



Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Económico-Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Empresas

**Relación de ERPS en la gestión de MYPES en el rubro de marketing en
la ciudad de Arequipa, periodo 2024**

Tesis presentada por:

Giraldo Podesta, Patrick Luis

ORCID: 0009-0008-4298-4956

para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Asesora:

Dra. Trillo Espinoza, Verónica Margarita

ORCID: 0000-0002-6064-898X

Arequipa - Perú

2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 06 de Noviembre del 2025

Dictamen: 013556-C-EPAE-2025

Visto el borrador del expediente 013556, presentado por:

2019202981 - GIRALDO PODESTA PATRICK LUIS

Titulado:

**RELACIÓN DE ERPS EN LA GESTIÓN DE MYPES EN EL RUBRO DE MARKETING EN LA CIUDAD
DE AREQUIPA, PERÍODO 2024**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**29254686 - VERA BALLON ERNESTO LUIS
DICTAMINADOR**



**29618838 - QUINTANILLA RODRIGUEZ MARTIN PATRICIO
DICTAMINADOR**



**29691483 - VELAZCO GONZALES ALFREDO RUITVAL
DICTAMINADOR**



RELACIÓN DE ERPS EN LA GESTIÓN DE MYPES EN EL RUBRO DE MARKETING EN LA CIUDAD DE AREQUIPA, PERÍODO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
9	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico con profundo cariño y gratitud a mis padres, quienes con su amor e incondicional apoyo forman una fundamental parte de mí desde siempre. A mi madre, por su afecto y su constante presencia, siempre guiándome con mucha paciencia, pero a la vez con su alegría única ya que su influencia construyó una invaluable fortaleza y lo que me enseñó fue la piedra angular que permitió este éxito. A mi padre, por inspirar con su continuo empeño y su compromiso firme, le manifiesto mi gratitud al instruir en mí la perseverancia y a enfrentar la vida con valentía y determinación, ha siempre recordarme que tengo que “Cambiar al mundo” todos los días, pero un paso a la vez.

También quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis amigos, quienes han sido una fuente de inspiración y apoyo en momentos difíciles. Su compañía y aliento han hecho que este camino sea más llevadero y gratificante.

De igual manera, agradecer a mis abuelos, por su amor y su enorme sabiduría, gracias por las enseñanzas y valores que me han transmitido a lo largo de los años. Su legado es parte de lo que soy hoy.

Finalmente, quiero agradecer a todos los administradores y personas que día a día rompen barreras hacia la tecnología, demostrando que, con determinación y pasión, podemos superar cualquier obstáculo. Su trabajo es un ejemplo a seguir y una inspiración para todos aquellos que buscan innovar y mejorar.

Este éxito no pudo haberse concretado si no fuese por todos ellos, por su apoyo en cada paso dado en este camino. Gracias por ser parte de mi vida y por contribuir a que esta tesis sea una realidad.

AGRADECIMIENTO

Extiendo mi gratitud a todos los catedráticos de la reconocida Escuela de Administración de Empresas, si no fuera por sus grandes conocimientos, no sería ni seríamos, en conjunto de mis demás colegas, los grandes profesionales que somos hoy en día, sobre todo, agradecer al Dr. Ernesto Vera Ballón, que, desde el primer semestre, supo ver la luz que necesitaba creer en mí mismo para poder lograr todas metas que quiera plantearme.



RESUMEN

Esta investigación analizó la asociación entre la ejecución de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERPs) y la gestión de micro y pequeñas empresas (MYPES) que pertenecen al sector de marketing en la ciudad de Arequipa durante el período 2024. Como objetivo principal se pretendió determinar cómo los ERPs se relacionan con la planificación, organización, gestión financiera y satisfacción del cliente en estas empresas. Se siguió un enfoque cuantitativo, aplicando encuestas a una muestra representativa compuesta por 513 MYPES en el sector marketing en Arequipa.

Se analizaron con la prueba de Spearman. Los resultados hallaron relación positiva y significativa entre la implementación de ERPs y la gestión de las MYPES ($\rho = 0.767$, $p < 0.001$). Adicionalmente, se encontraron relaciones positivas entre los ERPs y la planificación y organización ($\rho = 0.659$, $p < 0.001$), la gestión financiera ($\rho = 0.661$, $p < 0.001$) y la satisfacción del cliente ($\rho = 0.677$, $p < 0.001$). Se concluyó que las ERPs optimizan los procesos de negocio, mejoran la toma de decisiones, robustecen la relación con los clientes, lo que a su vez favorece a una gestión más competitiva.

En base a los hallazgos, se decantó en que el sistema de ERP representa una herramienta valiosa para impulsar la competitividad y la evolución de las MYPES vinculadas a actividades de marketing en Arequipa en el entorno empresarial actual. La investigación proporciona evidencia empírica que puede ser utilizada por los empresarios, los proveedores de soluciones ERP y los responsables de políticas públicas para promover la adopción de estas tecnologías y mejorar la gestión de las MYPES en la región.

Palabras clave: ERPs, gestión de MYPES, marketing.

ABSTRACT

This research analyzed the relationship between the implementation of enterprise resource planning (ERP) systems and the management of micro and small enterprises (MSEs) in the marketing sector in the city of Arequipa during the period 2024. The main objective was to determine how ERPs relate to planning, organization, financial management and customer satisfaction in these companies. A quantitative approach was followed, applying surveys to a representative sample of 513 MSEs in the marketing sector of Arequipa.

The data collected were analyzed using Spearman's coefficient. The results revealed a positive and significant relationship between ERP implementation and MSE management ($\rho = 0.767$, $p < 0.001$). In addition, positive relationships were found between ERPs and planning and organization ($\rho = 0.659$, $p < 0.001$), financial management ($\rho = 0.661$, $p < 0.001$) and customer satisfaction ($\rho = 0.677$, $p < 0.001$). It is inferred that the adoption of ERP strategies has a direct and significant effect on the improvement of the integral management of MSEs in the marketing sector of Arequipa; that is, ERPs allow optimizing business processes, improving decision making and strengthening the relationship with customers, which in turn favors a more competitive and competitive management.

It is concluded that the effective implementation of ERP systems is a valuable tool to boost the competitiveness and development of MSEs in the marketing sector of Arequipa in the current business environment. The research provides empirical evidence that can be used by entrepreneurs, ERP solution providers, and public policy makers to promote the adoption of these technologies and improve the management of MSEs in the region.

Keywords: ERP, MSE management, marketing.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN..... 1

CAPÍTULO I 4

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 5

1.1. Enunciado del problema..... 5

1.1.1. *Interrogante General*..... 5

1.1.2. *Interrogantes Específicas*..... 5

1.2. Descripción de problema 5

1.3. Justificación 7

1.3.1. *Justificación teórica* 7

1.3.2. *Justificación social* 8

1.3.3. *Justificación práctica*..... 8

1.3.4. *Justificación metodológica* 9

2. OBJETIVOS 9

2.1. Objetivo General 9

2.2. Objetivos Específicos 9

3. MARCO TEÓRICO..... 10

3.1. Conceptos básicos 10

3.1.1. *ERPs* 10

3.1.2. *Calidad del Sistema* 10

3.1.3.	<i>Impacto Organizacional</i>	11
3.1.4.	<i>Impacto Individual</i>	11
3.1.5.	<i>Gestión de Mypes</i>	11
3.1.6.	<i>Planificación y Organización</i>	11
3.1.7.	<i>Gestión Financiera</i>	11
3.1.8.	<i>Satisfacción del Cliente</i>	12
3.2.	Revisión de antecedentes	12
3.2.1.	<i>Antecedentes Internacionales</i>	12
3.2.2.	<i>Antecedentes Nacionales</i>	13
3.2.3.	<i>Antecedentes Locales</i>	14
4.	HIPÓTESIS	15
CAPÍTULO II		16
1.	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	17
1.1.	Técnicas	17
1.2.	Instrumentos	17
1.2.1.	<i>Estructuras de los Instrumentos</i>	17
2.	CAMPO DE VERIFICACIÓN	17
2.1.	Ámbito	17
2.2.	Temporalidad	17
2.3.	Unidades de Estudio (Universo y Muestra)	18
2.3.1.	<i>Universo</i>	18
2.3.2.	<i>Muestra</i>	19
3.	ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	21
3.1.	Organización.....	21

3.1.1.	<i>Investigador</i>	21
3.1.2.	<i>Cronograma</i>	21
3.1.3.	<i>Gestión de Datos</i>	22
3.2.	Recursos.....	22
3.2.1.	<i>Recursos Humanos</i>	22
3.2.2.	<i>Recursos Financieros</i>	22
3.2.3.	<i>Recursos Tecnológicos</i>	22
CAPÍTULO III		23
1.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.1.	Fiabilidad.....	24
1.2.	Resultados descriptivos	25
1.2.1.	<i>Resultados de control</i>	25
1.2.2.	<i>Resultados de la variable ERPs</i>	28
1.2.3.	<i>Resultados de la variable Gestión de Mypes</i>	40
1.3.	Resultados inferenciales	51
1.3.1.	<i>Normalidad</i>	51
1.3.2.	<i>Correlaciones</i>	51
2.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
2.1.	Reafirmación del Objetivo	55
2.2.	Resumen de los Principales Hallazgos.....	56
2.3.	Correlaciones de Spearman y relación con los objetivos planteados	57
2.4.	Comparación con el Marco Teórico.....	58
2.5.	Explicación de Similitudes y Diferencias	59
2.6.	Implicaciones de los Hallazgos.....	59

2.7. Sugerencias para Futuras Investigaciones..... 60

CONCLUSIONES..... 61

Objetivo General: 61

Objetivos Específicos:..... 61

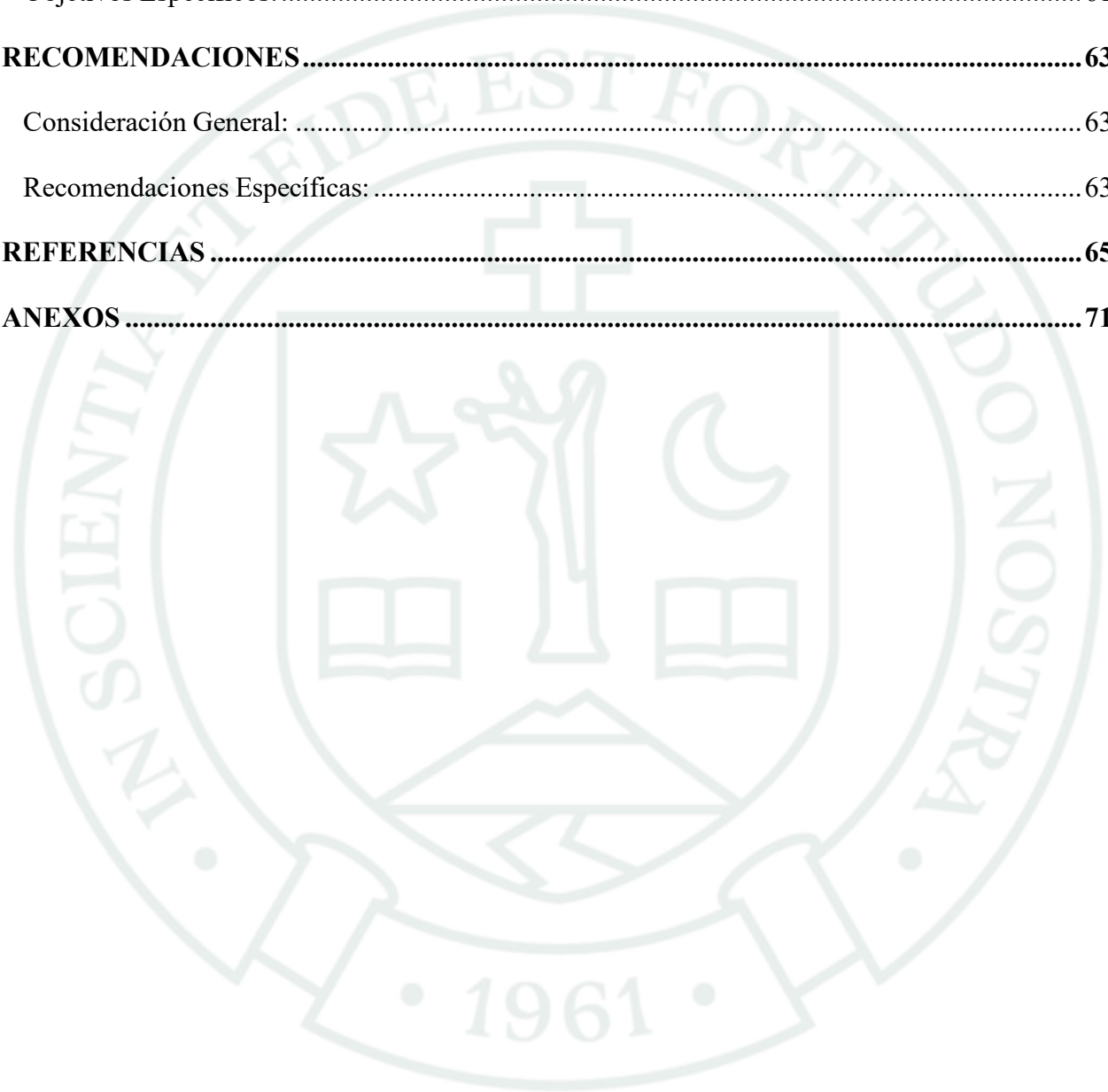
RECOMENDACIONES..... 63

Consideración General: 63

Recomendaciones Específicas:..... 63

REFERENCIAS 65

ANEXOS 71



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Fases	21
Tabla 2 Recursos	22
Tabla 3 Valores del Alfa de Cronbach	24
Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos	24
Tabla 5 Fiabilidad.....	25
Tabla 6 Normalidad.....	51
Tabla 7 Rangos correlacionales.....	51
Tabla 8 Relación de los ERPS en la gestión de MYPES	52
Tabla 9 Relación de los ERP con la planificación y organización de las MYPES	53
Tabla 10 Relación de los ERP con la gestión financiera de las MYPES	54
Tabla 11 Vínculo de ERP con la satisfacción de clientes de las MYPES.....	55
Tabla 12 Operacionalización de variables.....	71
Tabla 13 Matriz de Consistencia.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fórmula para calcular el tamaño de muestra	19
Figura 2 Género.....	25
Figura 3 Grado de instrucción.....	26
Figura 4 Cargo.....	27
Figura 5 ¿Los datos procesados por el sistema son precisos y confiables?	28
Figura 6 ¿El sistema genera información relevante y oportuna para la toma de decisiones?	29
Figura 7 ¿La MYPE ha implementado procesos y capacitaciones?	30
Figura 8 ¿Las soluciones implementadas han contribuido?.....	31
Figura 9 ¿Las tecnologías y sistemas implementados han generado un mayor porcentaje	32
Figura 10 ¿Las soluciones implementadas han permitido optimizar la gestión?.....	33
Figura 11 ¿Las tecnologías y sistemas implementados han contribuido a la mejora?.....	34
Figura 12 ¿El sistema ha mejorado la eficiencia y productividad?.....	35
Figura 13 ¿El sistema ha facilitado el acceso a la información y recursos necesarios ?.....	36
Figura 14 ¿El sistema ha contribuido a la mejora de la calidad del trabajo?	37
Figura 15 ¿El sistema ha permitido a los usuarios tomar decisiones más informadas?.....	38
Figura 16 ¿Se han alcanzado los objetivos establecidos para el proyecto?	39
Figura 17 ¿Se han cumplido satisfactoriamente las metas definidas para el proyecto?.....	40
Figura 18 ¿La planificación del ERP ha permitido alcanzar un alto porcentaje de los objetivos?41	
Figura 19 ¿La planificación del ERP ha permitido alcanzar un alto porcentaje de los objetivos?42	
Figura 20 ¿Se han utilizado de manera eficiente los recursos financieros asignados?	43
Figura 21 ¿Se permitido alcanzar los márgenes de utilidad neta esperados?	44
Figura 22 ¿Las estrategias financieras del ERP han contribuido a mejorar los márgenes?	45
Figura 23 ¿La planificación y control financiero han sido efectivos?	46

