




# Análisis de mejora para la gestión administrativa mediante el uso ERP en las empresas de Lima

Gomez, Gustavo<sup>1</sup>, Soria, Milagros<sup>2</sup>, Mendoza, Aurón<sup>3</sup>  
1,2,3 Universidad Tecnológica del Perú, Perú, U19211823@utp.edu.pe,  
U17203836@utp.edu.pe, C21511@utp.edu.pe

*Abstract— In the following document, a systematic literature review (RSL) has been presented, which emphasizes collecting studies that verify the improvements that an ERP has in the administrative management of companies that are located in Lima. The purpose of this RSL is to investigate the current condition of administrative management, identify the types of methods that were applied in each article, evaluate the improvements that have been generated with the implementation, if it is feasible for companies and what processes have been improved. Given this, a qualitative and quantitative study has been carried out on 15 articles collected in the Scopus information repository, which were chosen by formulating acceptance and inclusion criteria appropriately to respond to our objectives. This process showed as a result the different benefits that can be achieved with the use of this technology and that it should be necessary to apply it in all types of business processes to improve efficiency. Finally, the implementation in the different sectors that can be used is highlighted and some recommendations that can be used for future research regarding administrative management, in addition to the investigation of technologies that would be complemented with ERPs in the future.*

**Keywords--** Company, Management, Organization, Planning, Process.

**Digital Object Identifier:** (only for full papers, inserted by LACCEI).  
**ISSN, ISBN:** (to be inserted by LACCEI).  
**DO NOT REMOVE**

# Análisis de mejora para la gestión administrativa mediante el uso ERP en las empresas de Lima

Gomez, Gustavo<sup>1</sup>, Soria, Milagros<sup>2</sup>, Mendoza, Aurón<sup>3</sup>  
1,2,3 Universidad Tecnológica del Perú, Perú, U19211823@utp.edu.pe,  
U17203836@utp.edu.pe, C21511@utp.edu.pe

*Resumen— En el siguiente documento se ha presentado una revisión sistemática de literatura (RSL) la cual se enfatiza en recaudar estudios que comprueben las mejoras que tiene un ERP en la gestión administrativa de las empresas que están localizadas en Lima. Esta RSL tiene como propósito indagar la condición actual de la gestión administrativa, identificar los tipos de métodos que se aplicaron en cada artículo, evaluar las mejoras que se han generado con la implementación, si es factible para las empresas y qué procesos han sido mejorados. Ante ello, se ha realizado un estudio cualitativo y cuantitativo de 15 artículos recolectados en el repositorio de información de Scopus, los cuales fueron elegidos formulando criterios de aceptación e inclusión de manera apropiada para responder nuestros objetivos. Este proceso mostró como resultado los diferentes beneficios que se puede realizar con el uso de esta tecnología y que debe de ser necesario aplicarlo en todo tipo de proceso empresarial para mejorar la eficiencia. Por último, se rescata la implementación en los diferentes sectores que puede ser utilizado y algunas recomendaciones que pueden servir para futuras investigaciones con respecto a la gestión administrativa, además de la indagación de tecnologías que se complementaría con las ERP en el futuro.*

*Palabras claves - Empresa, Gestión, Organización, Planificación, Proceso.*

## I. INTRODUCCIÓN

### A. Contexto

En el contexto empresarial actual, la adopción de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) se destaca como estrategia esencial. Aunque estos sistemas ofrecen beneficios significativos, como la unificación de procesos y la automatización[5], Asimismo, señalan que muchas organizaciones enfrentan desafíos al personalizar los ERPs para sus necesidades específicas[18]. Este obstáculo se agudiza durante la etapa de adopción, un proceso complejo destacado por tanto a nivel organizativo como técnico[3].

### B. Problemática

La incapacidad de los ERPs para adaptarse a las particularidades operativas crea un contraste entre la situación presente y la que se desea alcanzar, donde se resaltó la importancia de sistemas adaptables y flexibles. La valoración del desempeño empresarial, con una diversidad de indicadores,

destaca la importancia de la personalización efectiva de los ERPs [6], [1]

### C. Justificación

La presente investigación, respaldada por una justificación técnica y práctica, busca comprender cómo analizar la mejora para la gestión administrativa mediante ERPs. Desde un enfoque metodológico, se explorará el impacto del ERP en la optimización de recursos empresariales. La justificación social destaca la contribución a nuevos resultados en empresas de Lima, analizando la dificultad de adaptar ERPs y mejorando la relación con clientes [7], [2].

A través de una revisión sistemática, proporcionan una visión holística sobre ERPs, identificando factores críticos y mejores prácticas. Esta investigación, enfatizando las contribuciones de diversos autores, pretende ofrecer información fundamentada para decisiones empresariales en Lima, optimizando operaciones y sirviendo como guía para futuras investigaciones y estrategias relacionadas con ERPs.[4]

