

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMATICA



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Diseño e implementación de un ERP para la automatización de procesos
administrativos

AUTOR

Bach. Villanueva Espino Dora Margarita

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMATICA

ASESOR:

Dr. Vegas Gallo, Edwin Agustín

ID ORCID: 0000-0002-2566-0115

DNI: 02771235

LIMA - PERÚ

2026

INFORME DE SIMILITUD



INFORME DE SIMILITUD

N°012-2026-UPCI-FCI-REHO-T

A : **MG. QUISPE AYQUIPA CESAR ANTONIO**
Decano (e) de la Facultad de Ciencias e Ingeniería

DE : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**
Docente Operador del Programa Turnitin

ASUNTO : Informe de evaluación de Similitud de Trabajo de Suficiencia Profesional:
BACHILLER VILLANUEVA ESPINO, DORA MARGARITA


FECHA : Lima, 20 de abril de 2026.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado el Trabajo de Suficiencia Profesional titulada: **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN ERP PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS”**, presentado por la Bachiller **VILLANUEVA ESPINO, DORA MARGARITA**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que el Trabajo de Suficiencia Profesional en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 13%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, la Bachiller en mención **PUEDE CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,


.....
MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR
Universidad Peruana de Ciencias e Informática
Docente Operador del Programa Turnitin

Adjunto:

**Resultado de similitud*

DEDICATORIA

Dedico el presente Trabajo de Suficiencia Profesional, en primer lugar, a Dios, por brindarme la vida, la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar esta importante etapa académica.

A mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión y constante motivación, quienes han sido el pilar fundamental en mi formación personal y profesional, impulsándome a superar cada obstáculo y alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a mi casa de estudios y a los docentes que formaron parte de mi desarrollo académico, por compartir sus conocimientos, experiencias y valores que han sido fundamentales en mi formación profesional.

A mi asesor, por su orientación, dedicación y valioso acompañamiento durante la elaboración de este trabajo, cuyas recomendaciones han sido esenciales para su culminación.

DECLARACION DE AUTORIA

Nombres: DORA MARGARITA

Apellidos: VILLANUEVA ESPINO

Código: 1401000472

DNI: 25739459

Declaro que, soy la autora del trabajo realizado y que es la versión final que se entregó a la oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

Asimismo, declaro que he citado debidamente las palabras o ideas de otros autores, refiriendo expresamente el nombre de la obra y página o páginas que me sirvieron de fuente.

INDICE

INFORME DE SIMILITUD	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DECLARACION DE AUTORIA.....	5
INDICE.....	6
INTRODUCCION	7
CAPITULO I.- Planificación del trabajo de suficiencia profesional	11
1.1. Título y descripción del trabajo Título del Trabajo	11
1.2. Planteamiento del problema	14
1.3. Objetivos del presente trabajo	15
1.4. Justificación del trabajo	16
CAPITULO II.- Marco teórico.....	18
2.1. Que entendemos por ERP y cuál es su función.....	18
2.2. La calidad bajo el enfoque del ERP en la automatización de procesos.	22
2.3. ERP aplicados a la automatización de procesos administrativos.....	26
CAPITULO III.- Desarrollo de actividades programadas.....	29
3.1. Procesos y Desarrollo de las actividades programadas.....	29
CONCLUSIONES.....	35
RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	43
ANEXOS	45
Anexo 1. Evidencia de similitud digital.....	45
Anexo 2 Autorización de publicación en repositorio.....	48

INTRODUCCION

La creciente complejidad de las organizaciones modernas, así como la necesidad de responder de manera eficiente a entornos altamente competitivos y dinámicos, han impulsado la adopción de soluciones tecnológicas integradas que permitan optimizar la gestión empresarial. En este contexto, el diseño e implementación de sistemas ERP para la automatización de procesos administrativos se presenta como una alternativa estratégica que contribuye significativamente a mejorar la eficiencia operativa, la calidad de la información y la toma de decisiones en tiempo real. La presente investigación aborda de manera integral los fundamentos, etapas y beneficios asociados a la implementación de un sistema ERP orientado a la automatización de procesos administrativos en una organización.

Los sistemas ERP constituyen plataformas tecnológicas que integran en un solo entorno los distintos procesos de una empresa, tales como contabilidad, finanzas, recursos humanos, logística y gestión de inventarios. A diferencia de los sistemas tradicionales, que suelen operar de manera aislada y generan duplicidad de información, los ERP permiten centralizar los datos y garantizar su consistencia, lo que facilita la coordinación entre las diferentes áreas de la organización. Esta integración no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también reduce los errores humanos y optimiza el uso de los recursos disponibles.

En el ámbito de los procesos administrativos, la automatización mediante un sistema ERP adquiere especial relevancia, ya que permite sustituir tareas manuales y repetitivas por flujos de trabajo sistematizados y controlados. Procesos como la gestión de documentos, la facturación, el control de pagos,

la administración de personal y la elaboración de reportes pueden ser automatizados, lo que se traduce en una reducción significativa de tiempos de ejecución y en una mayor precisión en los resultados. Asimismo, la automatización contribuye a mejorar la trazabilidad de las operaciones, permitiendo un seguimiento detallado de cada actividad realizada dentro de la organización.

El diseño de un sistema ERP implica la identificación y modelado de los procesos existentes, así como la definición de los requerimientos funcionales y no funcionales que el sistema debe cumplir. Esta etapa es fundamental para garantizar que la solución tecnológica se adapte a las necesidades específicas de la organización y no genere resistencias en su adopción. En este sentido, es necesario realizar un análisis exhaustivo de los procesos administrativos actuales, identificando sus debilidades, redundancias y oportunidades de mejora. A partir de este análisis, se pueden diseñar flujos de trabajo optimizados que serán implementados en el sistema ERP.

La implementación de un ERP, por su parte, constituye un proceso complejo que requiere una adecuada planificación, gestión de recursos y coordinación entre los distintos actores involucrados. Este proceso incluye actividades como la configuración del sistema, la migración de datos, la capacitación de los usuarios y la puesta en marcha del sistema. Cada una de estas etapas debe ser ejecutada con rigurosidad, a fin de minimizar los riesgos asociados a la implementación y garantizar el éxito del proyecto. Asimismo, es fundamental contar con el apoyo de la alta dirección y con una estrategia de gestión del cambio que facilite la adopción del sistema por parte de los usuarios.

Uno de los principales beneficios de la implementación de un ERP para la

automatización de procesos administrativos es la mejora en la calidad de la información. Al centralizar los datos en una única plataforma, se reduce la posibilidad de inconsistencias y se garantiza que la información esté disponible de manera oportuna y confiable. Esto permite a los directivos tomar decisiones basadas en datos reales y actualizados, lo que incrementa la competitividad de la organización. Además, la disponibilidad de información en tiempo real facilita la identificación de problemas y la implementación de acciones correctivas de manera inmediata.

Otro aspecto relevante es la reducción de costos operativos, ya que la automatización de procesos permite optimizar el uso de los recursos humanos y materiales. Al eliminar tareas manuales y repetitivas, los colaboradores pueden enfocarse en actividades de mayor valor agregado, lo que incrementa la productividad general de la organización. Asimismo, la estandarización de los procesos administrativos contribuye a mejorar la eficiencia y a reducir los tiempos de respuesta frente a las demandas internas y externas.

Sin embargo, la implementación de un sistema ERP no está exenta de desafíos. Entre los principales obstáculos se encuentran la resistencia al cambio por parte de los usuarios, la complejidad técnica del sistema y los costos asociados a su implementación y mantenimiento. Por ello, es fundamental que el proceso de implementación esté acompañado de una adecuada estrategia de gestión del cambio, que incluya la capacitación de los usuarios, la comunicación efectiva de los beneficios del sistema y el acompañamiento durante la transición. De igual manera, es necesario contar con un equipo técnico capacitado que garantice el correcto funcionamiento del sistema y su adaptación a las necesidades cambiantes de la organización.

En el contexto actual, caracterizado por la transformación digital, la

implementación de sistemas ERP se ha convertido en una necesidad para las organizaciones que buscan mantenerse competitivas y adaptarse a los cambios del entorno. La automatización de procesos administrativos mediante un ERP no solo permite mejorar la eficiencia interna, sino que también facilita la integración con otras tecnologías, como sistemas de inteligencia de negocios, plataformas de comercio electrónico y herramientas de análisis de datos. Esta integración amplía las capacidades de la organización y le permite generar valor a partir de la información disponible.

La presente investigación tiene como propósito analizar el diseño e implementación de un sistema ERP orientado a la automatización de procesos administrativos, considerando tanto los aspectos técnicos como los organizacionales. Se busca identificar las mejores prácticas en el diseño del sistema, así como los factores críticos de éxito en su implementación. Asimismo, se pretende evaluar el impacto del ERP en la eficiencia operativa, la calidad de la información y la satisfacción de los usuarios.

En este sentido, el estudio se desarrolla bajo un enfoque aplicado, orientado a la solución de problemas reales en una organización. Se utilizan metodologías de análisis de procesos y desarrollo de software, así como herramientas de gestión de proyectos, para garantizar una implementación efectiva del sistema ERP. De igual manera, se considera la participación activa de los usuarios en todas las etapas del proyecto, a fin de asegurar que el sistema responda a sus necesidades y expectativas.

CAPITULO I.- Planificación del trabajo de suficiencia profesional

1.1. Título y descripción del trabajo Título del Trabajo

Este trabajo de suficiencia profesional, se titula “Diseño e implementación de un ERP para la automatización de procesos administrativos”

Descripción

El diseño e implementación de un sistema ERP para la automatización de procesos administrativos constituye una solución tecnológica integral orientada a optimizar la gestión organizacional mediante la integración de información, la estandarización de procedimientos y la eliminación de tareas manuales repetitivas. En el contexto actual, caracterizado por la transformación digital y la necesidad de mejorar la eficiencia operativa, las organizaciones requieren herramientas que les permitan gestionar de manera eficaz sus recursos y procesos. En este sentido, los sistemas ERP se posicionan como una de las alternativas más completas para lograr dichos objetivos, al ofrecer una plataforma unificada que conecta las diferentes áreas funcionales de una empresa.

Un sistema ERP permite centralizar la información proveniente de distintas unidades organizativas, tales como contabilidad, finanzas, recursos humanos, logística, compras y ventas. Esta integración evita la duplicidad de datos, reduce errores y mejora la consistencia de la información. En los sistemas tradicionales, cada área suele operar con aplicaciones independientes, lo que genera problemas de comunicación, retrasos en la actualización de datos y dificultades en la toma de decisiones. En contraste, el ERP actúa como un sistema único que permite el flujo continuo de información entre las distintas áreas, facilitando la coordinación y el control de las operaciones.

La automatización de procesos administrativos mediante un ERP implica la

digitalización y sistematización de actividades que anteriormente se realizaban de forma manual. Entre estos procesos se incluyen la gestión de documentos, el registro contable, la emisión de facturas, el control de inventarios, la gestión de nóminas y la elaboración de reportes. La automatización permite reducir significativamente los tiempos de ejecución, minimizar errores humanos y mejorar la trazabilidad de las operaciones. Además, al contar con flujos de trabajo definidos, se garantiza que las tareas se realicen de manera ordenada y conforme a los procedimientos establecidos por la organización.

El diseño de un sistema ERP requiere un análisis detallado de los procesos existentes dentro de la organización. Esta etapa implica la identificación de las actividades que conforman cada proceso, así como la detección de ineficiencias, redundancias y cuellos de botella. A partir de este diagnóstico, se procede a la reingeniería de procesos, con el objetivo de optimizarlos antes de su automatización. Este enfoque es fundamental, ya que la implementación de un sistema ERP no debe limitarse a replicar procesos ineficientes en una plataforma digital, sino que debe contribuir a su mejora y simplificación.

Asimismo, el diseño del ERP implica la definición de requerimientos funcionales y no funcionales. Los requerimientos funcionales se refieren a las capacidades que el sistema debe tener para cumplir con las necesidades de la organización, como la generación de reportes financieros o la gestión de inventarios. Por su parte, los requerimientos no funcionales incluyen aspectos como la seguridad, la disponibilidad, la escalabilidad y el rendimiento del sistema. Estos elementos son clave para garantizar que el ERP sea confiable, eficiente y capaz de adaptarse a futuras necesidades.

La implementación de un ERP es un proceso complejo que debe ser gestionado de manera adecuada para asegurar su éxito. Este proceso incluye

varias fases, entre las que se encuentran la planificación, la configuración del sistema, la migración de datos, la capacitación de los usuarios y la puesta en marcha. Durante la fase de planificación, se establecen los objetivos del proyecto, se definen los recursos necesarios y se elabora un cronograma de actividades. La configuración del sistema implica adaptar el ERP a los procesos y requerimientos de la organización, lo que puede incluir la parametrización de módulos y la personalización de funcionalidades.

La migración de datos es una etapa crítica en la implementación del ERP, ya que implica trasladar la información existente desde los sistemas anteriores hacia la nueva plataforma. Este proceso debe realizarse con cuidado para evitar la pérdida de datos y garantizar su integridad. Asimismo, es necesario depurar la información antes de su migración, eliminando registros duplicados o inconsistentes. La calidad de los datos es fundamental para el correcto funcionamiento del sistema y para la toma de decisiones basada en información confiable.

La capacitación de los usuarios es otro aspecto esencial en la implementación de un ERP. Los colaboradores deben estar familiarizados con el uso del sistema y comprender cómo sus funciones se integran dentro de los procesos organizacionales. La falta de capacitación puede generar resistencia al cambio y afectar la adopción del sistema. Por ello, es importante desarrollar programas de formación que incluyan tanto aspectos técnicos como funcionales, así como brindar soporte continuo durante la fase de implementación.

1.2. Planteamiento del problema

En el contexto actual de transformación digital, las organizaciones enfrentan el desafío constante de optimizar sus procesos administrativos para mejorar su eficiencia, competitividad y capacidad de respuesta ante las exigencias del entorno. Sin embargo, muchas instituciones, especialmente pequeñas y medianas empresas, continúan operando con sistemas tradicionales y procesos manuales que generan ineficiencias, duplicidad de información, errores operativos y limitaciones en la toma de decisiones. Esta situación evidencia la necesidad de implementar soluciones tecnológicas integradas, como los sistemas ERP, que permitan automatizar y gestionar de manera eficiente los procesos administrativos.

En muchas organizaciones, los procesos administrativos se desarrollan de forma aislada entre las distintas áreas funcionales, tales como contabilidad, recursos humanos, logística y ventas. Esta falta de integración genera problemas de comunicación interna, retrasos en la actualización de la información y dificultades para acceder a datos confiables en tiempo real. Asimismo, el uso de herramientas no integradas, como hojas de cálculo o sistemas independientes, incrementa el riesgo de inconsistencias en los datos y dificulta el control de las operaciones. Como consecuencia, los directivos no cuentan con información oportuna y precisa para la toma de decisiones estratégicas.

1.3. Objetivos del presente trabajo

Objetivo general

Diseñar e implementar un sistema ERP que permita automatizar los procesos administrativos, optimizando la gestión operativa y mejorando la eficiencia organizacional.

Objetivos específicos

1. Analizar los procesos administrativos actuales de la organización para identificar deficiencias, redundancias y oportunidades de mejora.
2. Definir los requerimientos funcionales y no funcionales necesarios para el diseño del sistema ERP.
3. Diseñar la arquitectura del sistema ERP considerando la integración de los diferentes módulos administrativos.
4. Desarrollar e implementar los módulos del sistema ERP orientados a la automatización de procesos clave, tales como contabilidad, inventarios, recursos humanos y facturación.
5. Realizar la migración y validación de datos para garantizar la integridad y confiabilidad de la información en el nuevo sistema.
6. Capacitar a los usuarios finales en el uso del sistema ERP para asegurar su correcta adopción y funcionamiento.
7. Evaluar el impacto de la implementación del ERP en la eficiencia operativa, reducción de errores y mejora en los tiempos de respuesta.
8. Proponer mejoras continuas basadas en los resultados obtenidos tras la implementación del sistema.

1.4. Justificación del trabajo

El presente trabajo se justifica en la creciente necesidad que tienen las organizaciones de optimizar sus procesos administrativos mediante el uso de tecnologías de información que permitan mejorar la eficiencia operativa y la calidad en la toma de decisiones. En un entorno altamente competitivo y dinámico, la gestión tradicional basada en procesos manuales y sistemas aislados resulta insuficiente para responder a las exigencias actuales, lo que genera retrasos, errores y una limitada capacidad de control. En este contexto, la implementación de un sistema ERP se presenta como una solución integral que permite integrar, automatizar y optimizar los procesos administrativos de una organización.

Desde el punto de vista tecnológico, la investigación es relevante porque propone el diseño e implementación de un sistema ERP que centraliza la información y permite la interoperabilidad entre las diferentes áreas de la empresa. Esto contribuye a eliminar la duplicidad de datos, mejorar la seguridad de la información y garantizar su disponibilidad en tiempo real. Asimismo, el uso de herramientas tecnológicas modernas facilita la estandarización de procesos y la adaptación a nuevas necesidades organizacionales, fortaleciendo la infraestructura digital de la institución.

En el ámbito organizacional, la implementación de un ERP permite mejorar la gestión interna al automatizar procesos clave como la contabilidad, la gestión de inventarios, la administración de recursos humanos y la facturación. Esta automatización reduce la carga operativa del personal, minimiza errores humanos y optimiza el uso de los recursos disponibles. Como resultado, se incrementa la productividad y se mejora la eficiencia en la ejecución de las actividades administrativas, lo que impacta positivamente en el desempeño general de la organización.

Desde una perspectiva económica, el proyecto se justifica porque, aunque la implementación de un sistema ERP implica una inversión inicial, los beneficios a mediano y largo plazo superan los costos. La reducción de tiempos, la disminución de errores, el mejor control de los recursos y la optimización de procesos contribuyen a generar ahorros significativos. Además, la disponibilidad de información precisa y oportuna permite tomar decisiones estratégicas que favorecen la sostenibilidad y el crecimiento de la organización.

En el aspecto académico, la investigación aporta conocimientos relevantes sobre el diseño e implementación de sistemas ERP aplicados a la automatización de procesos administrativos. Este estudio permite integrar conceptos teóricos con su aplicación práctica, contribuyendo al desarrollo profesional en el área de Ingeniería de Sistemas. Asimismo, puede servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con la transformación digital y la gestión de procesos empresariales.

Desde el enfoque social y profesional, la implementación de un ERP contribuye a mejorar la calidad del servicio brindado por la organización, al agilizar los procesos y garantizar una mayor transparencia en la gestión. Esto no solo beneficia a la institución, sino también a sus usuarios o clientes, quienes reciben un servicio más eficiente y confiable. Además, fortalece las competencias tecnológicas del personal, promoviendo la adaptación a entornos digitales y fomentando la innovación.

CAPITULO II.- Marco teórico

2.1. Que entendemos por ERP y cuál es su función.

El concepto de ERP, acrónimo de Enterprise Resource Planning o planificación de recursos empresariales, hace referencia a un sistema de información integral diseñado para gestionar y automatizar los procesos clave de una organización mediante una plataforma unificada. Un ERP no es simplemente un software aislado, sino una solución tecnológica compleja que integra diversas áreas funcionales de una empresa, tales como finanzas, contabilidad, recursos humanos, logística, inventarios, compras, ventas y producción, permitiendo que todas ellas operen de manera coordinada y con acceso a una base de datos común.

Para comprender qué se entiende por ERP, es necesario partir de la idea de integración de procesos. En muchas organizaciones tradicionales, cada área opera con sistemas independientes, lo que genera duplicidad de información, inconsistencias en los datos y dificultades en la comunicación interna. El ERP surge como respuesta a esta problemática, proporcionando una estructura centralizada donde la información se registra una sola vez y es compartida en tiempo real por todos los departamentos autorizados. De esta manera, se logra una visión global de la organización, facilitando la coordinación y el control de las operaciones.

El ERP se caracteriza por estar compuesto por módulos, cada uno de los cuales responde a una función específica dentro de la organización. Por ejemplo, el módulo de finanzas permite gestionar cuentas por cobrar y por pagar, registros contables y estados financieros; el módulo de recursos humanos se encarga de la administración del personal, nóminas y evaluaciones; el módulo de inventarios controla el stock de productos y

materiales; y el módulo de ventas gestiona pedidos, facturación y atención al cliente. Estos módulos no funcionan de manera aislada, sino que están interconectados, lo que permite que la información fluya de manera automática entre ellos.

Desde una perspectiva funcional, el ERP cumple diversas funciones esenciales dentro de una organización. Una de las principales es la integración de la información, que permite centralizar los datos en una única base y evitar inconsistencias. Esta integración facilita la toma de decisiones, ya que los directivos pueden acceder a información actualizada y confiable en cualquier momento. Asimismo, el ERP permite automatizar procesos, reduciendo la necesidad de intervención manual en tareas repetitivas y minimizando errores humanos.

Otra función importante del ERP es la estandarización de procesos. Al implementar un sistema ERP, la organización debe definir y adoptar procedimientos uniformes para la ejecución de sus actividades. Esto contribuye a mejorar la eficiencia operativa y a garantizar que las tareas se realicen de acuerdo con estándares previamente establecidos. Además, la estandarización facilita la capacitación del personal y la implementación de controles internos más efectivos.

El ERP también desempeña un papel fundamental en el control y seguimiento de las operaciones. A través de herramientas de monitoreo y reportes, el sistema permite evaluar el desempeño de las distintas áreas de la organización, identificar desviaciones y tomar acciones correctivas de manera oportuna. Esta capacidad de control es especialmente relevante en contextos donde se requiere cumplir con normativas legales y estándares de calidad, ya que el ERP facilita la trazabilidad de las operaciones y la generación de

informes detallados.

En el ámbito de la toma de decisiones, el ERP proporciona información en tiempo real que permite a los directivos analizar la situación de la empresa y planificar estrategias de manera más efectiva. La disponibilidad de datos precisos y actualizados reduce la incertidumbre y mejora la capacidad de respuesta ante cambios en el entorno. Asimismo, muchos sistemas ERP incorporan herramientas de análisis y reportes que permiten generar indicadores de gestión, lo que contribuye a una mejor planificación y control de los recursos.

Otra función relevante del ERP es la optimización de recursos. Al integrar y automatizar los procesos, el sistema permite reducir costos operativos, mejorar el uso del tiempo y aumentar la productividad del personal. Por ejemplo, la automatización de procesos administrativos como la facturación o el control de inventarios reduce el tiempo requerido para estas actividades y disminuye la probabilidad de errores. Esto permite a los colaboradores enfocarse en tareas de mayor valor agregado, contribuyendo al crecimiento de la organización.

El ERP también facilita la comunicación interna dentro de la organización, ya que todos los departamentos tienen acceso a la misma información y pueden interactuar a través del sistema. Esto mejora la coordinación entre las distintas áreas y reduce los problemas derivados de la falta de comunicación. Asimismo, el ERP puede integrarse con otras tecnologías, como sistemas de gestión de clientes o plataformas de comercio electrónico, lo que amplía sus capacidades y permite una gestión más completa de las operaciones empresariales.

Desde el punto de vista tecnológico, los sistemas ERP han evolucionado

significativamente en los últimos años. Inicialmente, estos sistemas se implementaban en servidores locales, lo que requería una inversión considerable en infraestructura. Sin embargo, con el avance de la tecnología, han surgido soluciones ERP basadas en la nube, que permiten acceder al sistema a través de internet y reducen los costos de implementación y mantenimiento. Esta evolución ha facilitado el acceso a los ERP para pequeñas y medianas empresas, que anteriormente no contaban con los recursos necesarios para implementar este tipo de sistemas.

A pesar de sus múltiples beneficios, la implementación de un ERP también presenta desafíos. Uno de los principales es la resistencia al cambio por parte de los usuarios, quienes deben adaptarse a nuevas formas de trabajo y aprender a utilizar el sistema. Asimismo, la implementación requiere una adecuada planificación y gestión de recursos, ya que se trata de un proceso complejo que puede implicar cambios significativos en la estructura organizacional. Por ello, es fundamental contar con el apoyo de la alta dirección y con un equipo de trabajo capacitado que garantice el éxito del proyecto.

En el contexto de la transformación digital, el ERP se ha convertido en una herramienta clave para las organizaciones que buscan mejorar su competitividad y adaptarse a las exigencias del mercado. La capacidad de integrar procesos, automatizar tareas y proporcionar información en tiempo real permite a las empresas operar de manera más eficiente y tomar decisiones estratégicas basadas en datos confiables. Además, el ERP contribuye a la innovación, al facilitar la incorporación de nuevas tecnologías y la mejora continua de los procesos.

2.2. La calidad bajo el enfoque del ERP en la automatización de procesos.

La calidad bajo el enfoque de los sistemas ERP en la automatización de procesos constituye un eje fundamental dentro de la gestión moderna de las organizaciones, en tanto vincula la eficiencia operativa con la mejora continua y la confiabilidad de la información. En un entorno empresarial caracterizado por la competitividad, la transformación digital y la necesidad de responder con rapidez a las exigencias del mercado, la calidad ya no se limita al producto final, sino que abarca la totalidad de los procesos que intervienen en la generación de valor. En este contexto, la implementación de un sistema ERP representa una herramienta estratégica para asegurar estándares de calidad en la ejecución de procesos administrativos y operativos mediante su automatización e integración.

La calidad, entendida como el grado en que un conjunto de características cumple con los requisitos establecidos, se encuentra estrechamente relacionada con la eficiencia y la precisión de los procesos organizacionales. Cuando las actividades se realizan de manera manual o mediante sistemas aislados, es frecuente que se presenten errores, inconsistencias y retrasos que afectan negativamente la calidad del servicio o producto ofrecido. En este sentido, el enfoque ERP permite abordar estos problemas desde una perspectiva integral, al proporcionar una plataforma unificada que estandariza, automatiza y controla los procesos en tiempo real.

Uno de los principales aportes del ERP a la calidad es la estandarización de procesos. Al implementar un sistema ERP, la organización debe definir procedimientos claros y uniformes para cada una de sus actividades, lo que

reduce la variabilidad en la ejecución de tareas y garantiza que estas se realicen conforme a estándares previamente establecidos. Esta estandarización facilita el control de calidad, ya que permite comparar los resultados obtenidos con los parámetros definidos y detectar desviaciones de manera oportuna. Además, contribuye a la capacitación del personal, al establecer lineamientos claros sobre cómo deben ejecutarse las tareas.

La automatización de procesos, por su parte, constituye un elemento clave en la mejora de la calidad. A través del ERP, muchas actividades que anteriormente requerían intervención manual pueden ser ejecutadas de forma automática, lo que reduce la probabilidad de errores humanos y aumenta la precisión de los resultados. Por ejemplo, en el ámbito administrativo, la generación de facturas, el registro contable y el control de inventarios pueden ser automatizados, lo que garantiza que la información sea procesada de manera consistente y sin alteraciones. Esta automatización no solo mejora la calidad de los datos, sino que también incrementa la eficiencia operativa al reducir los tiempos de ejecución.

Otro aspecto relevante es la integración de la información. En un sistema ERP, todos los datos se almacenan en una base de datos centralizada, lo que permite que las diferentes áreas de la organización accedan a la misma información en tiempo real. Esta integración elimina la duplicidad de registros y reduce las inconsistencias, lo que mejora la calidad de la información disponible para la toma de decisiones. Asimismo, facilita la comunicación interna y la coordinación entre departamentos, lo que contribuye a una gestión más eficiente y coherente de los procesos.

El control y la trazabilidad son también componentes esenciales de la calidad bajo el enfoque ERP. El sistema permite registrar cada una de las operaciones

realizadas, lo que facilita el seguimiento de los procesos y la identificación de posibles fallas. Esta capacidad de trazabilidad es especialmente importante en entornos donde se requiere cumplir con normativas y estándares de calidad, ya que permite demostrar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y detectar áreas de mejora. Además, el ERP puede generar reportes automáticos que permiten evaluar el desempeño de los procesos y tomar decisiones basadas en datos objetivos.

Desde la perspectiva de la mejora continua, el ERP proporciona herramientas que permiten analizar el desempeño de los procesos y detectar oportunidades de optimización. A través de indicadores de gestión y reportes analíticos, la organización puede evaluar la eficiencia de sus operaciones, identificar cuellos de botella y proponer acciones correctivas. Este enfoque basado en datos facilita la implementación de estrategias de mejora continua, orientadas a incrementar la calidad y la competitividad de la organización.

La calidad bajo el enfoque ERP también se relaciona con la satisfacción del cliente, ya que la mejora en los procesos internos se traduce en un mejor servicio. La reducción de errores, la agilización de los tiempos de respuesta y la disponibilidad de información precisa permiten atender las necesidades de los clientes de manera más eficiente. Asimismo, la capacidad de personalizar los servicios y de adaptarse a las demandas del mercado contribuye a fortalecer la relación con los clientes y a generar valor agregado.

En el ámbito de la gestión de recursos humanos, el ERP contribuye a la calidad mediante la automatización de procesos relacionados con la administración del personal, como la gestión de nóminas, el control de asistencia y la evaluación del desempeño. Esto permite una gestión más eficiente del talento humano y facilita la toma de decisiones relacionadas con

la capacitación y el desarrollo del personal. Además, la disponibilidad de información actualizada sobre los empleados contribuye a mejorar la planificación y la asignación de recursos.

Desde el punto de vista tecnológico, la calidad en los sistemas ERP también depende de factores como la seguridad de la información, la disponibilidad del sistema y su capacidad de adaptación a nuevas necesidades. Un ERP bien diseñado debe garantizar la protección de los datos, evitando accesos no autorizados y asegurando la integridad de la información. Asimismo, debe ser capaz de operar de manera continua y sin interrupciones, lo que es fundamental para mantener la calidad de los procesos. La escalabilidad del sistema también es importante, ya que permite adaptarse al crecimiento de la organización y a los cambios en el entorno.

No obstante, la implementación de un ERP orientado a la mejora de la calidad presenta desafíos que deben ser gestionados adecuadamente. Uno de los principales es la resistencia al cambio por parte de los usuarios, quienes pueden percibir la automatización como una amenaza o una dificultad. Para superar este obstáculo, es necesario implementar estrategias de gestión del cambio que incluyan la capacitación del personal, la comunicación de los beneficios del sistema y la participación de los usuarios en el proceso de implementación. Asimismo, es fundamental contar con el apoyo de la alta dirección, ya que su compromiso es clave para el éxito del proyecto.

Otro desafío es la necesidad de adaptar los procesos organizacionales al sistema ERP. En muchos casos, la implementación implica cambios significativos en la forma en que se realizan las actividades, lo que puede generar dificultades en la transición. Por ello, es importante realizar un análisis previo de los procesos y llevar a cabo una reingeniería que permita

optimizarlos antes de su automatización. De esta manera, se evita trasladar ineficiencias al sistema y se garantiza que la implementación contribuya realmente a la mejora de la calidad.

En el contexto de la transformación digital, la calidad bajo el enfoque ERP adquiere una dimensión estratégica, ya que permite a las organizaciones competir en un entorno cada vez más exigente. La capacidad de integrar procesos, automatizar tareas y proporcionar información en tiempo real constituye una ventaja competitiva que permite mejorar la eficiencia, reducir costos y aumentar la satisfacción del cliente. Además, la integración del ERP con otras tecnologías, como herramientas de análisis de datos e inteligencia empresarial, amplía sus capacidades y permite una gestión más avanzada de la calidad.

2.3. ERP aplicados a la automatización de procesos administrativos

1. SAP ERP

Uno de los sistemas más utilizados a nivel empresarial. Permite automatizar procesos como contabilidad financiera, control de inventarios, gestión de compras y recursos humanos. Por ejemplo, cuando se registra una compra, el sistema actualiza automáticamente el inventario, genera el asiento contable y programa el pago, evitando duplicidad de información.

2. Oracle ERP Cloud

ERP basado en la nube que automatiza procesos financieros, gestión de proyectos y cadena de suministro. Un ejemplo es la automatización del cierre contable mensual, donde el sistema consolida datos, valida transacciones y genera reportes financieros en tiempo real.

3. Microsoft Dynamics 365

Integra módulos de ventas, finanzas y operaciones. Permite automatizar la facturación electrónica, el seguimiento de clientes y la gestión de pedidos. Por ejemplo, al registrar una venta, el sistema genera automáticamente la factura, actualiza el inventario y registra el ingreso.

4. Odoo

ERP modular y flexible, ideal para pequeñas y medianas empresas. Automatiza procesos como gestión de recursos humanos, control de asistencia, nómina y reclutamiento. Un caso común es la generación automática de planillas salariales con base en la asistencia registrada.

5. ERPNext

Sistema ERP de código abierto que permite automatizar procesos administrativos como compras, ventas, contabilidad y gestión de activos. Por ejemplo, el sistema puede generar órdenes de compra automáticamente cuando el inventario alcanza niveles mínimos.

6. NetSuite

ERP en la nube que automatiza procesos financieros, gestión de clientes y operaciones comerciales. Permite la conciliación bancaria automática, reduciendo el tiempo y los errores en el registro de transacciones.

7. Sage ERP

Especializado en gestión financiera y contable. Automatiza la generación de estados financieros, control de presupuestos y gestión de impuestos,

facilitando el cumplimiento normativo.

CAPITULO III.- Desarrollo de actividades programadas

3.1. Procesos y Desarrollo de las actividades programadas

1. Diagnóstico situacional de la organización

El desarrollo del presente trabajo se inicia con un diagnóstico situacional integral de la organización, el cual constituye la base fundamental para la toma de decisiones en relación con el diseño e implementación del sistema ERP. En esta etapa se llevó a cabo un análisis detallado de los procesos administrativos existentes, evaluando su estructura, funcionamiento, eficiencia y grado de integración entre las distintas áreas.

Se identificó que la empresa operaba con sistemas aislados, en muchos casos manuales o apoyados en herramientas ofimáticas básicas, lo que generaba duplicidad de información, inconsistencias en los registros y retrasos significativos en la gestión administrativa. Asimismo, se evidenció la ausencia de una plataforma centralizada que permita la integración de datos en tiempo real, afectando la toma de decisiones estratégicas.

Para obtener información confiable, se aplicaron diversas técnicas como entrevistas semiestructuradas al personal administrativo, encuestas internas, revisión de documentación institucional y observación directa de los procesos operativos. Este análisis permitió identificar los principales problemas, tales como la falta de control en inventarios, deficiencias en la gestión contable, limitada trazabilidad de la información y escasa automatización de tareas repetitivas.