Figura 24 ¿Se ha contribuido a que los clientes presenten un bajo número de reclamos ?47

Figura 25 ¿Los reclamos y quejas de los clientes han sido resueltos?.....48

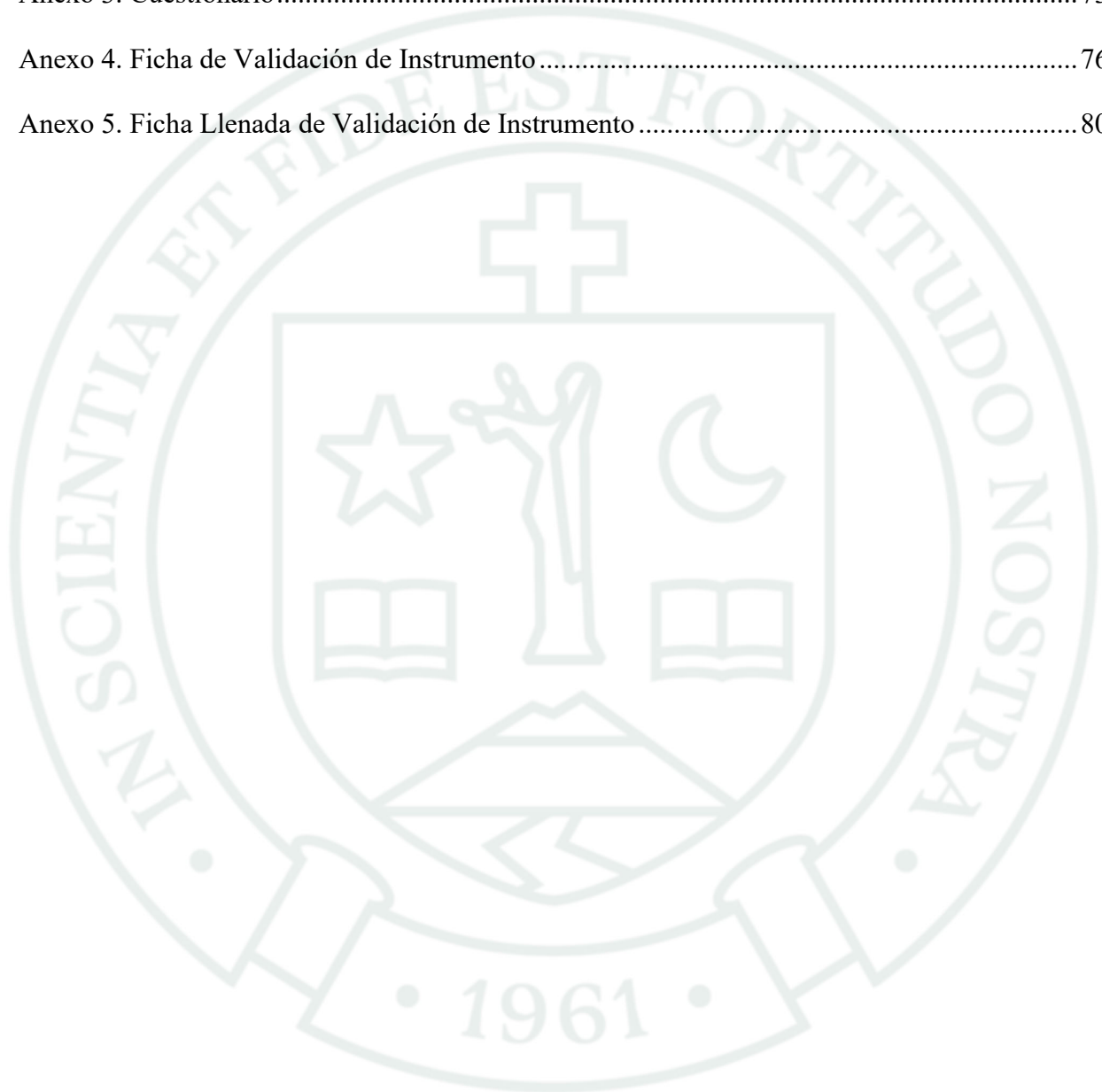
Figura 26 ¿La MYPE ha implementado procesos efectivos?49

Figura 27 ¿Los clientes se sienten satisfechos?50



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables	71
Anexo 2. Matriz de consistencia	72
Anexo 3. Cuestionario.....	73
Anexo 4. Ficha de Validación de Instrumento.....	76
Anexo 5. Ficha Llenada de Validación de Instrumento.....	80



INTRODUCCIÓN

En la actualidad conforme al contexto de la economía globalizada, la optimización en los procesos de gestión, se erige como el factor crítico, el cual influye en la supervivencia y el desarrollo de aquellas empresas, en especial las micro y pequeñas (MYPES). Estas, representan en gran proporción el volumen empresarial, sobre todo en economías que están en desarrollo como la peruana, estas enfrentan desafíos inherentes a su tamaño y estructura, como aquellas relacionadas a la limitación de recursos y la carencia en el acceso de tecnologías de gestión avanzada (Ministerio de la Producción, 2023).

Bajo el escenario mencionado, los sistemas que están vinculados con la planificación de insumos empresariales (ERP) se posicionan como herramientas potencialmente transformadoras. En el contexto internacional, la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI, 2022) ha reconocido el papel fundamental de la adopción de tecnologías como los ERPs, direccionados a la mejora de la capacidad de competir y eficiencia en las MYPES del sector de marketing. Diversos autores han documentado los beneficios de los ERPs en términos de integración de procesos, mejora en la toma de decisiones y optimización contribuyendo a la eficiencia operativa (Gurusis, 2023; Davenport, 1998; Hitt et al., 2002).

En el ámbito nacional, estudios recientes han evidenciado el potencial de los ERPs para impulsar la competitividad de las MYPES. Pérez & López (2023) señalan que la implementación de ERPs en MYPES peruanas se asocia con un crecimiento del 18% en un período de tres años. No obstante, datos presentados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) revelan sobre la adopción de sistemas de gestión empresarial en el sector de marketing peruano aún es limitada, con solo un 10% de las MYPES utilizando estas tecnologías. Esta situación plantea interrogantes sobre las barreras que dificultan la adopción de ERPs y el impacto que puede traer en el sector, específicamente en la competitividad (García et al., 2022).

Bajo el panorama específico relacionado con ciudad de Arequipa, la investigación sobre el impacto de los ERPs utilizados para la gestión de las MYPES dentro del rubro de marketing presenta una notable escasez. Dado el peso económico de este sector representado en la región y sobre todo los desafíos que están enfrentando las MYPES durante la profesionalización de su gestión (Cámara de Comercio e Industria de Arequipa), se justifica la necesidad de analizar la inherente correlación entre la implementación de ERPs y la gestión empresarial.

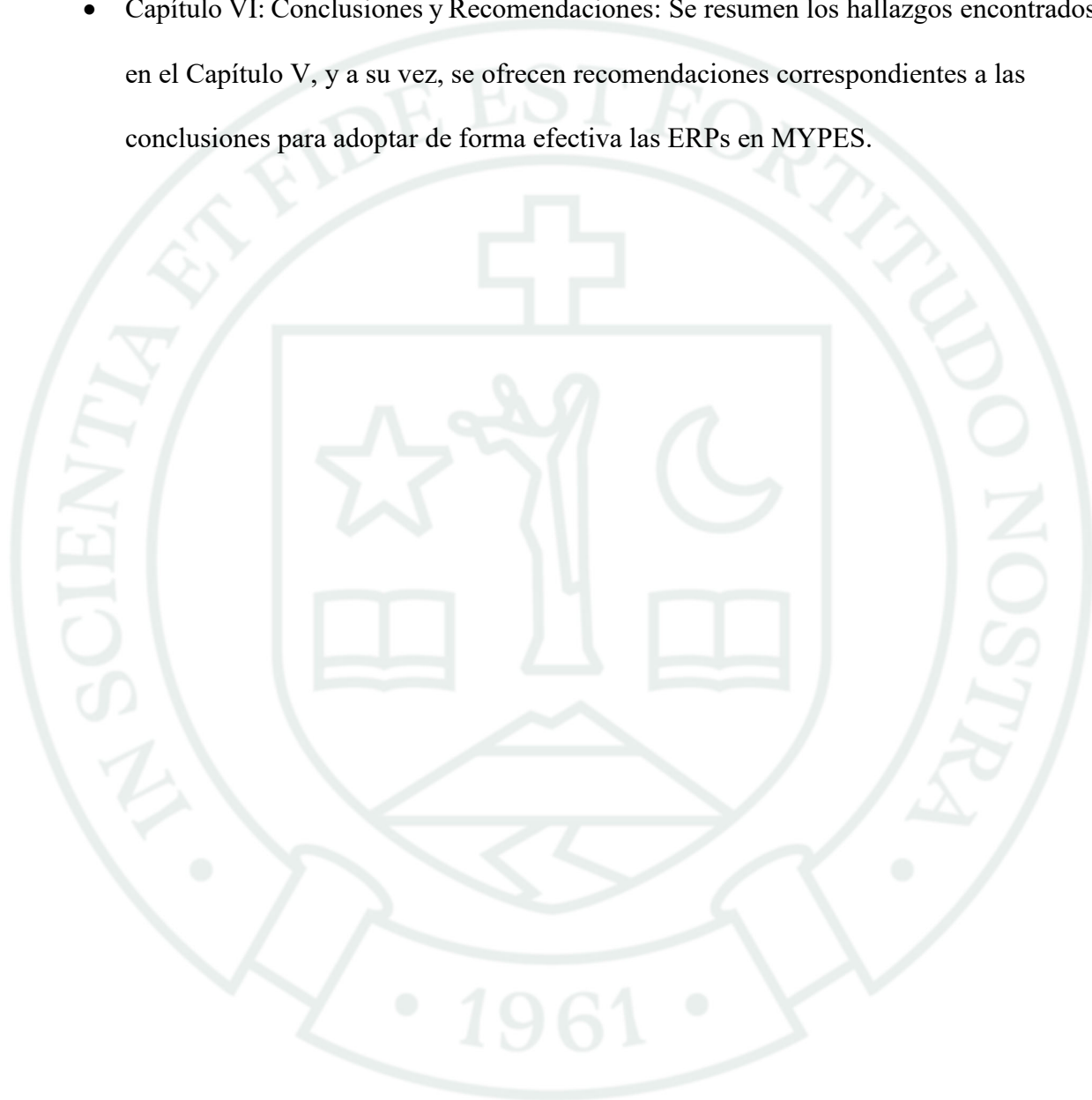
Se fija como finalidad principal el análisis de la correspondencia de los ERPs en la gestión de MYPES del rubro de marketing en la ciudad de Arequipa en el período 2024.

La estructura del proyecto de investigación se organiza de la siguiente manera:

- Capítulo I: Planteamiento Teórico: Se define el problema de investigación, se formulan las interrogantes y se justifica su relevancia teórica, social, práctica y metodológica.
- Capítulo II: Marco Teórico: Se realiza una presentación ordenada en base a una revisión íntegra de la literatura concerniente a los ERPs, gestión de MYPES, planificación y organización, gestión financiera y satisfacción del cliente, estableciendo las bases conceptuales para el análisis empírico.
- Capítulo III: Metodología: Se realiza la descripción del diseño, la población y muestra, las herramientas para la recolección de datos, los procedimientos que llevaron a la validación y las técnicas de análisis estadístico utilizadas.
- Capítulo IV: Resultados: Se muestran los análisis encontrados en la investigación, incluyendo el análisis de tipo descriptivo y las comprobaciones de las hipótesis sobre la relación entre ERPs y las diferentes dimensiones de la gestión de MYPES.
- Capítulo V: Discusión de Resultados: Se interpretan todos los resultados que se realizan

con el marco teórico, posterior a ello se comparten con los estudios anteriormente señalados y pasan a ser señalados para sus alcances teóricas de los hallazgos para la gestión de MYPES de Arequipa.

- Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones: Se resumen los hallazgos encontrados en el Capítulo V, y a su vez, se ofrecen recomendaciones correspondientes a las conclusiones para adoptar de forma efectiva las ERPs en MYPES.





CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del problema.

1.1.1. Interrogante General.

¿Cómo se relacionan los ERPS con la gestión de MYPES en el rubro de marketing en la ciudad de Arequipa, período 2024?

1.1.2. Interrogantes Específicas

- ¿Cómo se relacionan los sistemas ERP con la planificación y organización de las MYPES del rubro de marketing en la ciudad de Arequipa durante el período 2024?
- ¿Cuál es la relación de los sistemas ERP con la gestión financiera de las MYPES del rubro de marketing en la ciudad de Arequipa durante el período 2024?
- ¿Cómo se vinculan la implementación de sistemas ERP con la satisfacción de clientes de las MYPES del rubro de marketing en la ciudad de Arequipa durante el período 2024?

1.2. Descripción de problema

A nivel internacional, se observó que hay un creciente interés en comprender sobre la funcionalidad de los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y los impactos en la administración y gestión de las MYPES del rubro de marketing. La Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI) ha destacado la importancia de adoptar herramientas tecnológicas como los ERPs orientados a la mejora de la competitividad y eficiencia de las MYPES en el sector de marketing (ONUDI, 2022). Gurusis (2023) demostró que los ERPs permiten unir y generar atomización sobre los procesos, lo que resulta una optimización de forma significativa en la eficacia y disminuir el tiempo de decisiones en más del 35%.

En el Perú, se ha demostrado que las ERPs en MYPES de marketing puede mejorar la

toma de decisiones, optimizar procesos y reducir costos operativos. Así, un estudio indica el impacto de los ERPs en MYPEs en empresas que al adoptar estas herramientas experimentan un crecimiento del 18% en tres años (Pérez y López, 2023), lo que subraya su relevancia para la competitividad. De acuerdo al INEI, solo el 10% de las MYPE del sector marketing utilizan sistemas de gestión empresarial como los ERP. Lo que lleva a plantearse las barreras que enfrentan las MYPEs para adoptar estas tecnologías y su impacto sobre la competitividad que hay sector.

Además, se ha demostrado la necesidad de promover la digitalización y el uso de ERPs en las MYPEs peruanas para mejorar su productividad y adaptarse a los desafíos del mercado. Entre las barreras se tiene a la resistencia relacionada al cambio y la carencia de información sobre las ventajas (García et al., 2022). En Arequipa, no existen investigaciones específicas que aborden el impacto de sistemas ERPs aplicados a la gestión de MYPEs del sector marketing. Empero, dados los desafíos económicos y de competitividad que afronta el sector, es vital el entendimiento de cómo la adopción de ERPs puede optimizar la gestión de estas empresas y, por consiguiente, el desempeño posterior. La Cámara de Comercio e Industria de la región Arequipa, aporta la siguiente data: del sector marketing, el 85% de las MYPEs en la región son familiares y presentan dificultades para profesionalizar su gestión, lo que destaca la jerarquía que significa la implementación de herramientas como los ERPs.

El estudio presentado tiene su línea directriz dirigida a la investigación de la correlación de los ERPs en la gestión de MYPEs del rubro de marketing en Arequipa, durante el periodo 2024. Esta relación se delimita al conjunto de actividades y procesos que ejecutan las empresas con el objetivo de planificar, organizar, dirigir y controlar sus operaciones. Los ERP se conciben como sistemas informáticos integrados que van a admitir la automatización y la optimización en diversos procesos de un negocio. Al no abordarse esta problemática, se incrementa el riesgo de

que las MYPEs del sector de marketing en Arequipa pierdan competitividad frente a empresas más grandes y tecnológicamente avanzadas del mercado y, por ende, la participación dentro del mismo decrecerá. Al mismo tiempo, la falta de adopción de ERP limitará la fortaleza y adaptación a aquellos cambios existentes en el mercado y sobremodo las exigencias de los consumidores. Por lo tanto, la investigación del impacto de los ERPs en la gestión de estas MYPEs es crucial para la caracterización de nuevas oportunidades de perfeccionamiento y así continuar con el diseño de tácticas de promoción de la digitalización y competitividad en el sector. Para el abordaje de esta problemática, se realizó un estudio cuantitativo en el cual se impartieron encuestas para la recopilación de datos respecto al uso de ERPs y su impacto generado en la gestión de las MYPEs del rubro de marketing en Arequipa. Asimismo, se llevaron a cabo una serie de análisis de enfoque cualitativo y cuantitativo para la identificación de patrones, barreras y beneficios de la adopción de ERPs en estas empresas. Los resultados arrojados del presente estudio facilitarán data relevante e inapreciable para implementar intervenciones orientadas a la promoción de la digitalización y el uso de ERPs en las MYPEs del sector, contribuyendo a su desarrollo y competitividad en el mercado arequipeño.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

Se explora los impactos de los ERP en la conducción de las micro y pequeñas empresas (MYPE) pertenecientes al sector marketing. Las MYPEs son primordiales en la economía local y regional, que representan alrededor del 99% de todas las empresas en Perú y contribuyendo significativamente al empleo y al Producto Interno Bruto (PIB) (Ministerio de la Producción, 2023). No obstante, estas empresas afrontan desafíos como la resistencia a la vorágine de los cambios del mercado, la insolvencia por la cantidad de personal capacitado y la ausencia de recursos financieros, limitando su capacidad para adoptar tecnologías avanzadas (González y Ramírez,

2021). La literatura acerca de la metodología de sistemas ERP sugiere que su adopción mejorará la eficiencia operativa y la productividad en las MYPEs, facilitando una mejora en la toma de decisiones por medio del análisis en tiempo real y acceso a datos integrados (Davenport, 1998; Hitt et al., 2002). En el rubro del marketing donde la agilidad y las capacidades de respuesta son vitales para ostentar una ventaja competitiva significativa, la implementación de sistemas ERP proporcionan una alternativa efectiva. Esta investigación busca contribuir al entendimiento sobre cómo los ERPs pueden potenciar el desarrollo y sostenibilidad de las MYPEs en Arequipa

1.3.2. Justificación social

La asimilación de ERP en las MYPES en el sector marketing puede mejorar su gestión operativa, la capacidad decisoria y el enfoque en obligaciones sociales, aun cuando existen desafíos como la falta de recursos o resistencia al cambio. Estas tecnologías no solo acrecientan la eficiencia y la calidad de los productos, puesto que, a su vez, reducen el impacto ambiental. El eje central del presente proyecto de investigación es el análisis del impacto en las MYPES de Arequipa entre 2020 y 2023, recalando que los beneficiarios no solo será la sociedad civil, sino que también la calidad del medio ambiente de las zonas afectadas.

1.3.3. Justificación práctica

Al analizar casos reales y datos concretos, la presente investigación ofrece hallazgos prácticos para la optimización de la eficiencia operativa, además contribuye con potenciar el bienestar del usuario y la contención de costos dentro de la organización.

Asimismo, son resultados de gran utilidad para los propietarios y gerentes de MYPES, puesto que identifica oportunidades de mejora y favorece a estructuración administrativa y control integral de la empresa, para que así se opte por la innovación en la adopción de tecnologías de gestión avanzadas. Además, los proveedores de soluciones ERP pueden utilizar los resultados para ajustar y mejorar sus servicios y productos, beneficiando a los grupos de interés

que los utilizan.

1.3.4. Justificación metodológica

Se empleó una metodología cuantitativa, impartiendo encuestas a una muestra representativa de MYPES del sector marketing en Arequipa. Se recopilaron datos sobre las características, prácticas de gestión y desempeño operativo. Los hallazgos fueron analizados por medio de una sistemática fundada en la estadística descriptiva y el análisis de varianza para identificar patrones y tendencias.

Esta metodología permitió una visión integral del impacto de los sistemas ERP en la gestión empresarial. Los hallazgos ofrecen información valiosa para dueños, gerentes y proveedores de ERP, favoreciendo el proceso decisorio y la consolidación de prácticas operativas y estratégicas.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Analizar la relación de los ERPS en la gestión de MYPES en el rubro de marketing en la ciudad de Arequipa, período 2024.

2.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación de los sistemas ERP con la planificación y organización de las MYPES del rubro de marketing en la ciudad de Arequipa durante el período 2024.
- Evaluar la relación de los sistemas ERP con la gestión financiera de las MYPES del rubro de marketing en la ciudad de Arequipa durante el período 2024.
- Examinar el vínculo de la implementación de sistemas ERP con la satisfacción de clientes de las MYPES del rubro de marketing en la ciudad de Arequipa durante el 2024.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Conceptos básicos

3.1.1. ERPs

Según Huerta y Zuzuarregui (2015), el sistema de ERP es el conjunto de técnicas informativas que permite a las empresas combinar diferentes operaciones en áreas dirigidas a la gestión como administración, recursos humanos y contabilidad, entre otras que disponga la empresa. La finalidad es capturar toda la información necesaria de cada área para unificarla en una sola base de datos, asegurando así la calidad de los datos recopilados en cada departamento.

El ERP es esencial para mejorar la efectividad de una organización, siempre y cuando se planifique y gestione de forma adecuada la estrategia de implementación. Seguir etapas como la preparación, selección del sistema y depuración de datos es el proceso para el aseguramiento de buenos resultados y mantener la competitividad de la empresa (Sun et al., 2015).

De esta manera, este sistema es un instrumento relevante para poder administrar las empresas integrando los datos para la optimización de la eficiencia y productividad, facilitando la toma de decisiones, promoviendo una comunicación más efectiva entre las áreas, permitiendo alcanzar los objetivos establecidos (Haro, 2023).

3.1.2. Calidad del Sistema

Contar con un sistema de calidad es clave para que las operaciones de la empresa estén bien organizadas y funcionen correctamente. Un sistema de planificación eficiente no se limita a mejorar la coordinación interna, sino que también ayuda a posicionar a la empresa en un bien posicionado sitio de rentabilidad y competitividad en el mercado, mejorando la imagen para los *stakeholders* (grupos de interés). También, facilita la adaptación a los cambios del mercado, ya que, permite que se responda con mayor agilidad y sin mayores dificultades (Alegsa, 2018).

3.1.3. Impacto Organizacional

Las instituciones están en continuo crecimiento y terminan en altas posiciones, ganándose así la lealtad de los seguidores y los productos que puedan enfocarse en múltiples productos y servicios que requiere el público. Lo que aumenta la adquisición de los servicios por las empresas (Anacorrea, 2019).

3.1.4. Impacto Individual

Las consecuencias que tienen las organizaciones para el desarrollo tienen importancia en el desarrollo y desempeño en las áreas compartidas. Las capacidades, los objetivos y el aprendizaje continuo permite que los individuos influyan en la productividad y aumento de la empresa (Chirinos, 2008).

3.1.5. Gestión de Mypes

Según Chiavenato (2006), la gestión es una actividad que se enfoca en la organización, control, dirección y planificación de los recursos de una organización para lograr los objetivos propuestos. Para las Mypes, la gestión es fundamental para alcanzar metas, para así crecer en el mercado y garantizar a largo plazo el desarrollo sostenible. La capacitación del personal calificado y la comunicación efectiva entre áreas son cruciales para la productividad (Rubio y Arango, 2013).

3.1.6. Planificación y Organización

Pérez y García (2016) indican que planificar es un proceso importante para poder alcanzar los objetivos. Donde la importancia radica en la planificación para conseguir los intereses propios y considerar los recursos esenciales para la meta. La empresa tiene que tener unir las diferencias entre las unidades y recursos para enfocarse en los objetivos (Velásquez, 2007).

3.1.7. Gestión Financiera

Fajardo y Soto (2018) sostienen que la gestión económica tiene una adecuada

administración de los tiempos y los recursos necesarios que toda empresa tiene. Esta disciplina busca maximizar los objetivos económicos de la empresa mediante un control eficiente de las operaciones financieras. Es fundamental mantener y aumentar los recursos financieros para la rentabilidad y competitividad en el mercado. Las decisiones financieras deben estar alineadas con la planificación empresarial para lograr un control eficaz de las operaciones y obtener fuentes de financiamiento (Acosta et al., 2018).

3.1.8. Satisfacción del Cliente

Tienen que ver con satisfacer las necesidades anteriormente establecidas por el cliente, lo que puede generar que el cliente se vuelva leal. Por ello, brindar servicios o productos de calidad es primordial para garantizar una experiencia positiva para los consumidores (Almomani, 2017).

3.2. Revisión de antecedentes

3.2.1. Antecedentes Internacionales

En Camagüey, Cuba, Torres y Carballo (2021) analizaron la propuesta de un ERP para la gestión y brindar información sobre los productos cárnicos. Se basó en una revisión bibliográfica para obtener los datos necesarios. Como conclusión, el sistema ERP mejoró significativamente los flujos del departamento económico, facilitando la obtención oportuna de la información necesaria para tomar decisiones. Esto permitió controlar mejor las actividades y recursos específicamente relacionados con los productos cárnicos, demostrando que el sistema es una herramienta segura y eficiente que agiliza los procesos y reduce posibles errores. También se evidenció que el uso del sistema ERP fue factible y fácil de manejar.

En el estudio desarrollado en Cantabria por García (2021), se tuvo como objetivo implementar un sistema ERP en las PYMES. Se reflejó una insuficiencia al intentar trasladar toda la información de la empresa al sistema ERP, por lo que se debe analizar cada PYME para que adquieran este sistema según sus recursos disponibles. Este proceso debe ejecutarse

cuidadosamente para que sea satisfactorio. La investigación concluye que las PYMES, al incorporar el sistema ERP, pueden minimizar los riesgos que podría enfrentar una empresa, siempre y cuando el sistema sea manipulado correctamente. También se evidenció que, al inicio de la implementación, varias PYMES podrían tener dificultades para usar el sistema de manera eficiente. La implantación del sistema ERP en las PYMES depende mucho del sector, de la dirección del proyecto y de la capacitación para su uso.

En la investigación desarrollada en Cuenca, Ecuador, por Bernal (2020), se tuvo como finalidad analizar los elementos que hicieron posible el éxito de la implementación del sistema ERP en las PYMES de la provincia de Azuay. El estudio fue de tipo básico, llevado a cabo bajo un diseño no experimental observacional. Con el propósito de conocer las razones por las cuales las PYMES no utilizan el sistema ERP y dar a conocer los beneficios, se aplicó un cuestionario a 130 mypes del sector manufacturero. Como conclusión, se obtuvo que el trabajo interno, los recursos disponibles y la tecnología utilizada son los principales factores en la implementación de un sistema ERP. Estos factores influyen directamente en cómo se implementa el sistema ERP, ya que permite identificar los aspectos críticos para tener éxito y generar beneficios a la empresa.

3.2.2. Antecedentes Nacionales

En Lima, Perú, Vivas y Sauñe (2021) desarrollaron un estudio sobre el nexo del sistema ERP con la gestión logística de las PYMES. El proyecto de investigación tuvo un diseño descriptivo de alcance correlacional y un enfoque mixto. Para conocer los beneficios del ERP en la gestión empresarial, se aplicaron cuestionarios y entrevistas a dos empresas del rubro comercial y tres del rubro de servicios en Lima. La investigación concluyó con una correlación positiva (0.888) entre el sistema ERP y la gestión logística, demostrando que es una herramienta tecnológica que mejora la productividad, procesos de inventario, finanzas y otras áreas empresariales, permitiendo mejores decisiones estratégicas.

Alvarado (2020) realizó un estudio para examinar el resultado que forja el sistema ERP en microempresas de Cajamarca. Tuvo enfoque tanto cuantitativo como cualitativo, recolectando 32 documentos sobre la implementación del ERP. Concluyó que el sistema ERP disminuye costos, provee una ventaja competitiva y facilita la toma de decisiones correctas, impulsando a las pymes a mejorar su competitividad e inserción en el mercado.

En Trujillo, Perú, Vera (2023) abordó el análisis de la integración del ERP en las acciones operativas en las MYPES ubicadas en Cajamarca. Fue explicativa, con un diseño preexperimental. Se aplicaron cuestionarios y análisis documentales a 15 MYPES, concluyendo que el ERP mejora significativamente la capacidad, la calidad y los tiempos en los procesos operativos. El 87% de los usuarios reportaron estar conformes con el sistema ERP, especialmente en procesos de gestión de inventarios y de ventas, mostrando su incidencia positiva.

3.2.3. Antecedentes Locales

Rojas (2022) evaluó los factores de la implementación de un sistema ERP como alternativa de control administrativo en una microempresa en Arequipa. El estudio fue de tipo descriptivo, se encontró bajo un enfoque cuantitativo. Aplicó cuestionarios a 7 trabajadores, incluidos gerentes y colaboradores. La investigación concluyó que solo aplicaron el 31% de los factores, y el 38.46% fueron considerados para la implementación. Se observó una falta de comunicación constante entre gerentes y colaboradores, lo cual afectó negativamente la implementación del ERP, mostrando deficiencias y fallas en el proceso.

Gutiérrez y Valdivia (2023) diseñaron una metodología para efectuar el sistema ERP en la empresa Home S.A.C. La investigación se realizó bajo una tipología descriptiva-no experimental, aplicaron técnicas de observación y cuestionarios a 7 colaboradores de las áreas de ventas, contabilidad, logística y gerencia. La investigación concluyó que la incorporación del sistema ERP Cloud Odoo mejoró significativamente la comunicación entre áreas, reduciendo tiempos y

mejorando la eficiencia en logística, contabilidad y ventas, logrando los objetivos establecidos con el sistema.

4. HIPÓTESIS

Existe un impacto positivo significativo de la implementación de sistemas ERP en la gestión de MYPES del rubro de marketing en la ciudad de Arequipa.





CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas

Se utilizaron encuestas ya que el estudio tendrá análisis cuantitativo. Mediante las encuestas, se buscó relacionar las variables y de esta manera poder entender el comportamiento en todo el proceso transcurrido.

1.2. Instrumentos

Los cuestionarios tienen preguntas cerradas y un estilo de respuesta mediante la escala de Likert. Este tipo de preguntas cerradas facilitó la recolección y el análisis de los datos cuantitativos. El instrumento fue adaptado por Govea (2021), los cuales se adaptaron en base a las variables del estudio.

1.2.1. Estructuras de los Instrumentos

El instrumento tiene 24 preguntas que abarcan todas las dimensiones que se desean explorar. La medición de las respuestas se realizó mediante una escala de Likert.

Según Bertram (2008), las escalas de Likert son instrumentos psicométricos que permiten a los participantes indicar el nivel de acuerdo o desacuerdo frente a una afirmación o ítem determinado. Esta técnica utiliza una escala secuencial y de una sola dimensión, lo que simplifica la interpretación de los datos y ofrece información cuantitativa relevante para el análisis.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ámbito

Se realizó a la población arequipeña, la cual consta de 29 distritos.

2.2. Temporalidad

La investigación se realizó a partir de agosto 2024

2.3. Unidades de Estudio (Universo y Muestra)

2.3.1. Universo

La decisión metodológica de considerar la población como infinita para efectos estadísticos se fundamenta en múltiples factores técnicos y contextuales que afectan la precisión en la cuantificación de las MYPEs del sector marketing en Arequipa en el año 2024. Esta aproximación no representa una limitación metodológica, sino una adaptación necesaria ante las peculiaridades del objeto de estudio, también recalcar que, el número de empresas tanto físicas como virtuales, es de 70-30 la relación en son al número total.

La ausencia de un registro censal actualizado y específico que contabilice con exactitud las MYPEs dedicadas exclusivamente al marketing en Arequipa en el año 2024 constituye el principal desafío para la determinación poblacional. Esta situación se debe a diversos factores estructurales del sector:

La alta volatilidad y dinamismo del sector de marketing se caracteriza por una constante fluctuación en el número de empresas operativas, con frecuentes aperturas, cierres, fusiones y transformaciones organizacionales que dificultan el establecimiento de un marco muestral estático y definitivo. El sector experimenta una rápida evolución, con empresas que ingresan y salen del mercado con regularidad, lo que hace que cualquier censo rápidamente quede desactualizado.

La informalidad parcial presente en el segmento de mypes peruanas implica que un porcentaje significativo opera sin registros completos en todas las entidades reguladoras, generando subregistros en las estadísticas oficiales. Esta característica, señalada indirectamente en la descripción del problema cuando se menciona que " el 85% de las unidades empresariales de menor escala que operan en marketing en la región son familiares y presentan dificultades para profesionalizar su gestión", incide directamente en la posibilidad de realizar un conteo exhaustivo (INEI, 2017).

La ambigüedad en la clasificación sectorial representa otra dificultad sustancial, pues muchas MYPEs desarrollan actividades de marketing como parte de una oferta más amplia de servicios, sin estar formalmente categorizadas bajo este rubro específico. Esto genera una zona gris donde resulta metodológicamente complejo determinar qué empresas incluir en la población objetivo.

Desde la perspectiva estadística, se considera una población como infinita cuando el tamaño poblacional (N) es desconocido o cuando es lo suficientemente grande para que la fracción de muestreo (n/N) sea despreciable (inferior al 5%). En estas circunstancias, la influencia del tamaño poblacional sobre las estimaciones muestrales se vuelve estadísticamente irrelevante (INEI, 2017).

En el contexto específico de la presente investigación, al carecer de fuentes oficiales que proporcionen un marco muestral exhaustivo y actualizado, la aproximación de población infinita permite el desarrollo de un diseño muestral metodológicamente robusto para el aseguramiento de la representatividad de los hallazgos.

2.3.2. Muestra

Al considerar una población infinita, la fórmula para el cálculo del tamaño muestral se simplifica a:

Figura 1

Tamaño de muestra

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Nota. De “Metodología de la investigación”, por Hernández Sampieri et al. (2014).

Donde:

- n: Cantidad de participantes que se pretende obtener como muestra.
- N: Total de personas que conforman la población de estudio.
- e: Margen máximo de error que se está dispuesto a admitir en la estimación.
- z: Valor estadístico asociado al nivel de confianza seleccionado.
- p: % de que el evento analizado se presente.
- q: % de que dicho evento no ocurra.

Esta aproximación metodológica, no representa una limitación, sino una decisión técnicamente fundamentada que optimiza la validez estadística del estudio ante las condiciones específicas del contexto investigativo.

Estudios previos sobre MYPEs en contextos similares han implementado con éxito aproximaciones de población infinita, generando resultados metodológicamente robustos y científicamente válidos. Este enfoque es particularmente común en investigaciones sobre sectores emergentes, tecnológicos o con altos niveles de informalidad empresarial.

La adopción del enfoque de población infinita no compromete la rigurosidad científica del estudio, al contrario, constituye una adaptación metodológica que garantiza la viabilidad y relevancia de la investigación. Este enfoque permite que se establezca un marco muestral científicamente válido a pesar de las limitaciones en la definición poblacional, implementar técnicas de muestreo probabilístico que aseguren la representatividad de los hallazgos y generar resultados estadísticamente significativos que contribuyan al conocimiento del fenómeno estudiado.

Por lo antes explicado y detallado aplicando la fórmula de población infinita el resultado mínimo aceptado para el muestreo es de 384.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se recolectaron los datos mediante encuestas a las empresas relacionadas con el rubro marketing según la muestra; el análisis estadístico se ejecutó con el programa SPSS.

3.1. Organización

3.1.1. Investigador

La investigación será realizada por el tesista, Patrick Luis Giraldo Podesta.

3.1.2. Cronograma

Se elaborará un cronograma detallado, que segmentan los tiempos en que se realizó la investigación (diseño del cuestionario, validación por expertos, recolección de datos, tratamiento de los datos y construcción del informe final).

Tabla 1

Fases

Fase	Descripción	Duración	Fecha de Inicio	Fecha de Fin
Fase 1: Planificación	Definición del problema, objetivos y marco teórico	4 semanas	28/05/2024	25/06/2024
Fase 2: Recolección de Datos	Diseño de instrumentos, recolección de datos (entrevistas, encuestas)	3 semanas	09/07/2024	30/07/2024
Fase 3: Análisis de Datos	Procesamiento y análisis de los datos recolectados	1 semana	31/07/2024	07/08/2024
Fase 4: Redacción	Redacción del informe de proyecto de tesis	2 días	07/08/2024	09/08/2024
Fase 5: Revisión	Revisión por el asesor y correcciones	3 semanas	10/08/2024	19/08/2024
Fase 6: Aplicación	Aplicación del cuestionario en las MYPES	10 semanas	10/12/2024	24/02/2025

3.1.3. Gestión de Datos

Se establecerán protocolos para la gestión de los datos recolectados, asegurando el anonimato y confidencialidad de los encuestados. El almacenamiento de los datos estará dentro de una base de datos protegida con contraseña.

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos Humanos

La investigación será realizada por el tesista.

3.2.2. Recursos Financieros

Se elaborará un presupuesto detallado, que incluya los costos asociados al diseño e implementación del cuestionario, el software estadístico (licencia SPSS), la difusión de la encuesta y la impresión del informe final.

Tabla 2

Recursos

Material	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Costo Total (S/.)
Libros y Artículos	10	S/ 50.00	S/ 500.00
Hojas Bond	500	S/ 0.10	S/ 50.00
Licencias de Software	1	S/ 100.00	S/ 100.00
Desplazamientos	20	S/ 10.00	S/ 200.00
Lapiceros	20	S/ 2.00	S/ 40.00
Fondos para Imprevistos	1	S/ 500.00	S/ 500.00
Materiales de Presentación	50	S/ 50.00	S/ 1500.00
Total			S/ 2,890.00

3.2.3. Recursos Tecnológicos

Se utilizarán las plataformas Google Forms para la administración de la encuesta y SPSS para estadística.



CAPÍTULO III
RESULTADOS

1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Fiabilidad

Tabla 3

Valores del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota. Valderrama, (2016, p. 228)

El Alfa es una prueba estadística que mide la consistencia y la fiabilidad de un grupo de preguntas en una escala de medición, lo cual más cerca se encuentre al valor 1 este será más consistente y cuanto más alejado se encuentre el cuestionario será inaceptable.

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	513	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		513	100,0

Nota. Extraído del SPSS v25. ^aLa eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Para el estudio, se analizaron 513 casos en total, de los cuales el 100% fueron considerados válidos para el análisis estadístico. No hubo casos excluidos, lo que indica una base de datos completa y bien estructurada. La ausencia de datos faltantes fortalece la solidez de la muestra y la confiabilidad en los resultados.

Tabla 5

Fiabilidad

Fiabilidad	
Estadístico	# elementos
,921	24

Nota. Cálculo del SPSS v25

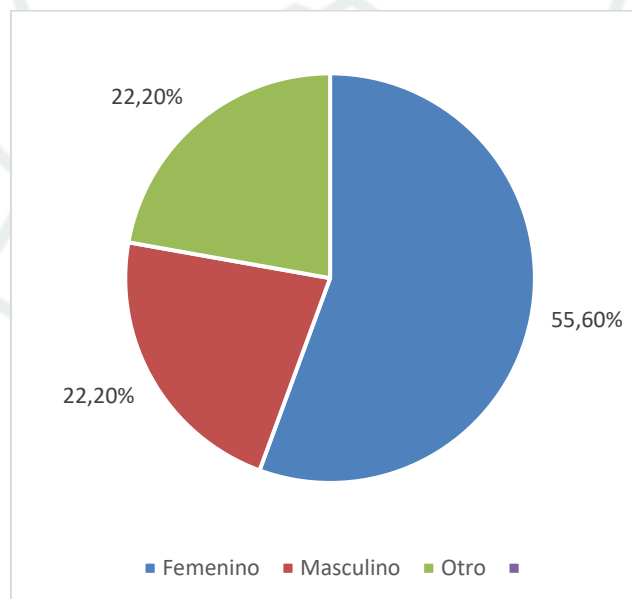
Se obtuvo un valor de 0.921, lo que estaría indicando una excelente consistencia interna del instrumento de medición, lo que evidencia que los ítems evaluados miden de forma confiable el constructo en cuestión y que las respuestas obtenidas son altamente consistentes entre sí. Este nivel de fiabilidad permite asegurar que las conclusiones derivadas del estudio sean válidas y reproducibles

1.2. Resultados descriptivos

1.2.1. Resultados de control

Figura 2

Género de los encuestados

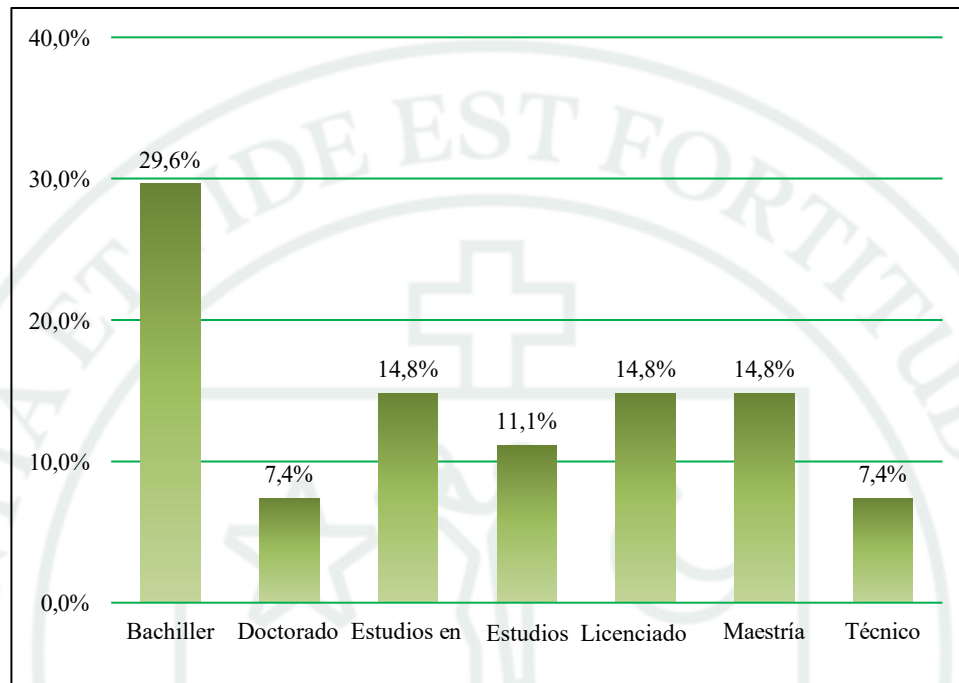


La Figura 2 muestra las respuestas según el género de los encuestados. El grupo femenino

representa el 55,6% de los encuestados y el masculino el 22,2% y el 22,2% restante de otro sexo.

Figura 3

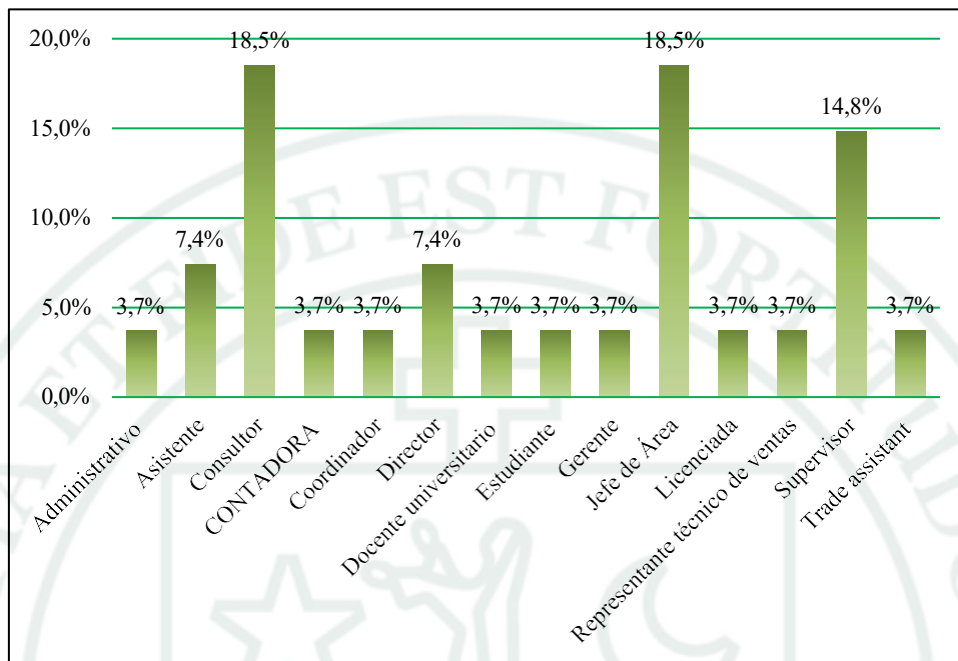
Grado de instrucción de los encuestados



La Figura 3 muestra las respuestas según el grado de instrucción del encuestado. El 29,6% de los encuestados es bachiller, el 14,8% de los encuestados tiene estudios en proceso, el 14,4% de los encuestados es licenciado y el 14,8% de los encuestados tiene el grado de maestría.

Figura 4

Cargo de los encuestados

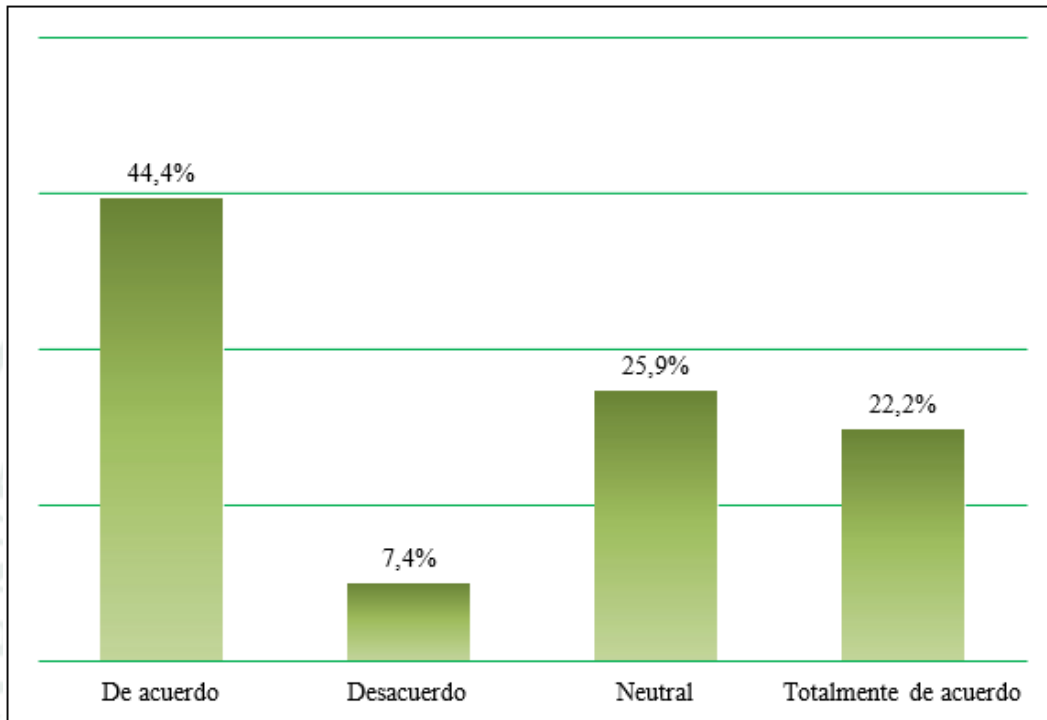


La Figura 4 muestra las respuestas según el cargo del encuestado. El 18,5% de los encuestados es consultor, el 18,5% de los encuestados es jefe de área y el 14,8% de los encuestados es supervisor.

1.2.2. Resultados de la variable ERPs

Figura 5

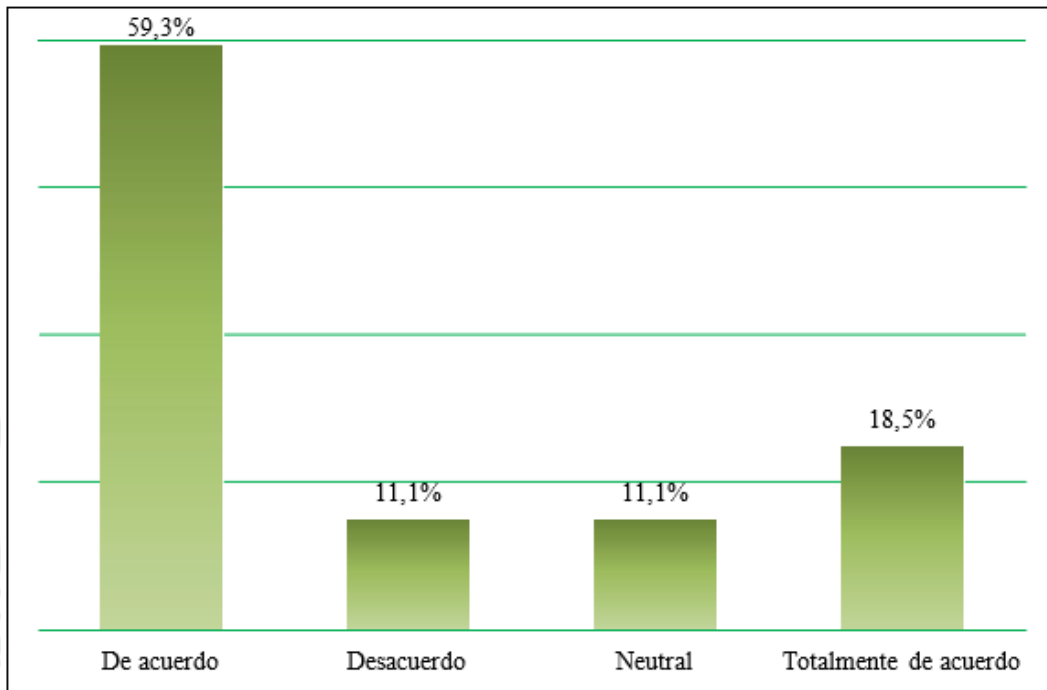
¿Los datos procesados por el sistema son precisos y confiables?



La Figura 5 muestra las respuestas para la pregunta ¿los datos procesados por el sistema son precisos y confiables? El 44,4% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 7,4% respondió que está en desacuerdo, el 25,9% reconoció que es neutral y el 22,2% manifestó que está totalmente de acuerdo.

Figura 6

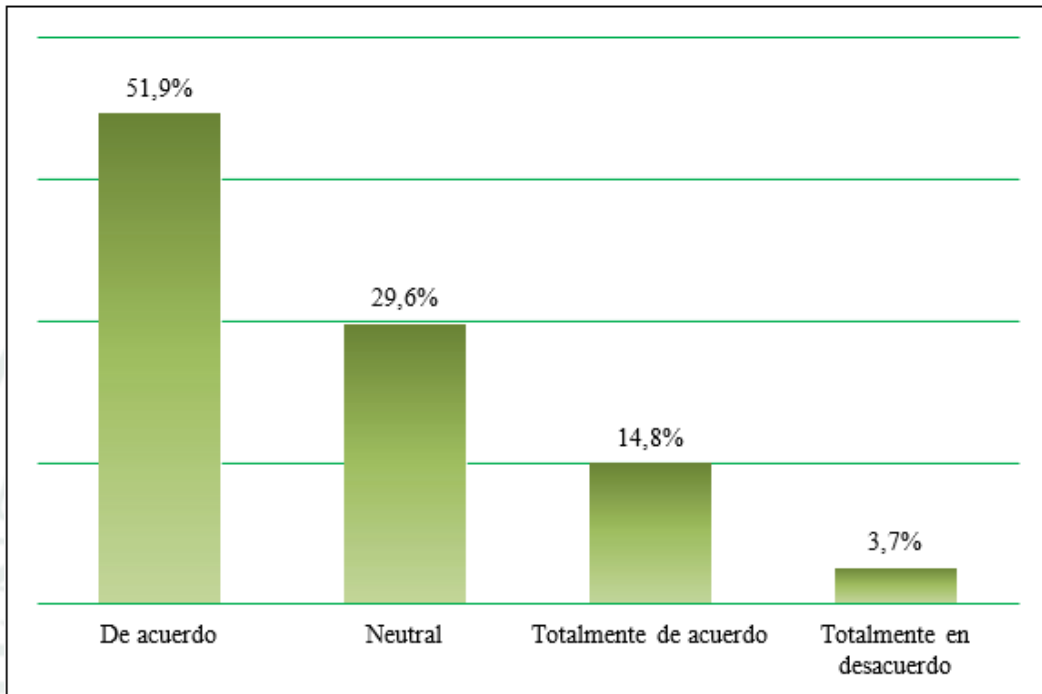
¿El sistema genera información relevante y oportuna para la toma de decisiones?



La Figura 6 muestra las respuestas para la pregunta ¿el sistema genera información relevante y oportuna para la toma de decisiones? El 59,3% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 11,1% respondió que está en desacuerdo, el 11,1% manifestó que es neutral y el 18,5% respondió que está totalmente de acuerdo.

Figura 7

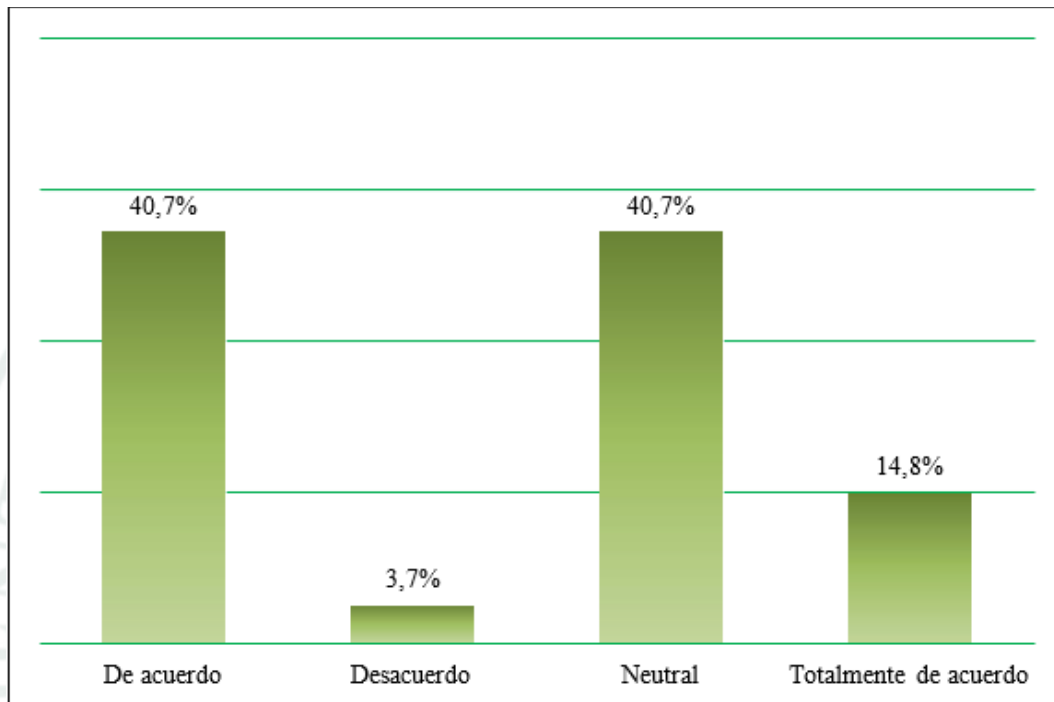
¿La MYPE ha implementado procesos y capacitaciones para garantizar que los usuarios ingresen datos correctos en el sistema ERP?



La Figura 7 muestra las respuestas para la pregunta ¿la MYPE ha implementado procesos y capacitaciones para garantizar que los usuarios ingresen datos correctos en el sistema ERP? El 51,9% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 29,6% respondió que es neutral, el 14,8% manifestó que se mostró plenamente conforme, en contraste con el 3,7% que declaró una completa discrepancia.

Figura 8

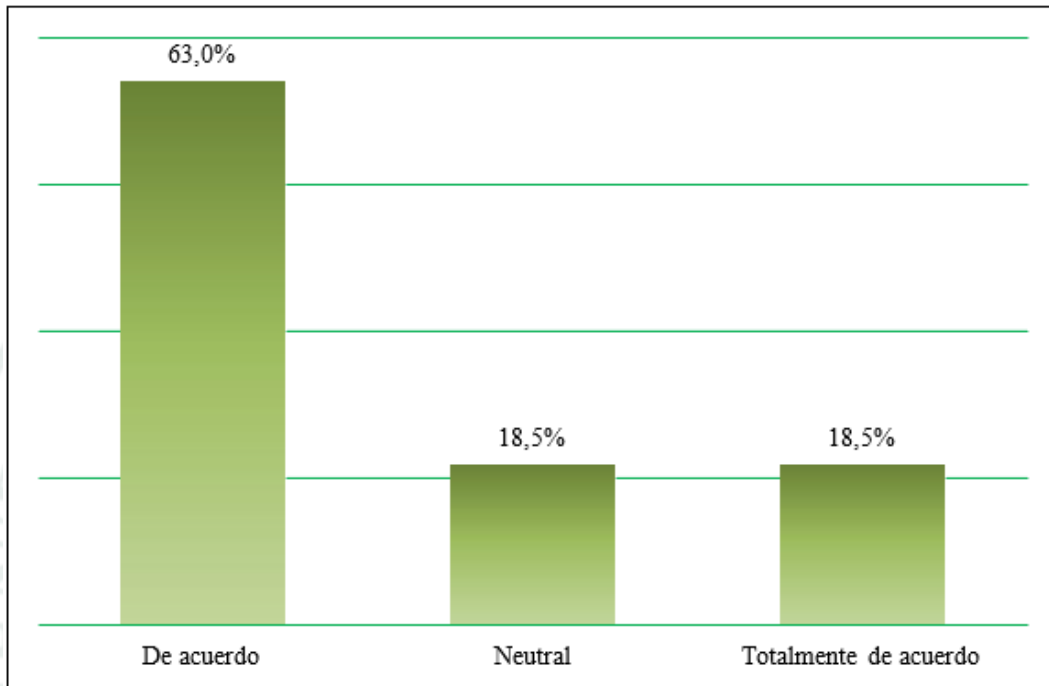
¿Las soluciones implementadas han contribuido a la reducción de costos operativos en la organización?



La Figura 8 muestra las respuestas para la pregunta ¿las soluciones implementadas han contribuido a la reducción de costos operativos en la organización? El 40,7% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 3,7% manifestó que está en desacuerdo, el 40,7% reconoció que es neutral y el 14,8% respondió que está totalmente de acuerdo.

Figura 9

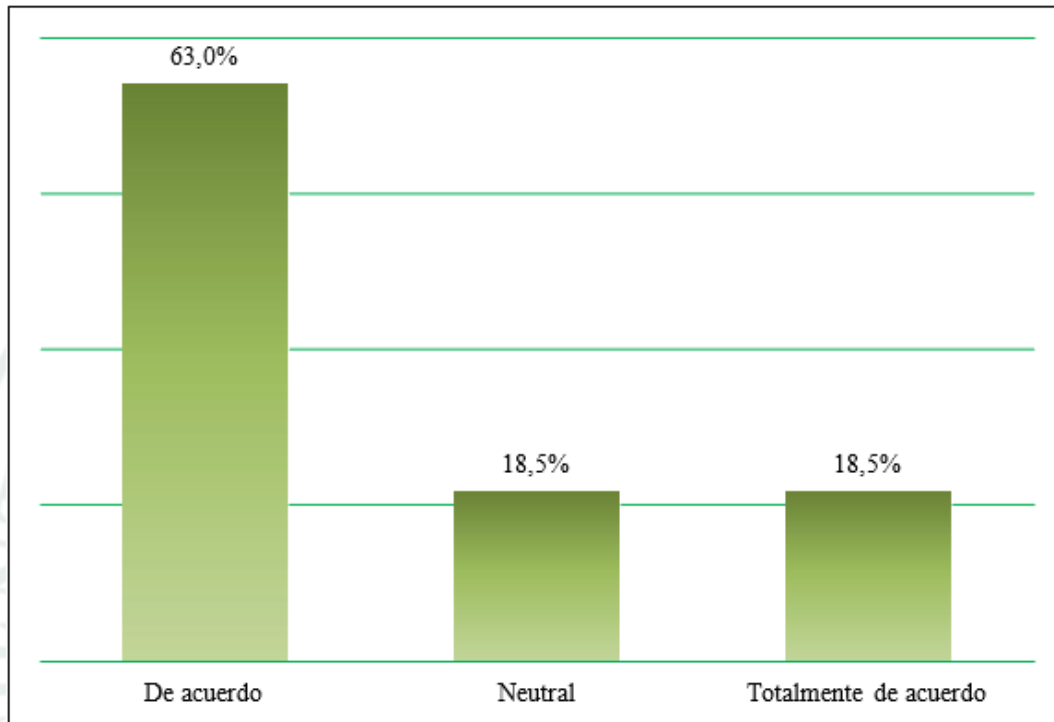
¿Las tecnologías y sistemas implementados han generado un mayor porcentaje de ingresos para la organización?



La Figura 9 muestra las respuestas para la pregunta ¿las tecnologías y sistemas implementados han generado un mayor porcentaje de ingresos para la organización? El 63,0% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 18,5% respondió que es neutral y el 18,5 % respondió que está totalmente de acuerdo.

Figura 10

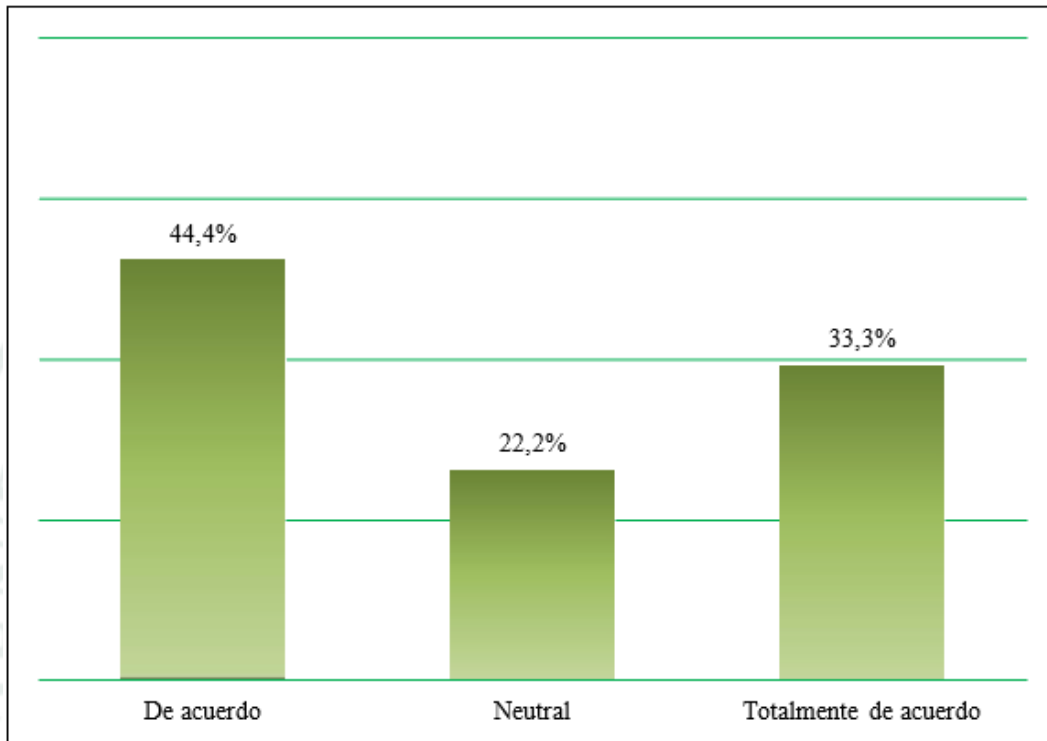
¿Las soluciones implementadas han permitido optimizar la gestión de los recursos financieros de la organización?



La Figura 10 muestra las respuestas para la pregunta ¿las soluciones implementadas han permitido optimizar la gestión de los recursos financieros de la organización? El 63,0% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 18,5% respondió que es neutral y el 18,5% respondió que está totalmente de acuerdo.

Figura 11

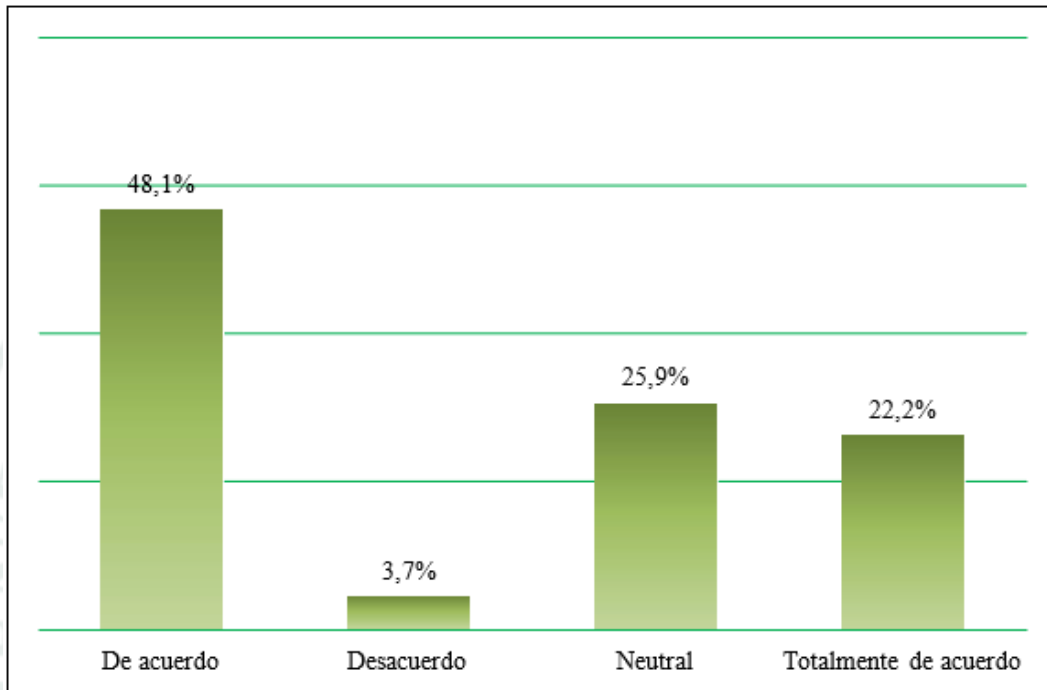
¿Las tecnologías y sistemas implementados han contribuido a la mejora de los márgenes de ganancia de la organización?



La Figura 11 muestra las respuestas para la pregunta ¿las tecnologías y sistemas implementados han contribuido a la mejora de los márgenes de ganancia de la organización? El 44,4% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 22,2% respondió que es neutral y el 33,3% manifestó que está totalmente de acuerdo.

Figura 12

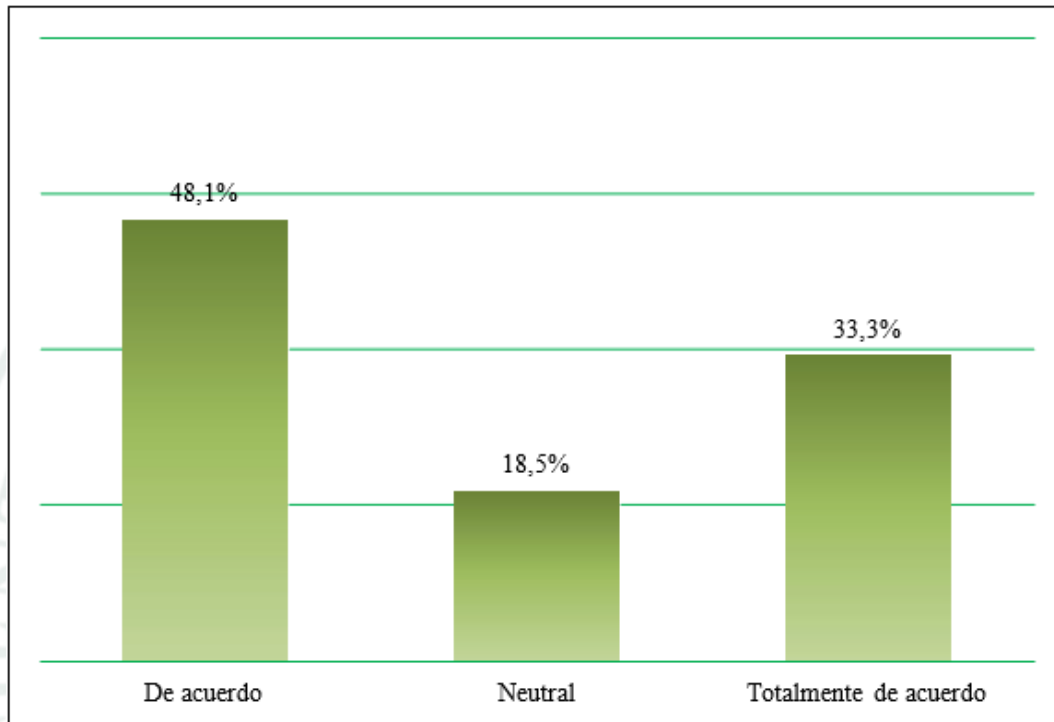
¿El sistema ha mejorado la eficiencia y productividad de los usuarios en el desempeño de sus tareas?



La Figura 12 muestra las respuestas para la pregunta *¿El sistema ha mejorado la eficiencia y productividad de los usuarios en el desempeño de sus tareas?* El 48,1% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 3,7% manifestó que está en desacuerdo, el 25,9% reconoció que es neutral y el 22,2% que está totalmente de acuerdo.

Figura 13

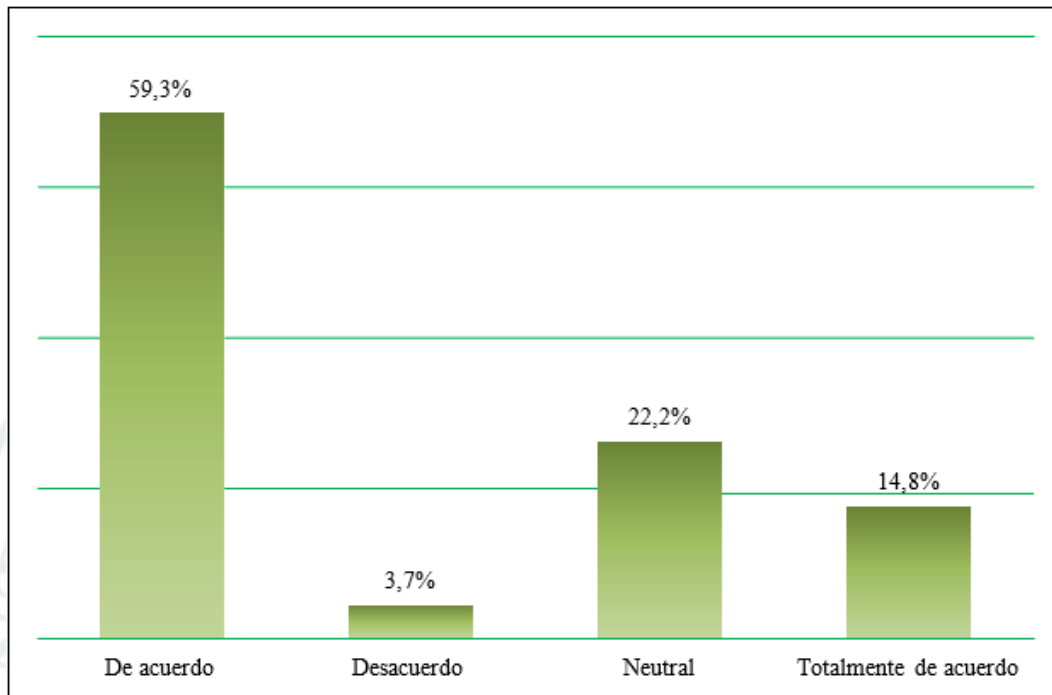
¿El sistema ha facilitado el acceso a la información y recursos necesarios para que los usuarios puedan realizar su trabajo de manera más efectiva?



La Figura 13 muestra las respuestas para la pregunta ¿el sistema ha facilitado el acceso a la información y recursos necesarios para que los usuarios puedan realizar su trabajo de manera más efectiva? El 48,1% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 18,5% respondió que es neutral y el 33,3% manifestó que está totalmente de acuerdo.

Figura 14

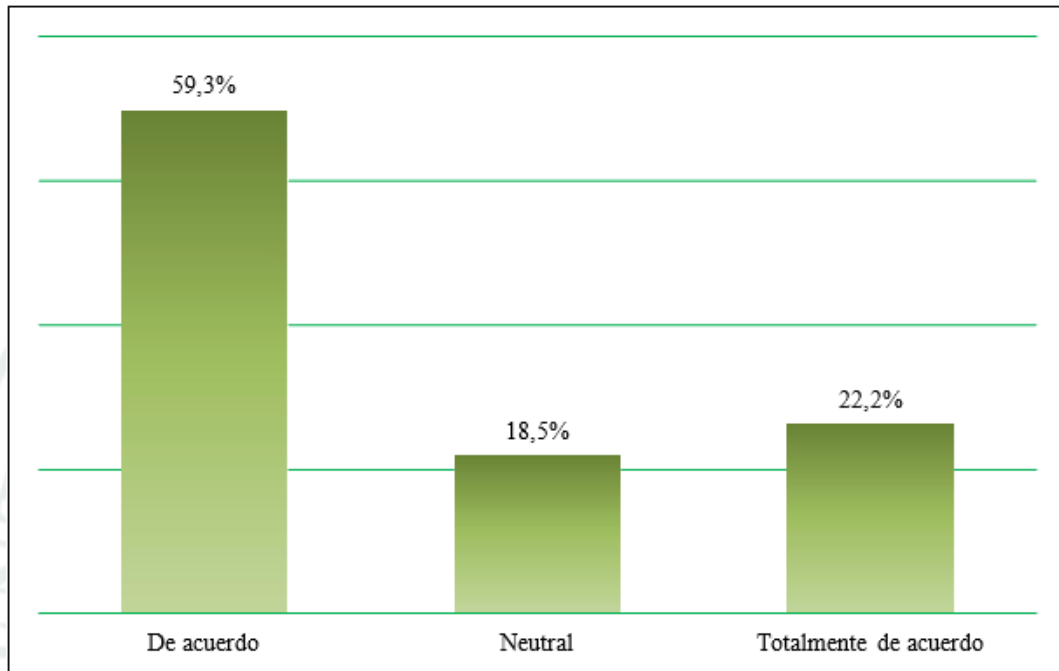
¿El sistema ha contribuido a la mejora de la calidad del trabajo realizado por los usuarios?



La Figura 14 muestra las respuestas para la pregunta ¿el sistema ha contribuido a la mejora de la calidad del trabajo realizado por los usuarios? El 59,3% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 3,7% manifestó que está en desacuerdo, el 22,2% reconoció que es neutral y el 14,8% que está totalmente de acuerdo.

Figura 15

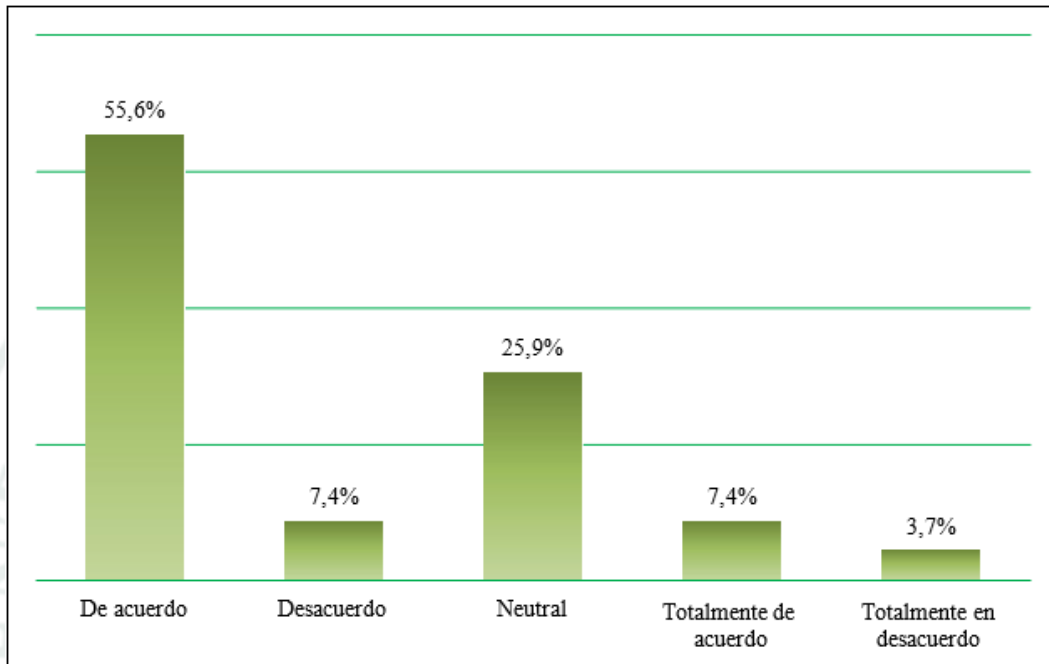
¿El sistema ha permitido a los usuarios tomar decisiones más informadas y acertadas en el desempeño de sus funciones?



La Figura 15 muestra las respuestas para la pregunta ¿el sistema ha permitido a los usuarios tomar decisiones más informadas y acertadas en el ejercicio de sus funciones? El 59,3% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 18,5% respondió que es neutral y el 22,2% respondió que está totalmente de acuerdo.

Figura 16

¿Se han alcanzado los objetivos establecidos para el proyecto de implementación del ERP dentro de los plazos previstos?

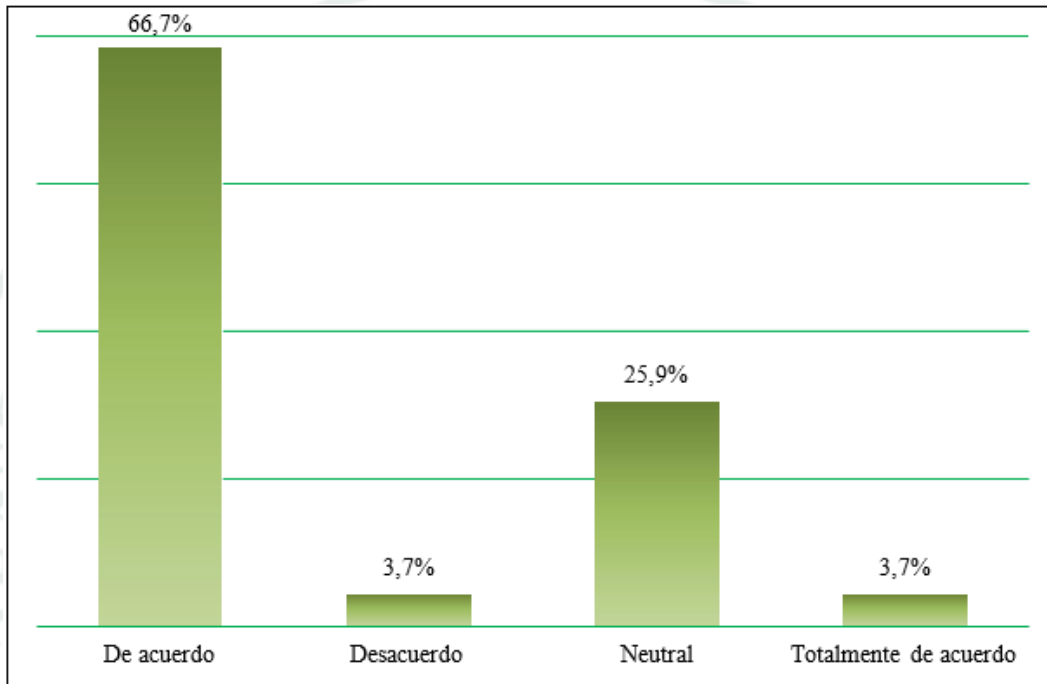


La Figura 16 muestra las respuestas para la pregunta ¿se han alcanzado los objetivos establecidos para el proyecto de implementación del ERP dentro de los plazos previstos? El 55,6% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 7,4% manifestó que está en desacuerdo, el 25,9% reconoció que es neutral, el 7,4% mostró plena conformidad, frente al 3,7% que señaló un rechazo total.

1.2.3. Resultados de la variable Gestión de Mypes

Figura 17

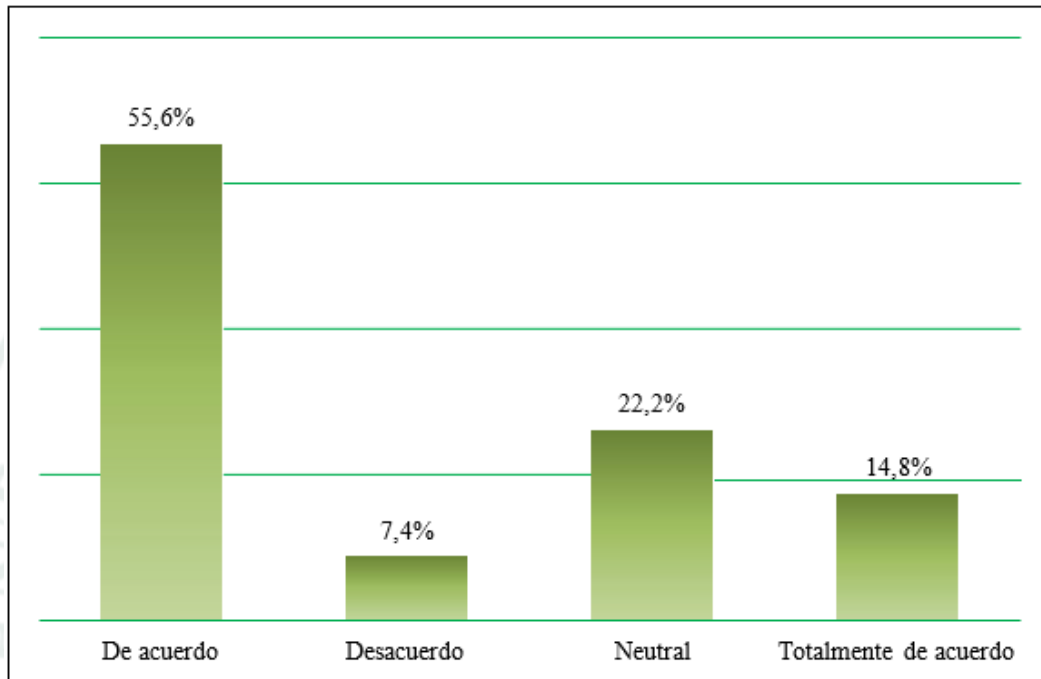
¿Se han cumplido satisfactoriamente las metas definidas para el proyecto de implementación del ERP?



La Figura 17 muestra las respuestas para la pregunta ¿se han cumplido satisfactoriamente las metas definidas para el proyecto de implementación del ERP? El 66,7% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 3,7% manifestó que está en desacuerdo, el 25,9% reconoció que es neutral y el 3,7% respondió que está plenamente conforme.

Figura 18

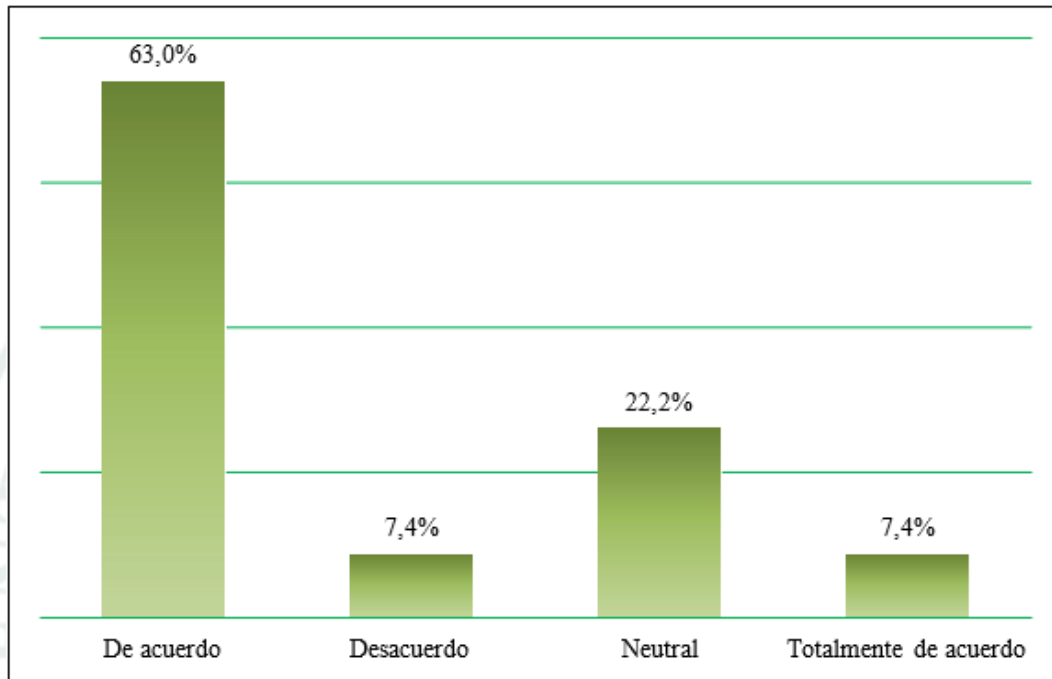
¿La planificación del proyecto de implementación del ERP ha permitido alcanzar un alto porcentaje de los objetivos y metas establecidos?



La Figura 18 muestra las respuestas para la pregunta ¿la planificación del proyecto de implementación del ERP ha permitido alcanzar un alto porcentaje de los objetivos y metas establecidos? El 55,6% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 7,4% manifestó que está en desacuerdo, el 22,2% que es neutral y el 14,8% respondió que está plenamente conforme.

Figura 19

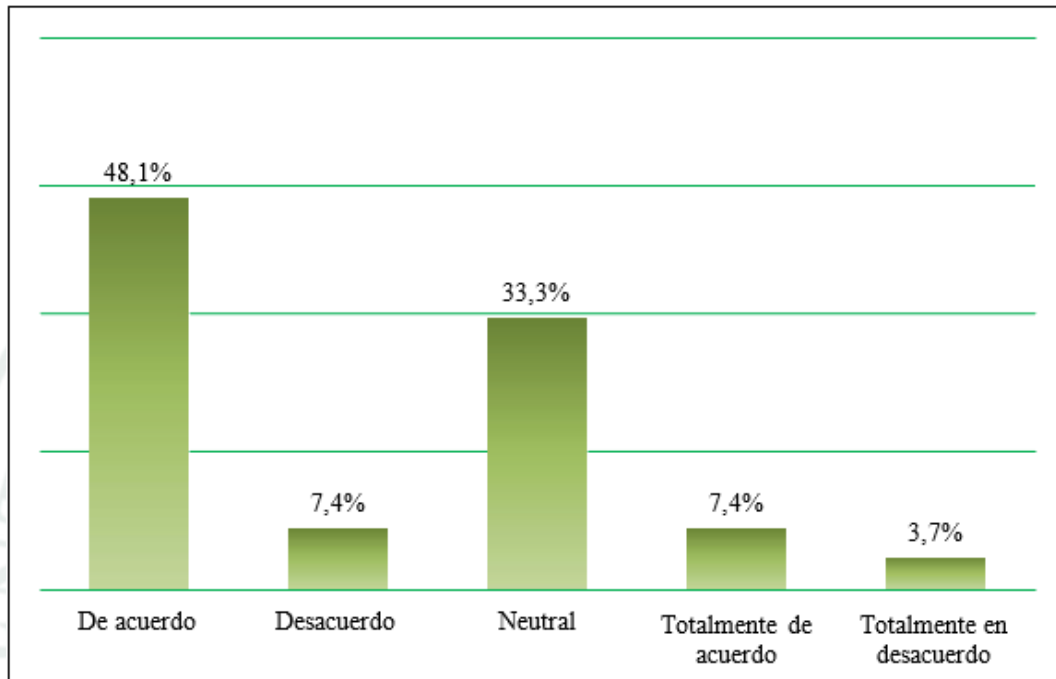
¿La planificación del proyecto de implementación del ERP ha permitido alcanzar un alto porcentaje de los objetivos y metas establecidos?



La Figura 19 muestra las respuestas para la pregunta ¿la planificación del proyecto de implementación del ERP ha permitido alcanzar un alto porcentaje de los objetivos y metas establecidos? El 63,0% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 7,4% manifestó que está en desacuerdo, el 22,2% que es neutral y el 7,4% respondió que está totalmente de acuerdo.

Figura 20

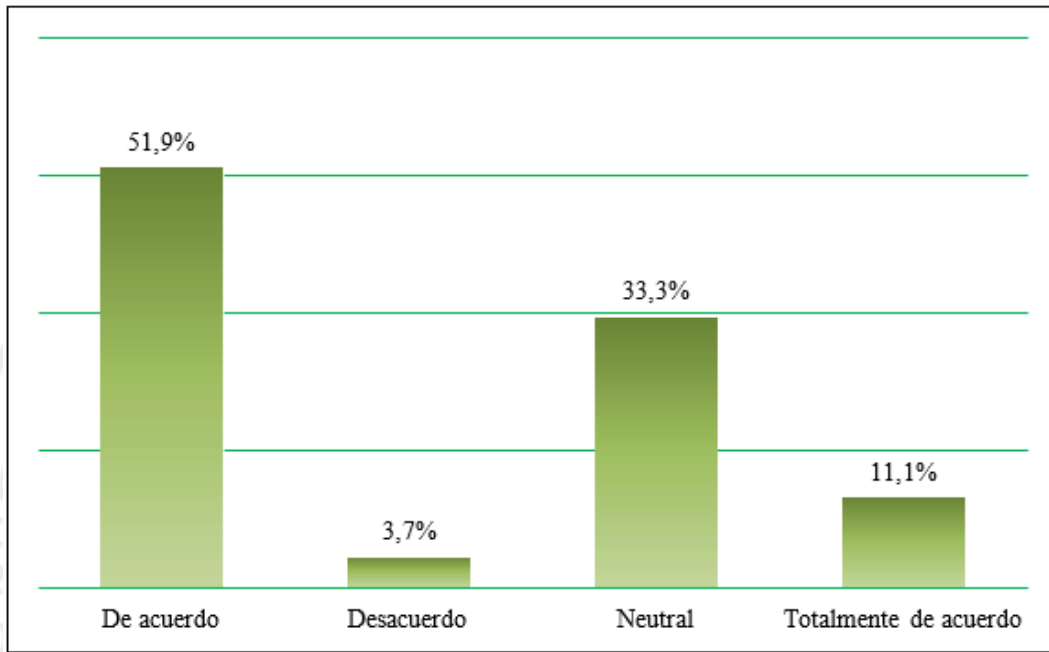
¿Se han utilizado de manera eficiente los recursos financieros asignados al proyecto de implementación del ERP para maximizar los márgenes de utilidad neta?



La Figura 20 muestra las respuestas para la pregunta ¿se han utilizado de manera eficiente los recursos financieros asignados al proyecto de implementación del ERP para maximizar los márgenes de utilidad neta? El 48,1% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 7,4% manifestó que está en desacuerdo, el 33,3% reconoció que es neutral, el 7,4% mostró plena conformidad, frente al 3,7% que señaló un rechazo total.

Figura 21

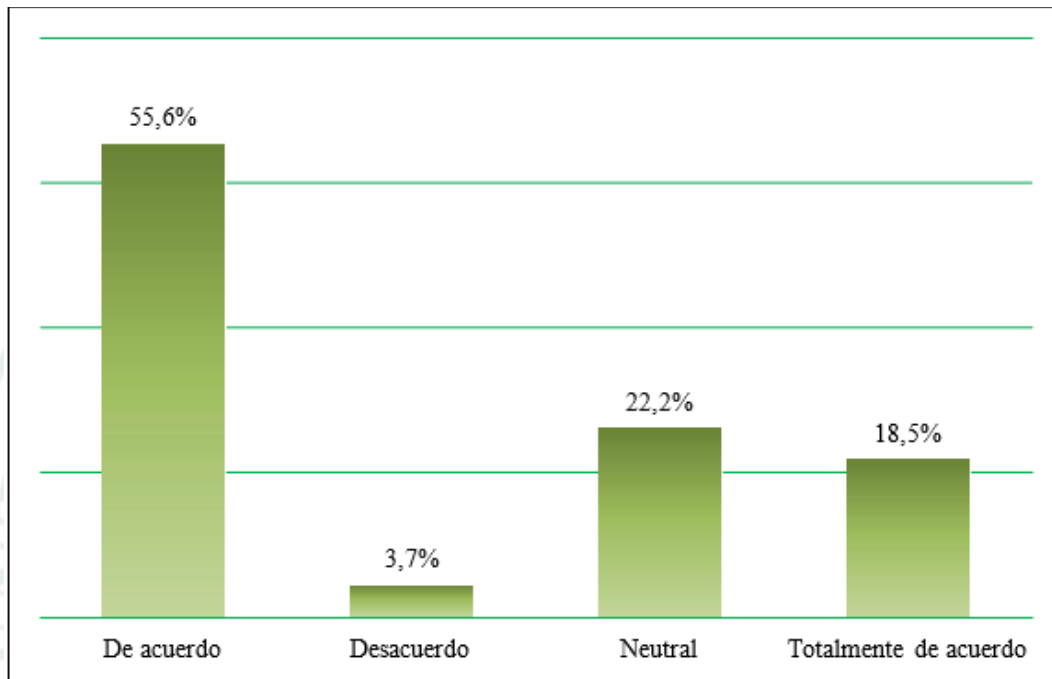
¿La gestión financiera del proyecto de implementación del ERP ha permitido alcanzar los márgenes de utilidad neta esperados?



La Figura 21 muestra las respuestas para la pregunta ¿la gestión financiera del proyecto de implementación del ERP ha permitido alcanzar los márgenes de utilidad neta esperados? El 51,9% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 3,7% manifestó que está en desacuerdo, el 33,3% reconoció que es neutral y el 11,1% respondió que está totalmente de acuerdo.

Figura 22

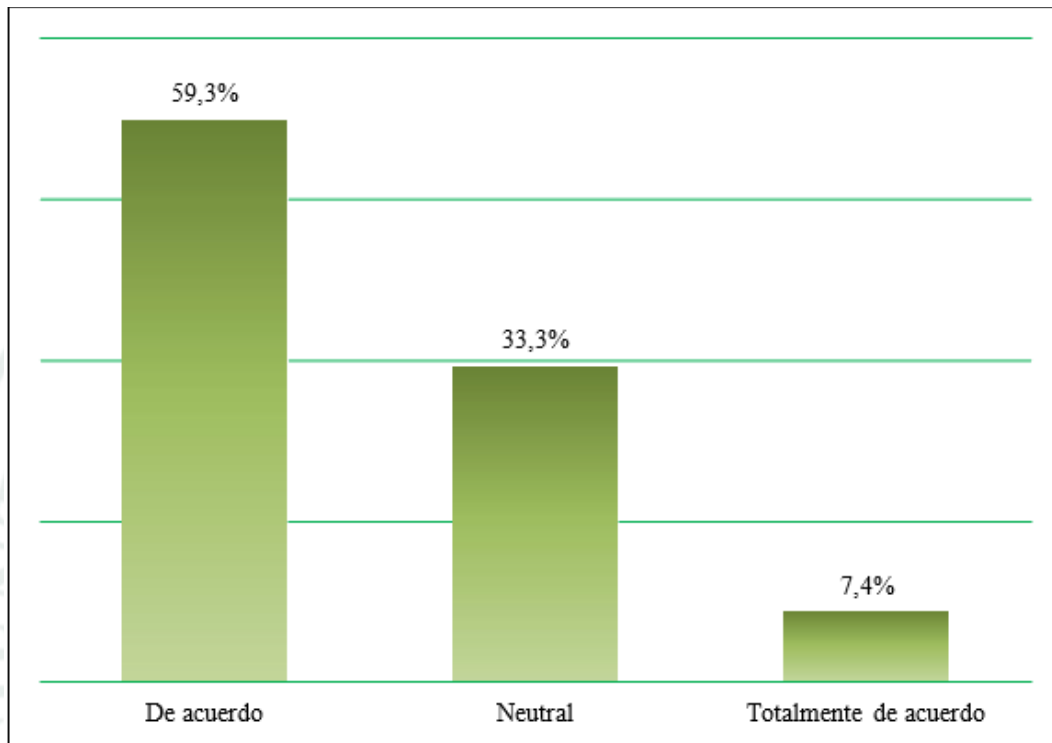
¿Las estrategias financieras implementadas en el proyecto de implementación del ERP han contribuido a mejorar los márgenes de utilidad neta?