En el dinámico entorno empresarial actual, la gestión administrativa efectiva resulta fundamental para que las empresas puedan lograr el éxito y mantenga la competitividad. Sin embargo, muchas organizaciones enfrentan un desafío significativo al no adoptar y utilizar adecuadamente los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERPs). Este problema radica en la incapacidad de las empresas para gestionar de manera eficiente sus operaciones administrativas, lo cual tiene un impacto directo en su rendimiento y capacidad para adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio. La falta de implementación y utilización de ERPs resulta en una mala gestión administrativa que obstaculiza la capacidad de las empresas para optimizar procesos, adaptarse a nuevas demandas del mercado y mantenerse competitivas. En este contexto, exploraremos los desafíos y consecuencias asociados con la falta de adopción de ERPs en las empresas, destacando la importancia de abordar este problema con el fin de incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa en el ámbito y rubro empresarial. La necesidad de llevar a cabo una Revisión Sistemática de la Literatura (RSL) en el contexto de la gestión administrativa y la adopción de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERPs) se justifica por varias razones prácticas. En primer lugar, la abundancia de literatura requiere una herramienta que resuma y organice eficientemente este conocimiento complejo y en constante evolución. Además, la dinámica rápida de los sistemas ERPs y los campos relacionados

Digital Object Identifier: (only for full papers, inserted by LACCEI).  
ISSN, ISBN: (to be inserted by LACCEI).  
DO NOT REMOVE

demanda una revisión que capture investigaciones recientes. La falta de revisiones actualizadas puede llevar a la omisión de contribuciones importantes. La justificación se refuerza al identificar y evaluar contribuciones pasadas por alto, así como al abordar limitaciones y vacíos en la literatura existente. La ausencia de revisiones recientes y adecuadas subraya la importancia de realizar esta RSL para avanzar en la comprensión de la gestión administrativa mediante la aplicación o ejecución de sistemas ERPs.

#### D. Objetivos de la RSL

El objetivo central de esta investigación es realizar un análisis detallado de la gestión administrativa en empresas, abordando cuatro aspectos fundamentales. En primer lugar, se busca describir exhaustivamente la gestión administrativa actual, explorando sus procesos y desafíos predominantes. Seguidamente, se tiene como objetivo evaluar los métodos de análisis empleados en la gestión administrativa, destacando sus fortalezas y debilidades. Además, la investigación se propone examinar las mejoras derivadas de la migración a sistemas de planificación de recursos empresariales (ERPs), centrándose en cómo dicha transición impacta la eficiencia, la claridad de la información y la automatización de procesos. Por último, se busca comparar la gestión administrativa antes y después de la implementación de un ERP, analizando las diferencias y mejoras obtenidas a través de este proceso. Este enfoque integral busca ofrecer una visión comprehensiva de la gestión administrativa, proporcionando valiosa información para optimizar procesos en las empresas.

#### E. Organización del contenido

La RSL presente abarca el siguiente orden y estructura. La sección 2, Metodología, se detalla el método utilizado durante el trabajo desde el planteamiento de las preguntas PICO hasta la selección de los artículos recabados. La sección 3, Resultados, se analizó y desarrolló gráficos estadísticos de las fuentes recabadas para un mejor entendimiento visual. Además, los gráficos utilizan datos cualitativos y cuantitativos. La sección 4, Discusión, donde se comparan los estudios realizados por cada autor de los artículos relacionados. La sección 5, las conclusiones, se destaca la importancia del uso de un ERP en las empresas, así como también algunas recomendaciones para futuras investigaciones con respecto a la gestión administrativa. Para finalizar.

## II. METODOLOGÍA

A. En nuestro proceso de investigación, estamos aplicando la conocida estrategia llamada metodología PICO. Esta técnica se utiliza de manera precisa y eficiente para enfocar y delimitar nuestras investigaciones de información a través de una formulación de una pregunta en formato PICO. Esta metodología nos ayuda a identificar con precisión las palabras clave esenciales, lo que a su vez simplifica la búsqueda de artículos científicos relevantes y de alta calidad.

De acuerdo con el procedimiento establecido, se ha creado una pregunta PICO como punto de partida para iniciar la

exploración y el análisis del tema de investigación. Además, se ha elaborado un conjunto completo de preguntas directamente relacionadas con la pregunta principal, lo que posibilita una exploración más exhaustiva y profunda del tema en cuestión. Una vez completado este proceso de formulación de preguntas, se llevará a cabo una identificación precisa de las palabras clave necesarias, lo que permitirá la creación de una búsqueda en bases de datos pertinentes altamente efectiva.

Resulta crucial resaltar que, en el entorno de esta investigación, se utilizan herramientas bibliográficas en línea ampliamente reconocidas y confiables, como Scopus. Estas plataformas representan recursos valiosos que contribuirán de manera significativa a la recopilación y revisión de los artículos científicos más relevantes y actualizados relacionados con el tema en estudio.

A continuación, se muestra la pregunta PICO formulada, la cual desempeñará un rol crucial en la orientación de la revisión minuciosa de los documentos científicos relacionados. Mediante este enfoque metodológico y riguroso, se pretende garantizar que los resultados obtenidos sean sólidos, confiables y contribuyan al progreso del conocimiento especializado en investigación.

TABLA 1  
Preguntas de investigación

RQ	¿Qué métodos de análisis se puede utilizar para la mejora del uso de ERP en la gestión administrativa en las empresas?
RQ1	¿Cómo es la gestión administrativa en las empresas?
RQ2	¿Qué métodos de análisis se están considerando para mejorar el uso del ERP en la gestión administrativa de las empresas?
RQ3	¿Cómo se compara la gestión administrativa al implementar el uso de ERP?
RQ4	¿Cuáles son las mejoras de las empresas al migrar a un sistema ERP?

Una vez que hayamos finalizado la formulación de las preguntas relacionadas con el problema que se plantea, procederemos a organizarlas en los componentes PICO, con el propósito de realizar una revisión detallada de la literatura existente sobre el tema. Después, vamos a determinar las palabras clave correspondientes a cada uno de estos componentes, las cuales serán traducidas al inglés. Esta estrategia es de suma importancia, ya que el uso del idioma inglés facilita el acceso a una gran cantidad de artículos de investigación de alta calidad.

A continuación, presentaremos la clasificación de los componentes de PICO y proporcionaremos una matriz de palabras especializadas pertinentes. Estas palabras son esenciales y necesarias de realizar un análisis de revisión de literatura.

**TABLA 2**  
Componentes PICO y palabras clave.

P	Problemas o Población	Problema en la gestión Administrativa en las empresas de Lima	"Impact on performance"; "Organizational efficiency"; "business organization"; "Administrative management"; "company"; "business organization"; "administrative processes"; "Enterprise Resource Planning"
I	Intervención	Métodos de análisis para mejorar el uso del ERP en la gestión administrativa	"Optimization strategies"; "Implementation strategies"; "action research"; "ERP use"; "ERP success"; "ERP adoption"; "ERP"
C	Comparación	Cambio en la gestión administrativa con el uso del ERP	"ERP Implementation"; "Implementation Success Factors"; "ERP Management"; "Comparative Analysis"; "Implementation Strategies"; "ERP Implementation Challenges"
O	Resultado	Beneficios al implementar el ERP en las empresas de Lima	"Resource monitoring"; "ERP implementation challenges"; "ERP post-implementation"; "Critical success factors"; "productivity" OR "profitability"; "post-implementation stage"; "ERP System"; "Resource monitoring"

Después de recopilar y reconocer los distintos sinónimos de las palabras clave, procedemos a utilizar operadores lógicos como "OR" y "AND" para llevar a cabo búsquedas más precisas y específicas con la finalidad de así poder responder nuestras preguntas ya asignadas para este estudio.

A continuación, se muestra la matriz que representa la ecuación sistemática utilizada para limitar las búsquedas de información.

**TABLA 3**  
Componentes PICO y palabras clave con conectores lógicos.

P	Problemas o Población	Problema en la gestión Administrativa en las empresas de Lima	"Impact on performance" OR "Organizational efficiency" OR "business organization" OR "Administrative management" OR "company" OR "business organization" OR "administrative processes" OR "Enterprise Resource Planning"
I	Intervención	Métodos de análisis para mejorar el uso del ERP en la gestión administrativa	"Optimization strategies" OR "Implementation strategies" OR "action research" OR "ERP use" OR "ERP success" OR "ERP adoption" OR "ERP"
C	Comparación	Cambio en la gestión administrativa con el uso del ERP	"ERP Implementation" OR "Implementation Success Factors" OR "ERP Management" OR "Comparative Analysis" OR "Implementation Strategies" OR "ERP Implementation Challenges"
O	Resultado	Beneficios al implementar el ERP en las empresas de Lima	"Resource monitoring" OR "ERP implementation challenges" OR "ERP post-implementation" OR "Critical success factors" OR "productivity" OR "profitability" OR "post-implementation stage" OR "ERP System" OR "Resource monitoring"

Utilizando la matriz como elemento central, aplicamos la ecuación en la base de datos Scopus, tal como se estableció en el procedimiento. Tras ejecutar la ecuación, obtuvimos un total de mil ciento sesenta y dos (1,162) resultados que coincidían con las características de las palabras clave. No obstante, es crucial destacar que estos resultados no son completamente confiables,

ya que se requiere llevar a cabo procesos de selección adicionales para mejorar la precisión.

A continuación, se presenta la fórmula empleada en la ecuación sistemática y los resultados obtenidos al aplicar las

(TITLE-ABS-KEY("Impact on performance" OR "Organizational efficiency" OR "business organization" OR Administrative management" OR "company" OR "business organization" OR "administrative processes" OR "Enterprise Resource Planning") AND TITLE-ABS-KEY("Optimization strategies" OR "Implementation strategies" OR "action research" OR "ERP use" OR "ERP success" OR "ERP adoption" OR "ERP") AND TITLE- ABS-KEY("ERP Implementation" OR "Implementation Success Factors" OR "ERP Management" OR "Comparative Analysis" OR "Implementation Strategies" OR "ERP Implementation Challenges") AND TITLE- ABS-KEY("Resource monitoring" OR "ERP implementation challenges" OR "ERP post-implementation" OR "Critical success factors" OR "productivity" OR "profitability" OR "post-implementation stage" OR "ERP System" OR "Resource monitoring"))

palabras clave y los operadores lógicos en la plataforma web de Scopus:

Fig. 1 Ecuación de búsqueda de información empleada  
Nota. Elaboración propia

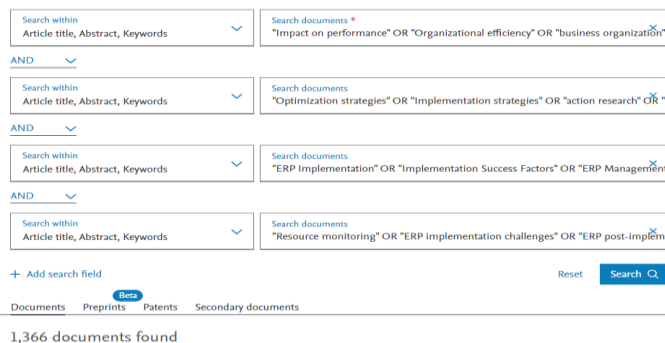


Fig. 2 Ecuación de búsqueda de información en Scopus.  
Nota. Elaboración propia

### A. Metodología PRISMA

Después de crear la matriz que representa la ecuación sistemática, se procede a definir los parámetros que determinarán qué artículos científicos serán incluidos y cuáles serán excluidos en el estudio.

Estos criterios de inclusión y exclusión tienen como finalidad seleccionar artículos de alta precisión y asegurar la calidad de la búsqueda de investigación mediante esta técnica. A continuación, comenzaremos a enumerar los criterios de inclusión y exclusión que jugarán un papel esencial en la recopilación de información.

TABLA 4  
Criterios de Inclusión.

<b>CRI01</b>	Los documentos seleccionados deben de ser artículos científicos.
<b>CRI02</b>	Los artículos científicos deben ser publicados desde el año 2019 hasta el 2023.
<b>CRI03</b>	Los artículos científicos deben de estar disponibles en acceso abierto.

<b>CRI04</b>	Los artículos científicos deben de estar directamente relacionados con las palabras claves especificadas en la búsqueda.
--------------	--

TABLA 5  
Criterios de Exclusión

<b>CRE01</b>	Cualquier tipo de documento que no sea un artículo científico, documentos, capítulo de libro.
<b>CRE02</b>	Los artículos que fueron publicados antes del 2019 ya que se necesita una información actualizada.
<b>CRE03</b>	Los artículos científicos que no estén disponibles en acceso abierto o que requieran una suscripción o pago para acceder a ellos.
<b>CRE04</b>	Los artículos que no estén relacionados con las palabras clave especificadas o que no aborden el tema de investigación de manera adecuada.

El enfoque PRISMA ayuda a garantizar que la revisión sistemática o el metaanálisis se realicen de manera transparente y siguiendo un proceso estructurado, de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión que se han establecido, para obtener resultados confiables y basados en evidencia científica actualizada.

En la metodología de la revisión sistemática, se aplicaron sucesivamente varios criterios de inclusión para seleccionar los artículos científicos pertinentes. En primer lugar, se excluyeron 707 documentos que no cumplieran con el requisito de ser artículos científicos, dejando un total de 659 candidatos.

Seguidamente, se aplicó el criterio de temporalidad, limitando la selección a artículos publicados entre 2019 y 2023, lo que resultó en la exclusión de 535 artículos y un total de 124 que cumplieran con este requisito.

Luego, se filtraron los artículos para garantizar que estuvieran disponibles en acceso abierto y sin requerir suscripciones de pago, lo que condujo a la exclusión de 63 artículos, dejando un total de 61 artículos científicos.

Posterior a ello, se realizó un filtrado en función de las palabras clave previamente definidas, resultando en un conjunto final de 46 artículos que tienen todos los criterios de inclusión y que fueron considerados para la lectura y análisis posteriores.

Finalmente, se realizó el procedimiento de selección, en el cual se eligieron investigaciones científicas que serán incorporadas a la Revisión Sistemática de la Literatura (RSL). Como resultado de esta evaluación, se obtuvo un total de 15 artículos válidos, habiendo excluido títulos y realizado una lectura exhaustiva de los artículos como se detalla en la figura 3 del anexo 1 y que puedan responder nuestras preguntas planteadas.

TABLA 6  
Criterios definidos de inclusión y exclusión.

N°	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión	N° Artículos incluidos	N° Artículos excluidos
001	Los documentos seleccionados deben de ser artículos científicos.	Cualquier tipo de documento que no sea un artículo científico, documentos, capítulo de libro.	659	707
002	Los artículos científicos deben ser publicados desde el año 2019 hasta el 2023.	Los artículos que fueron publicados antes del 2019.	124	535
003	Los artículos científicos deben de estar disponibles en acceso abierto.	Los artículos científicos que no estén disponibles en acceso abierto o que requieran una suscripción para acceder a ellos.	61	63
004	Los artículos científicos deben de estar directamente relacionados con las palabras claves especificadas en la búsqueda.	Los artículos que no estén relacionados con las palabras clave especificadas o que no aborden el tema de investigación de manera adecuada.	46	17

### III. RESULTADOS

Seguidamente de realizar una íntegra revisión de los artículos recabados, se obtuvo datos relevantes con un formato de recaudación de información. Con el fin de responder con los datos extraídos a nuestras preguntas PICO que se formalizó con anterioridad. Ante ello se usó un formato de recaudación para la creación de tablas y gráficos, para una mejor comprensión de lectura. Asimismo, facilitaron la respuesta a las preguntas

formuladas. Seguidamente, se presentan dichas tablas y gráficos con su debida interpretación.

#### A. Emisiones de artículos anuales

Para la mejor comprensión, se presenta la Fig 3 que representa las emisiones de los artículos científicos de esta RSL.

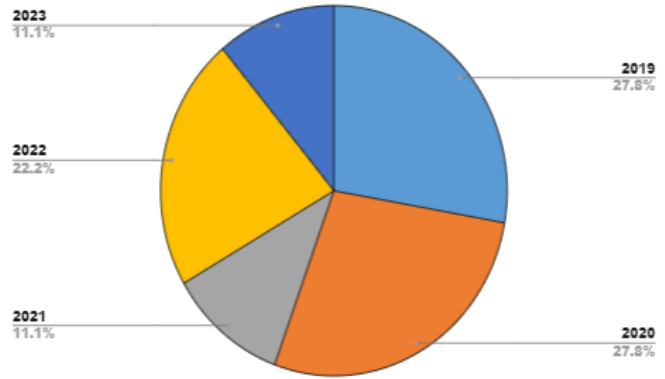


Fig. 3: Emisión de artículos por año.  
Nota. Elaboración propia

Como se evidencia en la figura 3, los documentos considerados en esta revisión sistemática literaria abarcan el período desde 2019 hasta 2023. En este análisis, se resalta que los años 2019 y 2020 fueron particularmente relevantes, registrando un interés más pronunciado del 27.8% en las implementaciones de ERP.