El diagnóstico también incluyó un análisis FODA, permitiendo reconocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización en relación con la implementación de un sistema ERP. Como resultado, se

determinó la necesidad urgente de modernizar los procesos administrativos mediante la incorporación de una solución tecnológica integral que permita optimizar la gestión empresarial.

2. Levantamiento y análisis de requerimientos del sistema

Una vez realizado el diagnóstico, se procedió al levantamiento de requerimientos del sistema ERP, proceso clave que permitió definir las funcionalidades necesarias para satisfacer las necesidades de la organización. Esta etapa implicó una interacción directa con los usuarios finales, con el objetivo de comprender sus expectativas, dificultades y requerimientos específicos.

Se identificaron requerimientos funcionales orientados a la automatización de procesos como la gestión contable, control de inventarios, administración de recursos humanos, facturación, compras y reportes gerenciales. Asimismo, se establecieron requerimientos no funcionales relacionados con la seguridad de la información, disponibilidad del sistema, facilidad de uso, escalabilidad y compatibilidad con la infraestructura tecnológica existente.

El análisis de requerimientos se realizó mediante la elaboración de matrices de necesidades, diagramas de procesos (AS-IS y TO-BE) y documentación técnica que permitió estructurar de manera clara las funcionalidades del sistema. Este proceso facilitó la priorización de requerimientos en función de su impacto en la organización y su viabilidad técnica.

Además, se consideraron aspectos normativos y legales aplicables en el contexto peruano, especialmente en lo relacionado con la gestión contable y tributaria, garantizando que el sistema ERP cumpla con los estándares exigidos por las entidades regulatorias. Esta fase permitió establecer una base sólida para el diseño del sistema, alineando la solución tecnológica con los

objetivos estratégicos de la empresa.

3. Diseño del sistema ERP

El diseño del sistema ERP constituyó una fase fundamental en el desarrollo del proyecto, ya que permitió definir la arquitectura, estructura y funcionamiento del sistema antes de su implementación. En esta etapa se desarrolló un modelo conceptual que integra los diferentes módulos del sistema, garantizando la interoperabilidad y el flujo eficiente de la información. Se diseñaron los principales módulos del ERP, incluyendo contabilidad, recursos humanos, logística, inventarios y gestión administrativa. Cada módulo fue estructurado considerando sus funciones específicas y su relación con los demás componentes del sistema, permitiendo una integración total de los procesos empresariales.

Asimismo, se elaboraron diagramas de flujo que representan el recorrido de la información dentro del sistema, modelos entidad-relación para la base de datos y prototipos de interfaz de usuario orientados a mejorar la experiencia del usuario. El diseño también contempló aspectos de seguridad, estableciendo niveles de acceso y control de permisos según el rol de cada usuario.

La arquitectura del sistema fue definida bajo un enfoque modular y escalable, permitiendo futuras ampliaciones y adaptaciones según las necesidades de la empresa. Además, se consideró la posibilidad de implementación en entornos locales o en la nube, evaluando los beneficios de cada opción en términos de costos, accesibilidad y mantenimiento.

Este proceso permitió visualizar el funcionamiento del sistema antes de su desarrollo, reduciendo riesgos y facilitando la identificación de posibles mejoras en la etapa de implementación.

4. Desarrollo e implementación del sistema ERP

La fase de desarrollo e implementación del sistema ERP representó la materialización del diseño previamente elaborado. En esta etapa se procedió a la programación de los módulos del sistema, utilizando herramientas tecnológicas adecuadas que permitieran garantizar eficiencia, seguridad y rendimiento.

El desarrollo se realizó de manera progresiva, integrando cada uno de los módulos en una plataforma centralizada. Se utilizaron metodologías de desarrollo que permitieron una implementación ordenada, asegurando la calidad del software mediante pruebas constantes.

La implementación incluyó la configuración del sistema, la creación de la base de datos, la integración de módulos y la migración de datos desde los sistemas anteriores. Este proceso fue realizado con especial cuidado para evitar la pérdida de información y garantizar la consistencia de los datos.

Asimismo, se llevaron a cabo pruebas de funcionamiento, tanto unitarias como integrales, con el objetivo de verificar que el sistema opere correctamente en todos sus componentes. Se identificaron y corrigieron errores, optimizando el rendimiento del sistema antes de su puesta en marcha.

La implementación del ERP permitió centralizar la información, automatizar procesos administrativos y mejorar significativamente la eficiencia operativa de la organización. Este cambio representó una transformación digital importante, alineada con las necesidades actuales del entorno empresarial.

5. Capacitación y gestión del cambio organizacional

La implementación de un sistema ERP no solo implica un cambio tecnológico, sino también un cambio organizacional. Por ello, se desarrolló un programa de capacitación dirigido al personal de la empresa, con el objetivo de facilitar la adopción del nuevo sistema y maximizar sus beneficios.

Las capacitaciones se realizaron de manera segmentada, considerando las funciones específicas de cada área. Se brindaron sesiones teóricas y prácticas, donde los usuarios pudieron interactuar directamente con el sistema y resolver dudas relacionadas con su uso.

Además, se elaboraron manuales de usuario y guías operativas que sirvieron como material de apoyo para el aprendizaje continuo. Este proceso permitió reducir la resistencia al cambio, promoviendo una cultura organizacional orientada a la innovación y mejora continua.

La gestión del cambio también incluyó estrategias de comunicación interna, seguimiento del desempeño del personal y retroalimentación constante, asegurando una transición adecuada hacia el uso del sistema ERP.

6. Evaluación de resultados y mejora continua

Finalmente, se realizó una evaluación integral de los resultados obtenidos tras la implementación del sistema ERP, con el objetivo de medir su impacto en la organización. Se analizaron indicadores clave como la reducción de tiempos en los procesos administrativos, disminución de errores, mejora en la calidad de la información y aumento de la productividad.

Los resultados evidenciaron una mejora significativa en la eficiencia operativa, permitiendo a la empresa optimizar sus recursos y tomar decisiones basadas

en información confiable y en tiempo real. Asimismo, se logró una mayor integración entre las áreas, facilitando la coordinación y el trabajo colaborativo. La evaluación también permitió identificar oportunidades de mejora, estableciendo un enfoque de mejora continua que garantice la sostenibilidad del sistema en el tiempo. Se propusieron ajustes y actualizaciones futuras, orientadas a optimizar aún más el rendimiento del ERP.

En conclusión, el desarrollo de las actividades programadas permitió cumplir con los objetivos del trabajo, logrando la implementación exitosa de un sistema ERP que automatiza los procesos administrativos y contribuye al fortalecimiento de la gestión empresarial.

CONCLUSIONES

1. En primer lugar, se concluye que el diagnóstico situacional realizado al inicio del presente trabajo permitió identificar con precisión las principales deficiencias existentes en los procesos administrativos de la organización, evidenciando una marcada dependencia de procedimientos manuales y herramientas tecnológicas no integradas. Esta situación generaba duplicidad de funciones, errores en el registro de información, demoras en la ejecución de tareas y limitaciones en la toma de decisiones. En ese sentido, el análisis inicial resultó determinante para justificar la necesidad de implementar un sistema ERP como solución integral orientada a la optimización de los procesos administrativos.
2. Asimismo, se concluye que el levantamiento y análisis de requerimientos constituyó una fase crítica en el desarrollo del proyecto, ya que permitió alinear las necesidades operativas de la organización con las funcionalidades del sistema ERP. La identificación de requerimientos funcionales y no funcionales facilitó la construcción de una solución tecnológica adaptada a la realidad de la empresa, considerando aspectos como la seguridad de la información, la accesibilidad del sistema y la integración de módulos. Este proceso garantizó que el sistema diseñado respondiera de manera efectiva a las demandas de los usuarios y a los objetivos estratégicos de la organización.
3. En relación con el diseño del sistema ERP, se concluye que la definición de una arquitectura modular e integrada permitió estructurar un sistema flexible, escalable y eficiente. La elaboración de modelos conceptuales, diagramas de flujo y prototipos de interfaz contribuyó a visualizar el funcionamiento del sistema antes de su implementación, reduciendo riesgos y optimizando el

proceso de desarrollo. La integración de módulos como contabilidad, recursos humanos, logística e inventarios evidenció la importancia de contar con una plataforma centralizada que permita la gestión eficiente de la información en tiempo real.

4. Por otro lado, se concluye que la fase de desarrollo e implementación del sistema ERP representó un proceso fundamental para la transformación digital de la organización. La construcción del sistema, la integración de módulos y la migración de datos permitieron consolidar una plataforma tecnológica capaz de automatizar los procesos administrativos y mejorar significativamente la eficiencia operativa. Las pruebas realizadas durante esta etapa garantizaron la calidad del sistema, asegurando su correcto funcionamiento y minimizando posibles errores en su operación.
5. En cuanto a la capacitación del personal, se concluye que este proceso fue clave para el éxito de la implementación del sistema ERP, ya que permitió a los usuarios adquirir las competencias necesarias para utilizar la herramienta de manera eficiente. La capacitación contribuyó a reducir la resistencia al cambio y a fomentar una cultura organizacional orientada a la innovación tecnológica. Asimismo, el acompañamiento continuo y la elaboración de manuales de usuario facilitaron la adaptación del personal al nuevo sistema, asegurando su correcta utilización en las actividades diarias.
6. De igual manera, se concluye que la implementación del sistema ERP generó impactos positivos significativos en la organización, evidenciándose una reducción considerable en los tiempos de ejecución de los procesos administrativos, una disminución de errores en el manejo de la información y una mejora en la calidad de los datos. La automatización de tareas repetitivas permitió optimizar el uso de los recursos humanos, orientándolos hacia

actividades de mayor valor estratégico.

7. Además, se concluye que la centralización de la información en una sola plataforma permitió mejorar la toma de decisiones, al disponer de datos actualizados, confiables y accesibles en tiempo real. Esta característica representa una ventaja competitiva para la organización, ya que facilita la planificación, el control y la evaluación de las operaciones empresariales. La integración de los diferentes módulos del sistema ERP permitió una mayor coordinación entre las áreas, promoviendo un enfoque de trabajo colaborativo.
8. En otro aspecto, se concluye que la implementación del sistema ERP contribuyó al fortalecimiento del control interno de la organización, al establecer mecanismos de seguimiento y trazabilidad de las operaciones. La definición de roles y permisos dentro del sistema permitió garantizar la seguridad de la información, evitando accesos no autorizados y reduciendo riesgos asociados a la gestión de datos. Este aspecto resulta fundamental en el contexto actual, donde la información constituye un recurso estratégico para las organizaciones.
9. Asimismo, se concluye que la adopción de un sistema ERP representa un paso importante hacia la modernización de la gestión empresarial, alineando a la organización con las tendencias tecnológicas actuales. La digitalización de los procesos administrativos no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a la sostenibilidad organizacional, al reducir el uso de recursos físicos como papel y optimizar los procesos internos.
10. Por otro lado, se concluye que el proceso de implementación del ERP evidenció la importancia de una adecuada planificación y gestión del cambio organizacional. La participación activa de los usuarios, el compromiso de la alta dirección y la comunicación efectiva fueron factores determinantes para

el éxito del proyecto. La resistencia al cambio, inicialmente presente en algunos sectores de la organización, fue superada mediante estrategias de capacitación y sensibilización.

11. Finalmente, se concluye que el sistema ERP implementado constituye una herramienta estratégica que permite mejorar la competitividad de la organización, al optimizar sus procesos administrativos y facilitar la toma de decisiones basada en información confiable. No obstante, se reconoce la necesidad de mantener un enfoque de mejora continua, realizando actualizaciones periódicas del sistema y evaluaciones constantes de su desempeño, con el fin de adaptarse a los cambios del entorno empresarial.

RECOMENDACIONES

1. En primer lugar, se recomienda a la organización mantener un enfoque de mejora continua en el uso del sistema ERP implementado, asegurando su actualización constante conforme a los cambios tecnológicos y a las nuevas necesidades empresariales. Es fundamental que el sistema no sea considerado una solución estática, sino una herramienta dinámica que evoluciona junto con la organización. Para ello, se sugiere establecer un plan de mantenimiento preventivo y correctivo que garantice su funcionamiento óptimo en el tiempo.
2. Asimismo, se recomienda fortalecer la capacitación continua del personal en el uso del sistema ERP, considerando que la correcta utilización de la herramienta tecnológica depende en gran medida del nivel de conocimiento y habilidades de los usuarios. Es importante implementar programas periódicos de formación que permitan actualizar al personal en nuevas funcionalidades del sistema, así como reforzar el uso adecuado de los módulos existentes. Esta estrategia contribuirá a maximizar los beneficios del ERP y a reducir errores operativos.
3. Se recomienda también designar un equipo responsable de la administración del sistema ERP dentro de la organización, el cual deberá encargarse de supervisar su funcionamiento, gestionar incidencias, coordinar actualizaciones y servir como enlace entre los usuarios y el soporte técnico. Este equipo debe contar con conocimientos técnicos y operativos del sistema, así como con la capacidad de liderar procesos de mejora e innovación.
4. En relación con la gestión de la información, se recomienda establecer políticas claras de seguridad y control de acceso, con el fin de proteger los datos almacenados en el sistema ERP. Es necesario definir niveles de acceso según

el rol de cada usuario, implementar mecanismos de autenticación segura y realizar auditorías periódicas para detectar posibles vulnerabilidades. La seguridad de la información es un aspecto crítico que debe ser gestionado de manera permanente.

