Recursos Físicos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se controla las condiciones de almacenamiento	X		X		X		
8	Las instalaciones cumplen los controles de condiciones ambientales.	X		X		X		
9	Se controla el uso de sustancias y materiales de referencia	X		X		X		

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

ANEXO 4.1

Estadísticas de fiabilidad de variable independiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	15

Estadística total de ítems: uso del sistema informático empresarial

VARIABLE INDEPENDIENTE	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Usa el sistema informático para acceder al plan de análisis?	32,30	23,122	,369	,822
¿Usa el sistema informático para consultar los métodos de análisis?	32,10	22,989	,369	,822
¿Usa el sistema informático para consultar los procedimientos de análisis?	32,00	24,444	,317	,822
¿Usa el sistema informático para averiguar la lista de tareas?	31,70	23,122	,635	,805
¿Usa el sistema informático para calcular la muestra?	31,60	23,156	,613	,806
¿Usa el sistema informático para contabilizar las existencias?	32,00	24,000	,400	,818
¿Usa el sistema informático para consultar los valores de aprobación?	32,00	24,222	,358	,820
¿Usa el sistema informático para liberar el lote de análisis?	31,40	23,822	,344	,822

¿Usa el sistema informático para registrar los informes?	31,60	24,933	,253	,825
¿Usa el sistema informático para consultar la lista de análisis?	31,60	24,044	,430	,816
¿Usa el sistema informático para registrar los resultados?	31,70	24,456	,357	,820
¿Usa el sistema informático para informar las decisiones de uso?	31,60	23,156	,613	,806
¿Usa el sistema informático para informar los reclamos internos y externos?	31,60	23,156	,613	,806
¿Usa el sistema informático para registrar los defectos y notificaciones?	32,30	19,344	,786	,784
¿Solicita el sistema informático requisitos mínimos para grabar los resultados?	31,90	23,211	,357	,823

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4.2

Estadísticas de fiabilidad de variable dependiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	12

Estadística total de ítems: gestión de recursos

VARIABLE DEPENDIENTE	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La comunicación y coordinación está garantizada	23,67	37,515	,709	,937
Se realizan auditorías internas y externas con cero no conformidades.	23,83	38,152	,730	,937
Se identifica el origen y las diferentes etapas de una desviación.	23,92	36,992	,789	,934
Se atiende quejas y reclamos de forma inmediata	23,75	35,114	,891	,930
Se validan los métodos de ensayo y especificaciones.	23,33	39,333	,779	,936
Se protegen los datos y la confidencialidad	23,75	39,477	,664	,939
Se controla las condiciones de almacenamiento	23,67	37,879	,832	,934
Las instalaciones cumplen los controles de condiciones ambientales.	23,58	38,083	,761	,936
Se controla el uso de sustancias y materiales de referencia	23,83	39,606	,544	,943
Los documentos se encuentran actualizados y revisados	23,92	36,265	,743	,937

Se encuentra programado el mantenimiento preventivo, verificación de instrumentos y equipos.	23,92	36,629	,834	,933
Se entrega la muestra con su certificado e informe de análisis	23,92	37,356	,628	,941

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5: Aprobación del comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 20 de julio de 2021

Investigador(a):
GISELLA EVELYN, GALLEGOS DIAZ
Exp. N° 724-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“USO DE SISTEMA INFORMÁTICO EMPRESARIAL Y GESTIÓN DE RECURSOS EN EL ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD DE UN LABORATORIO COSMÉTICO LIMA, FEBRERO 2021” V02**, el cual tiene como investigador principal a **GISELLA EVELYN, GALLEGOS DIAZ**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

Anexo 6: Formato de consentimiento informado



ONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Institución : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : Gisella Evelyn Gallegos Diaz
Título : Uso de Sistema Informático Empresarial y Gestión de Recursos en el Área de Control de Calidad en un Laboratorio Cosmético Lima, Febrero 2021

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "Uso de Sistema Informático Empresarial y Gestión de Recursos en el Área de Control de Calidad en un Laboratorio Cosmético Lima, Febrero 2021". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Gisella Evelyn Gallegos Diaz. El propósito de este estudio facilita la gestión empresarial integrando sus funciones y departamentos en un único sistema con la finalidad de mejorar sus procesos, estrategias y decisiones-

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Se explicará el propósito central del estudio a realizar
- Firmará el consentimiento informado de manera voluntaria
- Se aplicará la encuesta con preguntas cerradas destinadas a recopilar datos

La encuesta puede demorar como máximo unos 10 minutos (*15 preguntas de la variable independiente e dependiente con respuestas de tipo cerrada, donde usted marcará "Nunca", "A veces" "Siempre" para cada pregunta*). Los resultados de la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio no representará ningún tipo de riesgo, ya que los datos que serán recopilados, se mantendrán en total anonimato, siendo estas codificadas para su procesamiento y los únicos que tendrán acceso serán los investigadores, siendo su participación segura y voluntaria.

Beneficios:

No hay beneficios directos para la salud o beneficios médicos para usted, por participar en el estudio.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Gisella Evelyn Gallegos Diaz telf. 962379225 o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombre Gisella Gallegos Diaz

DNI: 44728198

Anexo 7 Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente tengo el agrado de saludarlo y al mismo tiempo poner en conocimiento que la Srta.: Gallegos Diaz, Gisella Evelyn identificado con DNI: 44728198 tiene el consentimiento de realizar sus encuestas para su tesis de grado en el área de control de calidad de la empresa.

Quedo a su disposición para cualquier consulta o información adicional sobre el particular, se agradece su comprensión.

San Juan de Lurigancho 16 de marzo del 2021

Atentamente



Q.F: Esther Chávez Ponce
CQFR: 20977

Q. F. Esther Chávez Ponce
Jefe del área de Control de Calidad

Anexo 8: Informe del asesor de turnitin

USO DE SISTEMA INFORMÁTICO EMPRESARIAL Y GESTIÓN DE RECURSOS EN EL ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD DE UN LABORATORIO COSMÉTICO LIMA, FEBRERO 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

8% INDICE DE SIMILITUD	8% FUENTES DE INTERNET	0% PUBLICACIONES	3% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	www.computrabajo.com.ve Fuente de Internet	2%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	www.recimundo.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.computrabajo.com.mx Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo