

Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y su influencia en los procesos de negocio de empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en Lima Metropolitana en el 2019

JOSÉ ANTONIO GOVEA SOUZA ¹

RECIBIDO: 09/03/2021 ACEPTADO: 08/06/2021 PUBLICADO: 26/07/2021

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si el sistema planificador de recursos empresariales (ERP) tuvo influencia en los procesos de negocio de determinadas empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en Lima Metropolitana en el 2019. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y de tipo correlacional. La muestra consistió en 147 colaboradores y la técnica e instrumento utilizados fueron la encuesta y cuestionario; además se usó el test de Spearman para evaluar la correlación. Como resultado se obtuvo que existe una correlación significativa directa débil entre el sistema planificador de recursos empresariales y los procesos vinculados al negocio.

Palabras clave: Sistema planificador de recursos empresariales; estrategia; gestión; procesos de negocio.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas organizan sus actividades por medio de un conjunto de procesos de negocio, lo que conlleva a establecer reglas generales que determinen las políticas y la estructura de la información organizacional. De acuerdo con Laudon y Laudon (2016), los procesos de negocio son la agrupación de actividades y conductas vinculadas de modo lógico, desarrolladas a nivel organizacional a través del tiempo con miras a lograr resultados concretos para el negocio (por ejemplo: compras, solicitudes, reservas, etc.); estas acciones pueden ser coordinadas y organizadas únicamente por los procesos de negocio.

Una de las herramientas que una empresa puede emplear para mejorar sus procesos de negocio es el sistema de información, ya que este fundamental para llevar a cabo las actividades comerciales y para lograr los objetivos de negocios estratégicos. Por ejemplo, Estados Unidos cuenta con una cantidad de gerentes y personas que trabajan en el sector de información que supera los 21 y 154 millones, respectivamente; para el correcto manejo de sus negocios, todos ellos dependen de los conocimientos que se generan a partir de los sistemas de información (Laudon y Laudon, 2016).

Existen diversas investigaciones a nivel internacional; así, Alshalfi (2018) llevó a cabo un estudio en el que buscó valorar el impacto que tienen los sistemas ERP en las operaciones comerciales. Este tuvo como objetivo explicar los desafíos de los sistemas ERP y sus beneficios, y llegó a la conclusión de que las empresas se vuelven competitivas con el uso de un ERP, ya que, al integrar soluciones en sus operaciones, logran una reducción de costos a lo largo de los años desde su implementación y utilización; así se determinó que es vital para la organización mover sus sistemas a la nube mediante la adopción de soluciones ERP.

¹ Licenciado en Ciencias Contables por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Actualmente, es contador público y jefe de estrategia comercial en Molitalia S.A. (Lima, Perú).
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1043-709X>
Autor de correspondencia: jgovea@molitalia.com.pe

Acosta (2014) llegó a la conclusión de que el sistema ERP-SAP incide en el impacto de la gestión empresarial. Por su parte, Torres (2014) desarrolló una investigación en Chile donde buscó valorar los beneficios y el impacto que tienen los sistemas ERP en el control de gestión, así como en la estructura organizacional de PYMES a nivel nacional; así, llegó a la conclusión de que el uso e implementación de una herramienta ERP es crucial y se recomienda para las empresas que están creciendo y que quieren seguir siendo competitivas en un mercado cada vez más exigente.

A nivel nacional, estudios como el de Espinoza y Llerena (2018) evidenciaron la existencia de una influencia favorable de la aplicación del ERP sobre la motivación laboral del trabajador; esto puede determinarse mediante los resultados de negocio arrojados por el sistema. Bustamante (2018) concluyó que existe evidencia de carácter significativo para afirmar que el sistema BAAN para la planificación de recursos a nivel empresarial posee influencia favorable en los diversos procesos de negocio de la empresa en cuestión.

A partir de una óptica de aporte práctico y/o justificación, la investigación se realizó por la necesidad de evaluar y medir de qué manera el uso de un sistema ERP influye en los procesos de negocios en empresas distribuidoras, de modo que sea de utilidad para la futura toma de decisiones de las organizaciones implicadas, así como para aquellas organizaciones interesadas en la implementación de un software ERP, pero que presenten dificultades en su implementación o no estén recibiendo los resultados esperados.