5. De igual manera, se recomienda integrar el sistema ERP con otras herramientas tecnológicas que la organización pueda utilizar, como sistemas de comercio electrónico, plataformas de atención al cliente o aplicaciones móviles. Esta integración permitirá ampliar las funcionalidades del ERP y mejorar la eficiencia de los procesos, facilitando una gestión más completa y moderna de la empresa.
6. Se sugiere también realizar evaluaciones periódicas del desempeño del sistema ERP, utilizando indicadores clave de gestión (KPIs) que permitan medir su impacto en la organización. Entre estos indicadores se pueden considerar la reducción de tiempos en procesos administrativos, la disminución de errores en registros, el nivel de satisfacción de los usuarios y el retorno de la inversión (ROI). Estas evaluaciones permitirán identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones informadas.
7. Asimismo, se recomienda fomentar una cultura organizacional orientada a la innovación tecnológica, promoviendo el uso eficiente del sistema ERP y la adopción de nuevas herramientas digitales. La transformación digital no debe limitarse a la implementación de un sistema, sino que debe formar parte de la estrategia institucional, involucrando a todos los niveles de la organización.
8. En cuanto a la gestión del cambio, se recomienda continuar desarrollando estrategias que faciliten la adaptación del personal a las nuevas tecnologías. Esto incluye la comunicación efectiva de los beneficios del sistema ERP, la participación activa de los usuarios en procesos de mejora y la generación de espacios de retroalimentación. La aceptación del sistema por parte del personal

es clave para su éxito.

9. Se recomienda también documentar todos los procesos relacionados con el uso del sistema ERP, elaborando manuales, procedimientos y guías operativas que sirvan como referencia para los usuarios. Esta documentación permitirá estandarizar las actividades y facilitar la capacitación de nuevos colaboradores, asegurando la continuidad operativa de la organización.
10. Por otro lado, se sugiere considerar la posibilidad de migrar el sistema ERP a una infraestructura en la nube, en caso de que actualmente opere en servidores locales. La implementación en la nube ofrece ventajas como mayor accesibilidad, reducción de costos de mantenimiento, escalabilidad y respaldo automático de la información. Esta alternativa puede representar una mejora significativa en la gestión tecnológica de la empresa.
11. Se recomienda además establecer mecanismos de respaldo y recuperación de la información, con el fin de prevenir la pérdida de datos ante posibles fallas del sistema o incidentes de seguridad. Es importante realizar copias de seguridad de manera periódica y verificar su correcta restauración, garantizando la continuidad del negocio.
12. En el ámbito estratégico, se recomienda utilizar la información generada por el sistema ERP como base para la toma de decisiones gerenciales. La disponibilidad de datos en tiempo real permite analizar el desempeño de la organización, identificar tendencias y planificar acciones futuras. Es fundamental que la alta dirección aproveche esta información para fortalecer la gestión empresarial.
13. Asimismo, se recomienda ampliar progresivamente las funcionalidades del sistema ERP, incorporando nuevos módulos o herramientas que permitan mejorar la gestión de áreas específicas. Por ejemplo, se pueden integrar

módulos de gestión de proyectos, análisis de datos (business intelligence) o gestión de relaciones con clientes (CRM), dependiendo de las necesidades de la organización.

14. Se sugiere también realizar auditorías internas del sistema ERP, con el objetivo de evaluar su funcionamiento, detectar posibles fallas y asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Estas auditorías deben ser realizadas de manera periódica y contar con la participación de personal especializado.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Andreu, R., Ricart, J. E., & Valor, J. (1996). *Estrategias y sistemas de información*. McGraw-Hill.
2. Cohen, K. D., & Asín, L. E. (2000). *Sistemas de información para los negocios: Un enfoque de toma de decisiones*. McGraw-Hill.
3. Díaz Domínguez, L. F., & Navarro Huerga, M. A. (2014). *Sistemas de gestión integrada para las empresas (ERP)*. Universidad de Alcalá.
4. Suárez Rey, C., & Gómez Vieites, Á. (2003). *Sistemas de información: Herramientas prácticas para la gestión empresarial*. Edisa.
5. Murillo González, G., Morales Rico, J. E., & Martínez Prats, G. (2021). *Génesis de los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP): Su evolución a los servicios en la nube*. Tirant Lo Blanch.
6. Sierra Molina, G. J., & Escobar Pérez, B. (2007). *Sistemas de información integrados (ERP)*. AECA.
7. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
8. Fernández Alarcón, V. (2006). *Desarrollo de sistemas de información: Una metodología basada en el modelado*. UPC.
9. Chiesa, F. (2004). *Metodología para selección de sistemas ERP*. CAPIS.
10. Díaz, A., Gonzales, J. C., & Ruiz, M. E. (2005). *Implantación de un sistema ERP en una organización*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
11. Ali, I., van Groenendaal, W., & Weigand, H. (2020). Enterprise resource planning systems implementation and firm performance. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, 5(1), em0109.

12. AlMuhayfith, S., & Shaiti, H. (2020). The impact of ERP on business performance and innovation. *Journal of Open Innovation*, 6(3), 87.
13. Schuh, G. (2017). ERP enterprise resource planning. En *CIRP Encyclopedia of Production Engineering*. Springer.
14. Issar, G., & Navon, L. R. (2016). Enterprise resource planning (ERP). En *Management for Professionals*. Springer.
15. Zykov, S. V. (2006). *Enterprise resource planning systems: The integrated approach*. Springer.
16. Erturk, E., & Arora, J. (2017). *An exploratory study on the implementation and adoption of ERP solutions for businesses*.
17. Sastry, S. H., & Prasada Babu, M. S. (2013). Implementation of CRISP methodology for ERP systems.
18. Goel, S., Kiran, R., & Garg, D. (2012). Vulnerability management for ERP systems.
19. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Sistemas de información gerencial*. Pearson Education.
20. O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Sistemas de información gerencial*. McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Evidencia de similitud digital



Dora Margarita Villanueva Espino

Diseño e implementación de un ERP para la automatización de procesos administrativos

- Titulos
- REVISION 2026
- Universidad Peruana de Ciencias e Informatica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3542660690

Fecha de entrega

19 abr 2026, 10:04 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

21 abr 2026, 12:46 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

TSP_VILLANUEVA_ESPINO_DORA_MARGARITA.docx

Tamaño del archivo

115.7 KB

47 páginas

8992 palabras

52.705 caracteres






13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 7% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.upci.edu.pe	4%
2	Internet	repositorio.udesa.edu.ar	2%
3	Trabajos del estudiante	Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC	1%
4	Internet	titula.universidadeuropea.es	<1%
5	Internet	hdl.handle.net	<1%
6	Internet	www.conectapyme.com	<1%
7	Internet	www.coursehero.com	<1%
8	Internet	erpempresaria.blogspot.com	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Andrés Bello	<1%
10	Internet	repositorio.unphu.edu.do	<1%
11	Internet	cienciadigital.org	<1%

Anexo 2 Autorización de publicación en repositorio

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE
TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: VILLANUEVA ESPINO DORA MARGARITA
DNI: 25739459 Correo electrónico: dvillanuevae@gmail.com
Domicilio: ENRIQUE DEL CAMPO 134-B BARRANCO
Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 993570228

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: _____

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis ()

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

DISEÑO e IMPLEMENTACIÓN DE UN ERP PARA LA AUTOMATIZACIÓN
DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

3.- OBTENER:

Bachiller () Título () Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) _____ indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

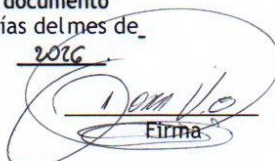
Autorizo la publicación (marque con una X):

() Sí, autorizo el depósito total.

() Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

() No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
en la ciudad de Lima, a los 12 días del mes de
ABRIL de 2016


Firma

Huella digital