#### B. Cantidad de citas del artículo

Con el fin de examinar minuciosamente las cifras de citas, se muestra en la Fig 4. Esta representación visual tiene el propósito de brindar una perspectiva más nítida y comprensible sobre la frecuencia de citas relacionadas con el tema bajo investigación.

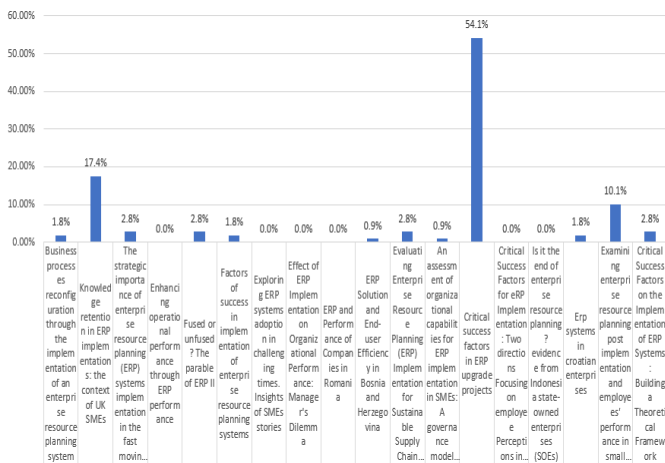


Fig 4: Cantidad de citas de artículos  
Nota. Elaboración propia.



Se visualiza en la figura 4, el artículo con más citas es “Critical success factors in ERP upgrade projects” con un 54.1% la cual denota más importancia que los demás artículos. Continuando, el artículo que prosigue con más citas es “Knowledge retention in ERP implementations: the context of UK SMEs” con 17.4%, demás artículos no sobrepasan el 11% de citaciones.

C. Procedencia de los artículos

En la siguiente Fig. 5 se denota la procedencia de los artículos que se están usando para la RSL.

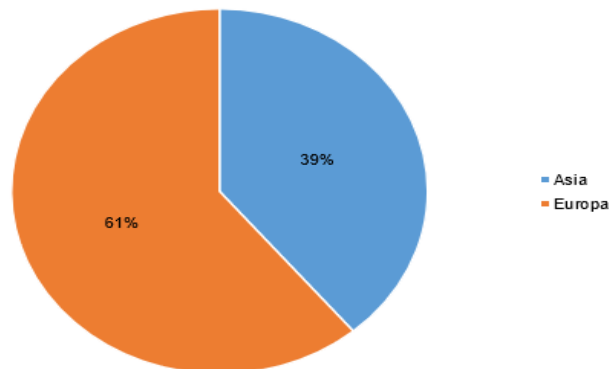


Fig. 5 Origen de los artículos científicos.  
Nota. Elaboración propia

Se puede destacar la predominancia de la investigación de la implementación del ERP en el continente europeo, con un total de 11 casos que equivalen al 61%, en contraste con los 7 casos en Asia, donde también se llevó a cabo investigación. Estos resultados indican una atención particular hacia Europa, sugiriendo una mayor importancia y relevancia que se maneja en las empresas.

D. Datos manejados en los artículos científicos

En la Fig 6, se utilizó para mostrar gráficamente los tipos de datos que se encontraron en los artículos recabados.

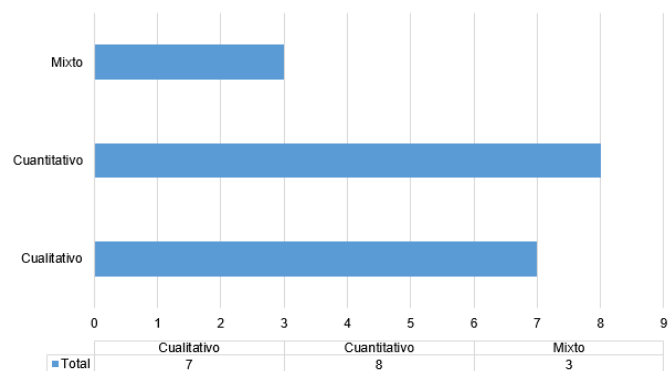


Fig. 6 Tipo de datos utilizados en los artículos.  
Nota. Elaboración propia

Se observa que 7 de ellos se enfocaron en datos cualitativos, centrándose en aspectos descriptivos. Por otro lado, 8 estudios se basaron en datos cuantitativos, focalizándose en la recopilación y análisis de resultados. Además, 3 estudios

emplearon un enfoque mixto, combinando datos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión más completa del uso de ERP en la gestión administrativa.

RQ1: ¿Cómo es la gestión administrativa en las empresas?

En respuesta de la pregunta 1, se ha realizado la clasificación de los tipos de sectores que se analiza el uso de las ERP, como se visualiza en la Fig. 9.

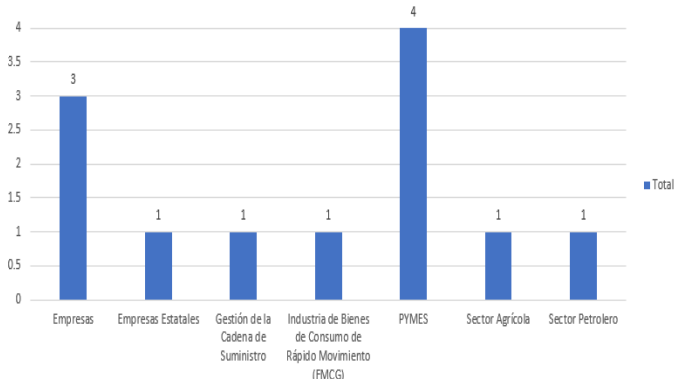


Fig. 7 Sectores que se aplican las ERP.  
Nota. Elaboración propia

De acuerdo con el gráfico, podemos observar que una exhaustiva investigación de la gestión en las PYMES, se puede recalcar que presentan, enfrenta desafíos significativos en la adopción y uso de tecnología. Las PYMES a menudo encuentran mayores dificultades en la implementación de soluciones tecnológicas para sus operaciones administrativas.

RQ2: ¿Qué métodos de análisis se están considerando para mejorar el uso del ERP en la gestión administrativa de las empresas?

En el Fig. 8, nos ayuda a responder de manera exacta la cantidad y tipos de metodologías que se aplicaron en los artículos investigados.



Fig. 8 Metodologías aplicadas en los artículos.  
Nota. Elaboración propia

Se puede analizar en la Fig. 10 que la metodología más aplicada por los investigadores fue la investigación exploratoria con una cantidad de 5 veces que equivale al 33.30%. Por otra parte, una de las metodologías menos usadas fue la científica. Entonces, deducir decir que la metodología más adecuada para

la implementación para la aplicación de ERPs en PYMES es la exploratoria.

RQ3: ¿Cómo se compara la gestión administrativa al implementar el uso de ERP?

Se realizó un análisis luego de la aplicación del ERP en la gestión administrativa tanto en las empresas y los sectores mencionados, ante ello se resultó lo siguiente de los artículos recopilados y cómo influye el impacto. Ver Tabla 7.

**TABLA 7**  
Impacto de la Implementación de ERP.

ARTÍCULOS	Impacto del ERP
Fused or unfused? The parable of ERP II	Aplicación de sistemas CRM
Factors of success in implementation of enterprise resource planning systems	Desempeño empresarial
Effect of ERP Implementation on Organizational Performance: Manager's Dilemma	Eficiencia en la organización
Critical Success Factors for eERP Implementation: Two directions Focusing on employee Perceptions in Qatar	Ventajas competitivas en la organización
Examining enterprise resource planning post implementation and employees' performance in small and medium enterprises using delone and mclean's information system success model	Rendimiento de los empleados
The strategic importance of enterprise resource planning (ERP) systems implementation in the fast moving consumer goods (FMCG) industry in Sri Lanka	Mejorar el desempeño comercial

Según la Tabla 7, podemos observar que el ERP ha tenido un impacto positivo y significativo en varios aspectos clave de la gestión administrativa y también en el rendimiento de los empleados. Las organizaciones que informaron un alto impacto en estos aspectos pueden considerar la implementación de ERP como una estrategia exitosa para mejorar su eficiencia y competitividad en el mercado.

RQ4: ¿Cuáles son las mejoras de las empresas al migrar a un sistema ERP?

Para responder la pregunta 4, realizamos un análisis en los artículos de los procesos que se mejoraron con el uso de ERP, lo cual se muestra en la Fig. 11.

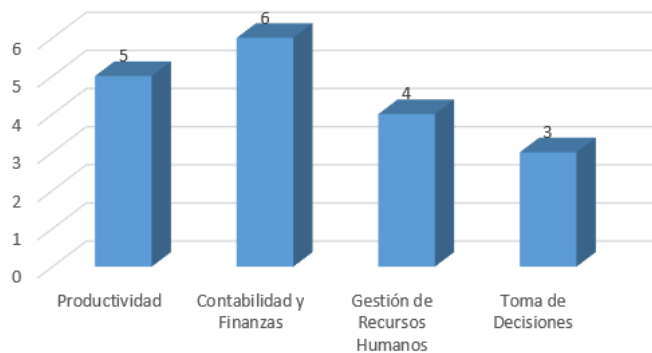


Fig. 11: Mejora de procesos que se aplicaron en los estudios.  
Nota. Elaboración propia

Podemos determinar que las empresas han experimentado mejoras significativas en diversos aspectos al migrar a un sistema ERP, tales como en la contabilidad y finanzas y la productividad de los empleados que se adaptan a este sistema, las cuales contribuyen a una gestión empresarial más efectiva y competitiva.

Después de analizar los datos recopilados en las cuatro preguntas específicas, la mejora del uso de ERP en la gestión administrativa requiere un enfoque integral que abarque desde la evaluación del impacto hasta la comprensión de las necesidades específicas de cada empresa. La combinación de análisis cuantitativos y cualitativos, junto con la consideración de las mejores prácticas del sector, puede proporcionar una base sólida para optimizar y evolucionar continuamente el uso de ERP en el entorno empresarial, así como también en la gestión administrativa.

#### IV. DISCUSIÓN

En este segmento vamos a expandir cada pregunta que hemos asignado en nuestra investigación junto con los resultados obtenidos.