Desde una perspectiva teórica, busca mejorar el conocimiento existente con relación al Sistema ERP y determinar cómo este influye en los procesos de negocio de empresas del giro distribución de productos para el consumo masivo, de tal manera que aporte información válida y confiable, y que genere un impacto en el paradigma existente del uso del ERP en pymes.

La contribución del presente trabajo a la línea de investigación corresponde a la expansión del conocimiento con respecto a las bondades del uso de una herramienta innovadora de procesos integrados como es el sistema ERP, de modo que se disminuyan los tiempos de operación y análisis en las diversas áreas del negocio (contable, financiera, entre otros); en otras palabras, se optimizan los recursos empresariales en favor de una mayor capacidad para proveer los servicios ofrecidos al mercado de manera satisfactoria.

Asimismo, el aporte de este estudio es apoyar a la mayoría de pymes del sector comercio en la decisión de optar por la implementación de un sistema ERP por el potencial que esta herramienta ofrece a largo plazo. Además, en el Perú la oferta de soluciones de sistema ERP es escasa en comparación con la región, por lo que ayudaría a dinamizar el mercado de softwares empresariales y, consecutivamente, el país podría equipararse con el promedio regional.

Entonces, el objetivo principal fue determinar si el sistema para planificar los recursos empresariales (ERP) es capaz de influir sobre los diversos procesos relacionados al negocio en empresas dedicadas a la distribución de productos de consumo masivo en Lima Metropolitana en el año 2019. Los objetivos secundarios fueron determinar la influencia de la calidad del sistema, la calidad de la información, el impacto individual y el impacto organizacional sobre los procesos de negocio.

Por su parte, la hipótesis general fue “existe una influencia favorable del sistema para planificar recursos a nivel empresarial (ERP) sobre los diversos procesos relacionados al negocio en empresas dedicadas a la distribución de productos de consumo masivo en Lima Metropolitana en el año 2019”. Las hipótesis específicas fueron “existe una influencia favorable del sistema respecto de la calidad del sistema, la calidad de información, el impacto individual y el impacto organizacional en los procesos de negocio propios de empresas del giro distribución de productos para el consumo masivo de Lima Metropolitana en el año 2019”.

MARCO TEÓRICO

Sistema Enterprise Resource Planning (ERP)

Según la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (2015), el origen de los sistemas ERP es conocido como Planificación de Requerimientos Materiales (MRP, por sus siglas en inglés): un método para la planificación y gestión de los recursos con los que cuentan las áreas de operaciones. Sin embargo, algunas funciones, como el área de finanzas, no estaban abarcadas por el MRP, por ende, surgen los ERP, como una innovación de tipo de sistema de información, con el objetivo de integrar todas las actividades de la empresa.

Para Oltra (2012), la Enterprise Resource Planning, también conocida por su acrónimo ERP o su equivalente en castellano, planificación de recursos empresariales, es también conocida como sistema empresarial, sistema integrado de gestión o

sistema integral de empresa. Suarez (2016) define a la ERP como un software integrado de gestión empresarial por sus módulos funcionales en logísticas, finanzas, recursos humanos, ventas, etc.

Según Lacub (2015), el software ERP es la columna vertebral de una empresa, la no aplicación del mismo, el escaso nivel de su aprovechamiento, y una carencia de compromiso e intenciones de mejora permanentes generarían una merma en el potencial de tal sistema, lo que obstaculizaría el logro de las metas y los objetivos estratégicos de una organización.

De acuerdo, a Tsai et al. (2009) de forma general se puede describir en 4 dimensiones de negocios el sistema ERP tal como se observa en la Tabla 1.

Proceso de negocio

Hernández (2005) define el proceso de negocio como el conjunto de tareas lógicamente relacionadas que se realizan de manera determinada y en las que se utilizan recursos de la empresa para obtener un resultado positivo de sus objetivos. Entre sus dimensiones se tienen los siguientes procesos:

- Procesos Estratégicos
También llamados procesos de *management*; son los procesos enfocados a la dirección,

planificación, dirección, organización y control de recursos de la empresa y que darán el lineamiento y direccionarán los demás procesos. Los procesos estratégicos son los encargados de definir cómo es que los demás procesos se han de realizar para estar correctamente orientados al cumplimiento de la misión y visión de la empresa (Mallar, 2010).

- Procesos Operativos
Son aquellos que constituyen la actividad primaria de la cadena de producción. Impactarán directamente sobre la percepción de satisfacción del cliente y sobre la misión de la empresa (Mallar, 2010), por lo que es esencial realizar el bien y/o servicio con miras a que el cliente valore la calidad del mismo. Los procesos operativos también son llamados procesos clave, puesto que el fin de estos es operar sobre la demanda del cliente, con el valor agregado propio de la empresa, con lo cual satisface las necesidades y deseos de los clientes (Martínez y Cegarra, 2014).
- Procesos de Soporte
Son los servicios internos que son necesarios para el cumplimiento del proceso de negocio. También se les llama procesos de apoyo, dado

Tabla 1. Dimensiones del sistema ERP.

| Dimensiones | Indicadores |
|-----------------------------|--|
| Calidad a nivel del sistema | Exactitud de datos Contenido de datos Actualización de la data Exactitud a nivel del sistema Tiempo en respuesta |
| Calidad de información | Confiabilidad Oportunidad Usabilidad Comprensión Relevancia |
| Impacto individual | Desempeño individual Productividad individual Calidad de decisión individual Identificación de problemas Interpretación exacta |
| Impacto Organizacional | Finanzas Cliente Procesos de negocio internos Crecimiento y aprendizaje |

Fuente: Adaptado de Tsai, Tsaur, Chou, Liu y Hsu (2009).

que contribuyen con el funcionamiento de los procesos operativos. Está interrelacionada con el aporte de los insumos y recursos (Pardo, 2017). En conclusión, son los que se encargan de suministrar a la empresa con maquinaria y materia prima, para así generar el valor agregado que los clientes desean (Martínez y Cegarra, 2014).

METODOLOGÍA

Se trató de una investigación no experimental, pues no se llevó a cabo intervención alguna; asimismo, fue transversal y de naturaleza correlacional. De otro lado, tuvo un enfoque cuantitativo, todo esto de acuerdo con la tipología de Hernández et al. (2014). Se tuvo como muestra a 147 colaboradores de empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Molitalia S.A. Asimismo, fue llevado a cabo un muestreo donde se procuró la inclusión de toda la población como muestra; es decir, fue censal y consecuentemente catalogable como no probabilístico.

La técnica de investigación aplicada fue la encuesta; asimismo, el instrumento empleado fue el cuestionario, el mismo que estuvo constituido por dos subescalas: una para evaluar el sistema planificador de recursos a nivel empresarial (ERP) y otro para evaluar los procesos de negocio. El primer instrumento valoró la planificación de recursos empresariales mediante un sistema ERP por medio de cuatro dimensiones: i) calidad del sistema, ii) calidad de información, iii) impacto individual, e iv) impacto organizacional. El segundo instrumento valoró los procesos de negocio en tres dimensiones: i) proceso estratégico, ii) proceso operacional, y iii) proceso de soporte.

La data obtenida fue procesada y debidamente tratada en el software de análisis estadístico SPSS en su versión 25 en idioma español. De dicho paquete estadístico fue empleado el test de Spearman para la determinación de la existencia de correlación entre el sistema ERP y los procesos

de negocio; todo ello, con un nivel de significación del 5%.

RESULTADOS

Resultados descriptivos

Se incluyeron 147 colaboradores de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de Lima Metropolitana. La Tabla 2 muestra que el 29.9% de colaboradores de la distribuidora de productos de consumo masivo percibió un óptimo sistema de planificación de recursos empresariales, el 47.6% calificó con “medio” al ERP y el 22.4% consideró no óptimo al sistema de planificación de recursos empresariales.

En lo referido a los resultados de la evaluación de procesos de negocio, la figura 1 pone en evidencia que el 11.6% de los colaboradores de la distribuidora de productos de consumo masivo percibieron un buen nivel de procesos de negocio, el 65.3% observaron un nivel regular y el 23.1% percibieron un mal nivel de procesos de negocio.

Contrastación de hipótesis

La Tabla 3 muestra la existencia de correlación significativa ($p < 0.001$), con sentido directo y de intensidad débil ($Rho = 0.463$) entre el sistema planificador del recurso empresarial y los procesos vinculados al negocio. Además, el 64.7% de colaboradores que percibió un buen nivel de procesos de negocio también observó un óptimo sistema de planificación de recursos empresariales, mientras que el 58.8% de colaboradores que percibió un mal nivel de procesos de negocio, calificó como no óptimo al sistema ERP.

La Tabla 3 pone en evidencia la existencia de una relación que si bien es significativa ($p < 0.001$), también es directa con intensidad débil entre la calidad del sistema y los procesos de negocio, la calidad de información ($p < 0.001$; $Rho = 0.483$), el impacto individual ($p < 0.001$; $Rho=0.348$) y el

Tabla 2. Sistema de planificación de recursos empresariales en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.

| Sistema de planificación de recursos empresariales | N | % |
|--|------------|---------------|
| Óptimo | 44 | 29.9% |
| Medio | 70 | 47.6% |
| No óptimo | 33 | 22.4% |
| Total | 147 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia.

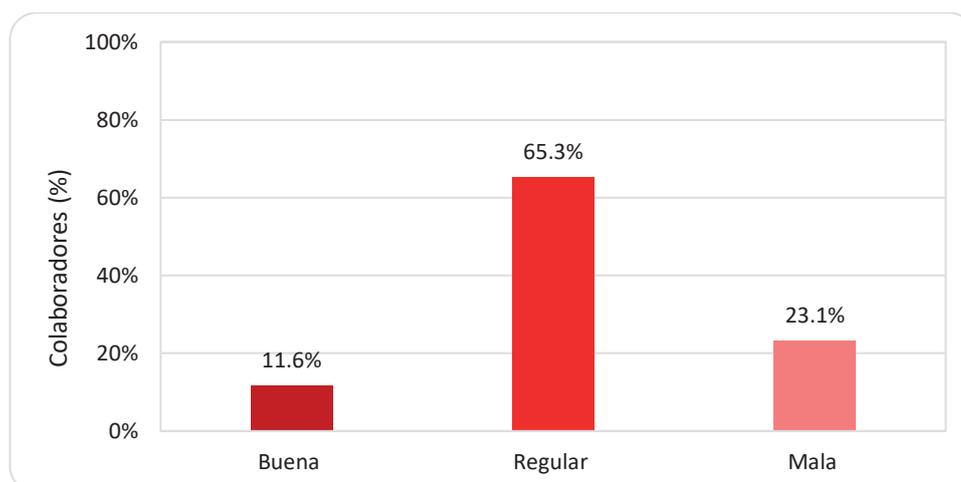


Figura 1. Procesos de negocio en las empresas de distribución de productos para el consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. El sistema planificador de recursos empresariales y los procesos vinculados al negocio en empresas distribuidoras de productos para consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019

| ERP | Procesos de negocio | | | | | | p | Rho |
|--------------|---------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-------------------|-------|
| | Bueno | | Regular | | Malo | | | |
| | N | % | N | % | N | % | | |
| Óptimo | 11 | 64.7% | 30 | 31.2% | 3 | 8.8% | < 0.001 | 0.463 |
| Medio | 5 | 29.4% | 54 | 56.3% | 11 | 32.4% | | |
| No óptimo | 1 | 5.9% | 12 | 12.5% | 20 | 58.8% | | |
| Total | 17 | 100% | 96 | 100% | 34 | 100% | | |

Fuente: Elaboración propia.

impacto organizacional ($p < 0.001$; Rho = 0.420) con los procesos de negocio.

DISCUSIÓN

Son muchos los beneficios de la implementación de un ERP en una empresa, que van desde la automatización de las operaciones repetitivas (beneficios operacionales), mejora en la disponibilidad de información en apoyo a los procesos de toma de decisiones (beneficios para la gestión), ventajas competitivas con respecto hacia las empresas del mismo sector (beneficios en apoyo estratégico), capacidad de reutilizar y compartir recursos tecnológicos informativos (beneficios en infraestructura de IT), hasta la integración de procesos productivos, de ventas, financieros, y logísticos a nivel empresarial (beneficios organizacionales) (Lacub, 2015).

Sin embargo, la implementación de un sistema ERP implica realizar previamente el diagnóstico y evaluación de otras alternativas de ERP, así como

del soporte que brindará la empresa propietaria a la empresa usuaria. Es necesario señalar que no basta con implementar estos sistemas para mejorar la eficiencia de los procesos, sino que es necesario que vayan acompañados de una cultura organizacional y estilo de gerencia que se sustenten en conocimientos, experiencias y habilidades.