Durante la investigación se ha enfatizado sobre los análisis que puede mejorar implementación del ERP en las empresas en diferentes tipos de gestiones, ante ello podemos recalcar que dentro de la gestión administrativa y en cada sector financiero, agrícola y PYMES, requieren de soluciones tecnológicas. Según los estudios realizados por Gessa et al., (2023) y Jesus & Lima, (2021) tanto en el mercado brasileño y la intensa competencia a nivel internacional habían vuelto insostenible su estructura organizativa existente, así como también la incorporación de herramientas tecnológicas se presenta como una necesidad imperativa para enfrentar los desafíos de la gestión empresarial en la era digital y globalizada. Ambos análisis resaltan la importancia de adaptarse a los cambios en el entorno empresarial, ya sea a nivel organizativo o tecnológico. En el caso de SL Corporation, se destaca cómo las transformaciones en el mercado y la competencia internacional han llevado a la empresa a reconocer la necesidad de ajustar su estructura organizacional para mantenerse competitiva. Por otro lado, la segunda información resalta la influencia de la globalización y la digitalización en la gestión empresarial, subrayando la importancia de incorporar soluciones tecnológicas para una toma de decisiones efectiva.

Los estudios que hemos analizado fueron tanto cualitativos como cuantitativos y mixtos. Algunos autores enfocan que este tipo de metodologías proporciona una aproximación general para poder comprender diferentes fuentes de datos como visualiza en la Fig 8. Se destaca que en sus artículos incluyeron elementos de metodología mixta, lo que refleja una tendencia en la investigación contemporánea hacia la combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos. Cada una también presenta un componente estructurado en su metodología, ya sea a través del análisis de datos cualitativos, la modelización estructural interpretativa o la conjugación estructurada. Además, se observa una inclinación hacia la exploración y comprensión profunda en las metodologías, ya que dos de ellas mencionan explícitamente



la investigación exploratoria y la interpretación de modelos para desentrañar relaciones complejas [12], [15], [19]

Con respecto a la comparación de las mejoras de un ERP en la gestión administrativa, recalcan la importancia de esta tecnología como se menciona en la Tabla 7. Desde asegurar la eficiencia en diversas áreas hasta gestionar los beneficios estratégicos, la gestión administrativa se compara con la capacidad de la entidad para maximizar inversiones en tecnología. Además, la conexión entre la implementación de un ERP y el aumento de los ingresos destaca la relevancia financiera de la gestión administrativa en este contexto. La adaptación a un entorno globalizado y digitalizado, como se menciona en la tercera idea, refuerza la necesidad de una gestión administrativa proactiva en la implementación de soluciones tecnológicas para mantener la eficiencia y satisfacer las demandas cambiantes del mercado [7],[18],[19], [12]

En este estudio también se destacaba conocer la mejora de los procesos ante la implementación del ERP como se ve en la figura 10. También resaltan la amplitud de mejoras que puede ofrecer un sistema ERP, desde la eficiencia operativa hasta la calidad de los datos y la gestión financiera. La personalización emerge como un tema común, subrayando la importancia de adaptar el sistema a las particularidades de cada empresa. La combinación de estas perspectivas proporciona una comprensión más completa de los beneficios que se pueden lograr al migrar a un sistema ERP. [19], [14], [20]

## V. CONCLUSIONES

Se concluye, que el RSL no precisó un método de mejora ideal al aplicar un ERP en la gestión en empresas en Lima, ya que nuestras fuentes nos limitaron a continentes externos. Además, se denota que va a depender de factores de las cuales son variadas por el contexto de la empresa, sin embargo, dentro de otros rubros tanto industriales, sector agrícola, petrolero y las PYMES se destacan el valor que puede generar la ejecución de nuevas tecnologías entre ellas el uso de un ERP y sobre todo las ventajas que puede tener en el mercado junto con la gestión administrativa. Los resultados nos muestran que el ERP es una solución clara para mantener una competitividad en un entorno que es está en constante evolución.

Así mismo, la utilización de los enfoques tanto cualitativos y cuantitativos nos proporciona una indagación de los beneficios de esta tecnología fortaleciendo los estudios relacionados. Por otro lado, se pudo considerar la productividad, eficiencia y rendimiento de los trabajadores con la adaptación de este sistema y en cómo puede resaltar el mejor servicio a los clientes. Para finalizar, se pudo rescatar los procesos que se adaptaron con la implementación de un ERP, entre ellas la reducción de costos laborales y reducción de tiempos que es de suma importancia, así como también la automatización de los procesos.

Por último, hemos encontrado diversas áreas que pueden ser beneficiosos para futuras investigaciones, es recomendable indagar el impacto de las ERP a largo plazo, cómo puede evolucionar y qué desafíos presentan las empresas con la implementación de nuevas tecnologías. Así como también una evaluación continua de las diferentes tendencias tecnológicas con la adaptación de las ERP.