Además, los instrumentos empleados en esta investigación fueron mencionados por autores como Tsai et al. (2009) y Mallar (2010), y fueron usados para evaluar los sistemas para la planificación de los recursos a nivel empresarial y procesos vinculados al negocio. Se procedió a corroborar las propiedades métricas de ambos instrumentos, y se encontró un valor mayor a 0.7; es decir, los instrumentos pueden ser aplicados en empresas del mismo rubro. Asimismo, los hallazgos pueden ser generalizados hacia empresas del giro distribución de productos para consumo masivo con miras a potenciar la toma de decisiones.

A continuación, se realizará un contraste de los resultados obtenidos en esta investigación con los aportados en la literatura, cuya finalidad es determinar si el sistema planificador de recursos a nivel empresarial (ERP) es capaz de influenciar en los procesos vinculados al negocio en empresas del giro distribución de productos para consumo masivo de Lima Metropolitana.

Entre los resultados obtenidos, se observó que casi la mitad de los colaboradores (47.6%) percibió un nivel regular del sistema de planificación de recursos (ERP), una tercera parte (29.9%) señaló que este sistema era óptimo; no obstante, para la cuarta parte de colaboradores (22.4%), este sistema no presentaba condiciones adecuadas u óptimas. Estas opiniones estarían determinadas por la calidad de información, el impacto organizacional e individual del sistema de planificador de recursos ERP y, en menor grado, estarían vinculadas a la calidad del sistema (ver Figura 2).

Los resultados de la evaluación de los procesos de negocios de la empresa presentan un comportamiento similar. Por un lado, de manera general, 2 de cada 3 colaboradores (65.3%) percibieron que los procesos en la organización se gestionaban de manera regular, casi una cuarta parte de ellos (23.1%) señaló que la gestión de los procesos era mala o no adecuada, y solo un 11.6% consideró que estos procesos se realizaban de forma adecuada o buena. Esta percepción básicamente se correspondería por la gestión de los procesos operativos, por

los procesos estratégicos, y en menor medida por los procesos de apoyo. Este último componente es el que presenta peor gestión en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo.

Por otro lado, se demostró que el sistema planificador de recursos empresariales ERP es capaz de influenciar positivamente a nivel de procesos de negocio de empresas del giro distribución de productos para consumo masivo de Lima Metropolitana ($\rho = 0.463$; $p < 0.001$). Resultados similares fueron obtenidos por Bustamante (2018), quien investigó la influencia de los sistemas ERP en los procesos vinculados al negocio de una empresa del rubro distribución, donde concluyó que los sistemas planificación de recursos ERP ejercen una influencia significativa sobre los procesos del negocio ($\chi^2 = 42.865$; $p = 0.000$).

Estos estudios evidencian lo ventajoso de implementar un sistema ERP, que optimiza los diferentes procesos que desarrolla una empresa, sin importar ni el tamaño ni el rubro comercial de esta. El sistema ERP es una herramienta con muchas ventajas competitivas, que logra una mayor eficiencia de los procesos de una empresa. Al evaluar los componentes que forman parte de los objetivos específicos, se determinó que la calidad del sistema ERP ejerce influencia favorable sobre todos los procesos de negocio en las empresas dedicadas a la distribución de productos para consumo en masa de Lima Metropolitana ($\rho = 0.451$; $p < 0.001$) (Ver Tabla 4).

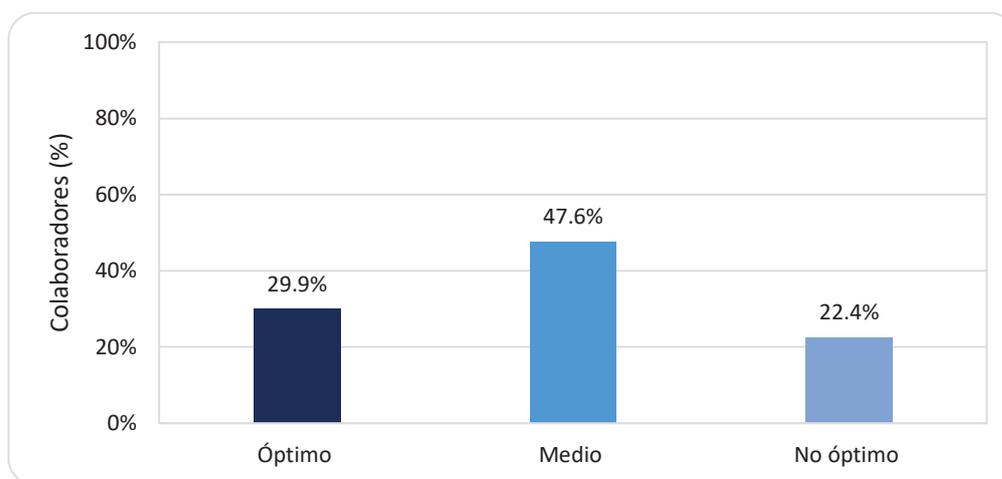


Figura 2. Sistema de planificación de recursos empresariales en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019.

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se determinó que la calidad de información influía de manera positiva en los procesos de negocio ($\rho = 0.483$; $p < 0.001$). Igualmente, se comprobó que el impacto individual ($\rho = 0.348$; $p < 0.001$) y organizacional ($\rho=0.420$; $p <0.001$) también estaban influyendo significativamente de manera positiva en los procesos de negocio a nivel de empresa del giro distribución de productos para consumo en masa de Lima Metropolitana (ver Tabla 4).

En cuanto al componente calidad del sistema ERP, la percepción positiva estuvo determinada por los datos exactos que se obtenían del sistema, por tener el contenido de datos requerido por la organización y porque el sistema mantiene actualizados los datos. En el caso del componente calidad de la información, sus aspectos positivos estaban relacionados con la facilidad de uso, lo comprensible del sistema y lo relevante para la organización.

Respecto al componente impacto individual, su apreciación estuvo determinada por el aporte al desempeño, a la productividad y la decisión individual. Y, por último, el componente impacto organizacional, tuvo aspectos relevantes como el aporte

al crecimiento y aprendizaje en la organización, y el beneficio a las finanzas (costos) de la organización.

Estos hallazgos, nos revelan finalmente lo fundamental y significativa que es la implementación de un sistema ERP en las organizaciones, y que está determinado por los múltiples beneficios que brinda a una empresa, sin interesar el rubro comercial o su dimensión, sin discriminar si es una organización nacional o extranjera. En todas aquellas unidades económicas, el resultado siempre ha sido positivo, lo que significa que la implementación de un ERP es garantía de éxito y se refleja en la eficiencia y la productividad de los procesos de las distintas áreas que componen una organización, ya que optimiza y mejora los procesos de gestión, la seguridad de datos, la escalabilidad y trazabilidad de los procesos, y la automatización de tareas, lo que se manifiesta en una reducción de costos y una mayor competitividad organizacional.

Es importante resaltar que la investigación se realizó un año después de la implementación del ERP en las empresas distribuidoras de consumo masivo de Molitalia, los cuales se integraron rápidamente a los procesos del negocio, reafirmado con la influencia positiva en ellos. Además, para

Tabla 4. Relación entre los componentes del sistema ERP y los procesos de negocio de empresas distribuidoras de productos para consumo masivo. Lima Metropolitana, 2019

| Dimensiones del ERP | Procesos de negocio | | | | | | p | Rho |
|------------------------|---------------------|-------|---------|-------|------|-------|---------|-------|
| | Bueno | | Regular | | Malo | | | |
| | N | % | N | % | N | % | | |
| Calidad del sistema | | | | | | | | |
| Óptimo | 9 | 52.9% | 26 | 27.1% | 3 | 8.9% | < 0.001 | 0.451 |
| Medio | 7 | 41.2% | 53 | 55.2% | 8 | 23.5% | | |
| No óptimo | 1 | 5.9% | 17 | 17.7% | 23 | 67.6% | | |
| Calidad de información | | | | | | | | |
| Óptimo | 15 | 88.2% | 39 | 40.6% | 5 | 14.7% | < 0.001 | 0.483 |
| Medio | 1 | 5.9% | 50 | 52.1% | 12 | 35.3% | | |
| No óptimo | 1 | 5.9% | 7 | 7.3% | 17 | 50.0% | | |
| Impacto individual | | | | | | | | |
| Óptimo | 11 | 64.7% | 25 | 26.0% | 5 | 14.7% | < 0.001 | 0.348 |
| Medio | 3 | 17.6% | 55 | 57.3% | 11 | 32.4% | | |
| No óptimo | 3 | 17.7% | 16 | 16.7% | 18 | 52.9% | | |
| Impacto organizacional | | | | | | | | |
| Óptimo | 11 | 64.7% | 28 | 29.1% | 3 | 8.8% | < 0.001 | 0.42 |
| Medio | 5 | 29.4% | 54 | 56.3% | 14 | 41.2% | | |
| No óptimo | 1 | 5.9% | 14 | 14.6% | 17 | 50.0% | | |
| Total | 17 | 100% | 96 | 100% | 34 | 100% | | |

Fuente: Elaboración propia.

la implementación del ERP se recibió el *know how* necesario de la empresa propietaria del ERP, contando con la participación del jefe de IT y del jefe de Estrategias Comerciales de Molitalia, que realizaron previamente una evaluación y diagnóstico de otras alternativas de ERP, monitorearon posteriormente la ejecución y validación del ERP seleccionado en los procesos de negocios, respetando las prácticas administrativas internacionales que fueron adaptadas para el funcionamiento óptimo del ERP.

CONCLUSIONES

- El sistema planificador del recurso empresarial (ERP) es capaz de ejercer influencia positiva y significativa en todos los procesos vinculados al negocio de empresas del giro distribución de productos para consumo masivo de Lima Metropolitana, 2019. Es decir, una óptima planificación de recursos empresariales evidencia buenos procesos de negocio y viceversa. Asimismo, se observó que casi la mitad de los colaboradores calificó como media la planificación de recursos empresariales y exactamente el 65.3% percibió un nivel regular de procesos de negocio.
- Las dimensiones de planificación de recursos empresariales (ERP) influyen positiva y significativamente ($p < 0.05$) en los procesos de negocio en empresas dedicadas a la distribución de productos para consumo en masa de Lima Metropolitana, 2019.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los responsables desarrollen un programa de capacitación continua para sus colaboradores en el tema de calidad de información, no solo en esta etapa sino en todo el proceso, enfocándose en los aspectos críticos y en hacer los cambios o la retroalimentación apropiada.
- En cuanto a las dimensiones del sistema planificador de recursos empresariales ERP, es recomendable continuar fortaleciendo el contenido y exactitud de los datos; el tiempo de respuesta, a través de la capacitación y el monitoreo de manera constante; el uso y la comprensión de la información; y por último el desempeño, la productividad, etc., de tal forma de impulse una cultura de cambio y apoye al mejoramiento de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Acosta, S. (2014). *El sistema ERP-SAP y su impacto en la Gestión Empresarial*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica Particular de Loja, Loja.
- [2] Alshalfi, A. (2018). ERP Systems and Its Impacts on the Business Operations. *American Journal of Information Systems*, 6(1), 1-4.
- [3] Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas. (2015). *Sistemas de Información Integrados (ERP)* (1ª ed.). Madrid: AECA.
- [4] Bustamante, M. (2018). *Sistema de planificación de recursos empresariales BAAN y su influencia en los procesos de negocio en la empresa Distribuidora Vega S.A., 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima.
- [5] Espinoza, A., y Llerena, C. (2018). *Influencia del uso del sistema informático ERP (planeamiento de recursos empresariales) En la motivación extrínseca de los Trabajadores de la ferretería Daga & Jiménez S.A.C- Miraflores durante el año 2016*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima.
- [6] Hernández, A. (2005). Identificación de procesos de negocio. *Industrial*, 26(1), 54-59.
- [7] Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- [8] Iacub, P. (2015). *Software ERP: El nuevo Gran Hermano de las organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Autores de Argentina. Recuperado de <https://bit.ly/3phEmbX>
- [9] Laudon, K., y Laudon, J. (2012). *Sistemas de información gerencial*. Maucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- [10] Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica Visión de Futuro*, 13(1), 1-23.
- [11] Martínez, A., y Cegarra, J. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*. Madrid, España: Ecobook: Editorial del economista.
- [12] Oltra, R. (2012). *Sistemas integrados de gestión empresarial. Evolución histórica y tendencias de futuro* (1ª ed.). Valencia, España: Universitat Politècnica de València.

- [13] Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. España: Alfaomega AENOR ediciones.
- [14] Suarez, C. (2016). *Guía práctica Software de gestión empresarial*. EDISA.
- [15] Torres, P. (2014). *Implementación de sistemas ERP en PYMES a nivel nacional como herramienta para el control de gestión y toma de decisiones en procesos de negocio* (Tesis de licenciatura). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago.
- [16] Tsai, W., Tsaur, T., Chou, Y., Liu, J., y Hsu, J. (8-11 de diciembre de 2009). *Evaluating the Information Systems Success of ERP Implementation in Taiwan's Industries*. IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management, Hong Kong, China.