## REFERENCIAS

- [1] Alkhodary, D. A., Jreissat, E. R., Saidat, Z., Ali, H., & Hasan, E. F. (2023). Examining the Impact of E-Governance on the Performance of Corporations: A Case Study of Companies in Jordan. *Information Sciences Letters*, 12(6), 2599–2617. <https://doi.org/10.18576/ISL/120633>
- [2] Androcec, D., & Picek, R. (2022). Cloud ERP API Ontology. *International Conference on Electrical, Computer, and Energy Technologies*, ICECET 2022. <https://doi.org/10.1109/ICECET55527.2022.9873020>
- [3] Bravi, L., Murmura, F., Santos, G., Tomassini, L., & Gnaccarini, A. (2021). Advantages and disadvantages of developing an enterprise resource planning to manage quality in an accredited reality. *COSMOB S.p.A case study. International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(2), 253–267. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2020-0052>
- [4] Dumitru, V. F., Ionescu, B., Ștefan, Rîndașu, S. M., Barna, L. E. L., & Crijman, A. M. (2023). Implications for Sustainability Accounting and Reporting in the Context of the Automation-Driven Evolution of ERP Systems. *Electronics (Switzerland)*, 12(8). <https://doi.org/10.3390/ELECTRONICS12081819>
- [5] Groenewald, D., & Okanga, B. (2019). Optimising enterprise resource planning system to leverage a firm's absorptive and adaptive capabilities. *SA Journal of Information Management*, 21(1), 1–15. <https://doi.org/10.4102/sajim.v21i1.962>
- [6] Infantes Loo, J. F., Moquillaza Henríquez, S. D., Infantes Loo, J. F., & Moquillaza Henríquez, S. D. (2021). Implementación de un sistema integrado de planificación de recursos empresariales para mejorar la productividad en las recaudaciones por caja de una importante clínica de la ciudad de Lima. *Industrial Data*, 24(2), 29–52. <https://doi.org/10.15381/IDATA.V24I2.19565>
- [7] Zhao, M., & Rabiei, K. (2023). Feasibility of implementing the human resource payroll management system based on cloud computing. *Kybernetes*, 52(4), 1245–1268. <https://doi.org/10.1108/K-07-2021-0554>
- [8] Zaimović, T., Muharem, K., & Tarik, M. (2020). ERP solution and end-user efficiency in Bosnia and Herzegovina. *TEM Journal*, 1562-1570. <https://doi.org/10.18421/tem94-31>
- [9] Zaimović, T., Muharem, K., & Tarik, M. (2020). ERP solution and end-user efficiency in Bosnia and Herzegovina. *TEM Journal*, 1562-1570. <https://doi.org/10.18421/tem94-31>
- [10] The strategic importance of Enterprise Resource Planning (ERP) systems implementation in the fast moving consumer goods (FMCG) industry in Sri Lanka. (2019). *International journal of recent technology and engineering*, 8(2S9), 465-476. <https://doi.org/10.35940/ijrte.b1104.0982s919>
- [11] Shkurti, R., & Manoku, E. (2021). Factors of success in implementation of enterprise resource planning systems. *Wseas Transactions On Business And Economics*, 18, 1084-1093. <https://doi.org/10.37394/23207.2021.18.102>
- [12] Qureshi, M. (2022). Evaluating Enterprise Resource Planning (ERP) implementation for sustainable supply chain management. *Sustainability*, 14(22), 14779. <https://doi.org/10.3390/su142214779>
- [13] Kouriat, A., Bournaris, T., Manos, B., & Stefanos, A. (2020). Critical success factors on the implementation of ERP systems: Building a theoretical framework. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(11). <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2020.0111104>
- [14] Hornung, K., & Hornung, M. (2020). ERP systems in Croatian enterprises. *Tehnicki Vjesnik-technical Gazette*. <https://doi.org/10.17559/tv-20181122183358>
- [15] Chatti, H., Asfoura, E., & Kassem, G. (2020). An Assessment of Organizational Capabilities for ERP Implementation in SMEs: A governance model for IT success using a Resource-based approach. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(12). <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2020.0111239>
- [16] Andrieș, A. M., & Ungureanu, I. (2022). ERP and performance of companies in Romania. *Journal of risk and financial management*, 15(10), 433. <https://doi.org/10.3390/jrfm15100433>

- [17] Barth, C., & Koch, S. (2019). Critical success factors in ERP upgrade projects. *Industrial Management + Data Systems*, 119(3), 656–675. <https://doi.org/10.1108/imds-01-2018-0016>
- [18] Butt, N. A., Mahmood, Z., Sana, M. U., De La Torre Díez, I., Galán, J. C., Brie, S., & Ashraf, I. (2023). Behavioral and Performance Analysis of a Real-Time Case Study Event Log: a process mining approach. *Applied sciences*, 13(7), 4145. <https://doi.org/10.3390/app13074145>
- [19] Harun, S., Dorasamy, M., & Ahmad, A. A. (2022). Effect of ERP implementation on organisational performance: Manager's dilemma. *International Journal of Technology: IJ Tech*, 13(5), 1064. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v13i5.5835>
- [20] Sastrodiharjo, I., & Khasanah, U. (2023). Is it the end of enterprise resource planning? Evidence from Indonesia State-Owned Enterprises (SOES). *Cogent Business & Management*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2212499>
- [21] Perera, A. G., Del Amor Jiménez Jiménez, M., & Sancha, P. (2023). Exploring ERP systems adoption in Challenging times. Insights of SMEs stories. *Technological Forecasting and Social Change*, 195, 122795. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122795>
- [22] Infantes Loo, J. F., Moquillaza Henríquez, S. D., Infantes Loo, J. F., & Moquillaza Henríquez, S. D. (2021). Implementación de un sistema integrado de planificación de recursos empresariales para mejorar la productividad en las recaudaciones por caja de una importante clínica de la ciudad de Lima. *Industrial Data*, 24(2), 29–52. <https://doi.org/10.15381/IDATA.V24I2.19565>