La Figura 22 muestra las respuestas para la pregunta ¿las estrategias financieras implementadas en el proyecto de implementación del ERP han contribuido a mejorar los márgenes de utilidad neta? El 55,6% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 3,7% manifestó que está en desacuerdo, el 22,2% reconoció que es neutral y el 18,5% respondió que está totalmente de acuerdo.

Figura 23

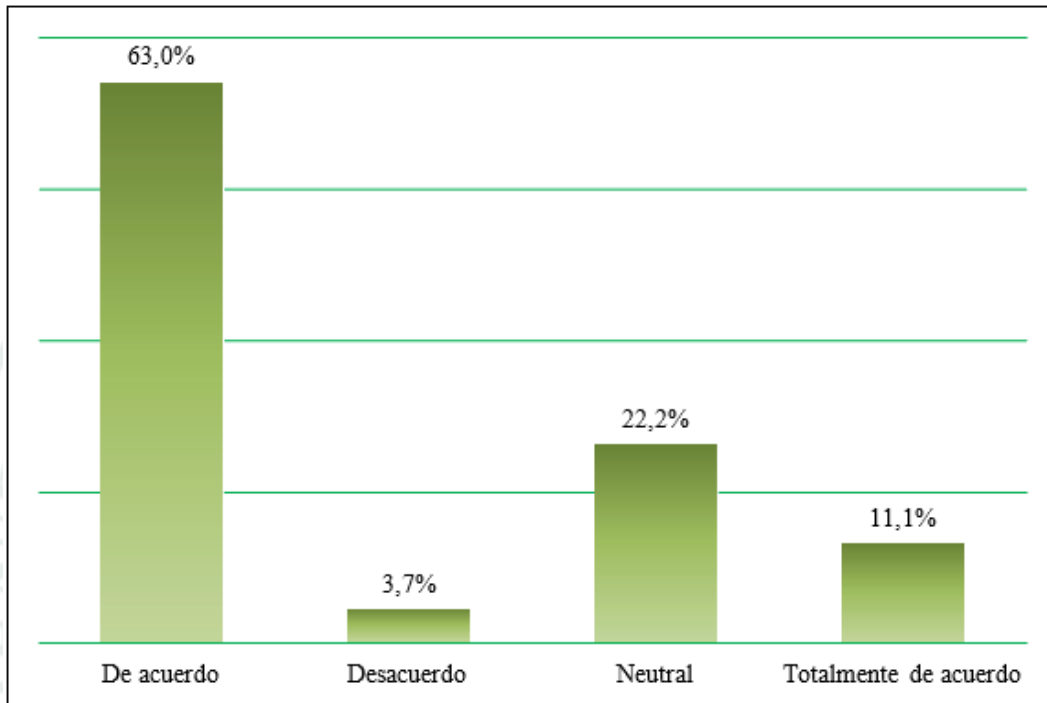
¿La planificación y control financiero del proyecto de implementación del ERP han sido efectivos para mantener márgenes de utilidad neta saludables?



La Figura 23 muestra las respuestas para la pregunta ¿la planificación y control financiero del proyecto de implementación del ERP han sido efectivos para mantener márgenes de utilidad neta saludables? El 59,3% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 33,3% respondió que es neutral y el 7,4% que está totalmente de acuerdo.

Figura 24

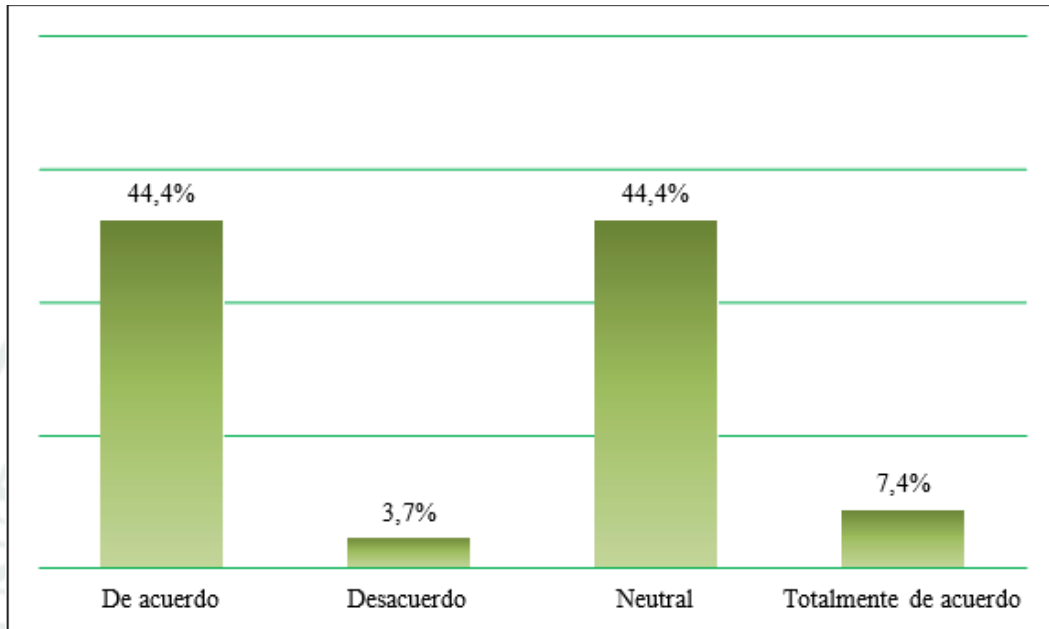
¿El sistema ERP ha contribuido a que los clientes presenten un bajo número de reclamos y quejas relacionados con los servicios y soluciones entregadas por la MYPE?



La Figura 24 muestra las respuestas para la pregunta ¿el sistema ERP ha contribuido a que los clientes presenten un bajo número de reclamos y quejas relacionados con los servicios y soluciones entregadas por la MYPE? El 63,0% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 3,7% manifestó que está en desacuerdo, el 22,2% reconoció que es neutral y el 11,1% respondió que está totalmente de acuerdo.

Figura 25

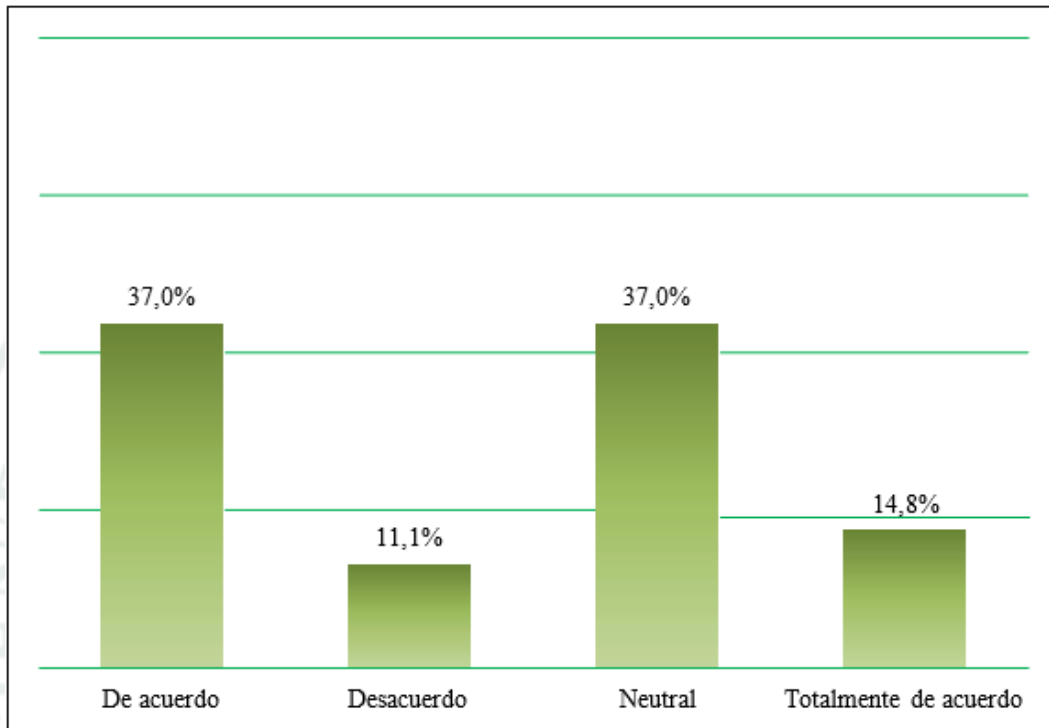
¿Los reclamos y quejas de los clientes han sido resueltos de manera oportuna y satisfactoria gracias a las funcionalidades del sistema ERP?



La Figura 25 muestra las respuestas para la pregunta ¿los reclamos y quejas de los clientes han sido resueltos de manera oportuna y satisfactoria gracias a las funcionalidades del sistema ERP? El 44,4% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 3,7% manifestó que está en desacuerdo, el 44,4% reconoció que es neutral y el 7,4% respondió que está totalmente de acuerdo.

Figura 26

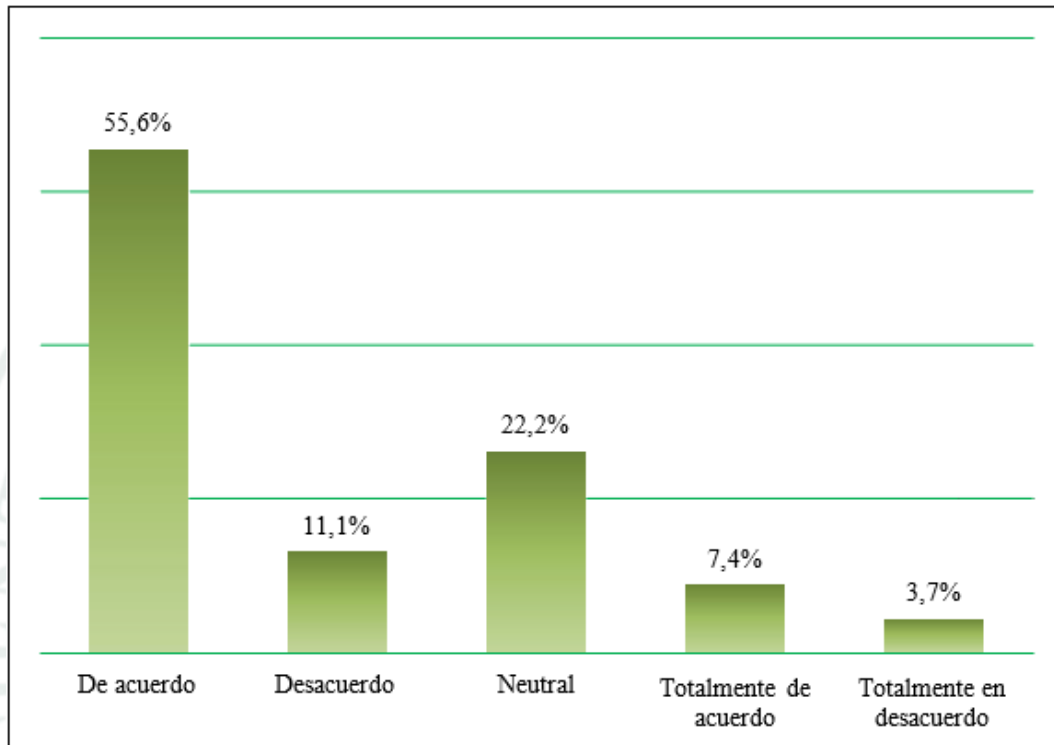
¿La MYPE ha implementado procesos efectivos para la atención y resolución de reclamos y quejas de los clientes, facilitados por el sistema ERP?



La Figura 26 muestra las respuestas para la pregunta *¿la MYPE ha implementado procesos efectivos para la atención y resolución de reclamos y quejas de los clientes, facilitados por el sistema ERP?* El 37,0% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 11,1% manifestó que está en desacuerdo, el 37,0% reconoció que es neutral y el 14,8% respondió que está totalmente de acuerdo.

Figura 27

¿Los clientes se sienten satisfechos con la manera en que se han resuelto sus reclamos y quejas, gracias a la eficiencia del sistema ERP en la gestión de estas situaciones?



La Figura 27 muestra las respuestas para la pregunta ¿los clientes se sienten satisfechos con la manera en que se han resuelto sus reclamos y quejas, gracias a la eficiencia del sistema ERP en la gestión de estas situaciones? El 55,6% de los encuestados respondió que está de acuerdo, el 11,1% manifestó que está en desacuerdo, el 22,2% reconoció que es neutral, el 7,4% mostró plena conformidad, frente al 3,7% que señaló un rechazo total.

1.3. Resultados inferenciales

1.3.1. Normalidad

Tabla 6

Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
ERPs	,107	513	,000
Gestión de Mypes	,175	513	,000

Nota. Extraído del SPSS v25

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov a "ERPs" y "Gestión de Mypes" a fin de evaluar la normalidad de los datos. Para ambos casos, los resultados muestran valores con una significancia de 0.000, inferiores al umbral de 0.05, indicando que su distribución se desvía de una normal. Ante ello, es favorable el uso de pruebas no paramétricas.

1.3.2. Correlaciones

Tabla 7

Rangos correlacionales

RANGO	RELACIÓN
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Nota. Extraído de Mondragón (2014)

Los datos de una correlación que están cercanos a 1 hacen referencia a una correlación positiva perfecta, mientras que los datos que se encuentran cerca de -1 se suele mencionar que es una correlación negativa perfecta, por lo tanto, los datos que se encuentran en 0 señalan que no existe correlación

Tabla 8

Relación de los ERPS en la gestión de MYPES

			ERP	Gestión de MYPES
Rho de Spearman	ERPs	Coefficiente de Correlación	1,000	,767**
		Sig. (bilateral)	,	,000
		N	513	513
Gestión de MYPES	Gestión de MYPES	Coefficiente de Correlación	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,
		N	513	513

Nota. Extraído del SPSS v25. **. La asociación entre las variables es significativa al nivel de 0,01 en una prueba de dos colas.

En la Tabla 8 se muestra los resultados de la correlación de Spearman aplicado a las variables ERPs y Gestión de Mypes, el cual revela una relación positiva muy fuerte ($\rho = 0.767$), indicando que a medida que una empresa fortalece sus estrategias de ERPs, la Gestión de la Mype tiende a mejorar significativamente.

Desde una perspectiva estadística, la significación de la correlación ($p=0.000$) confirma que esta asociación es altamente significativa, al 99% de nivel de ($\alpha=0.01$). Es decir, la probabilidad de que la relación observada sea un resultado aleatorio es extremadamente baja, reforzando la validez del hallazgo. Además, el tamaño muestral de 513 observaciones sugiere que los resultados obtenidos son representativos y confiables para extraer conclusiones relevantes.

Los hallazgos indican que las estrategias tomadas en la exactitud de datos, confianza y desempeño individual de los ERPs tienen una influencia directa en la Gestión de Mypes.

Tabla 9*Relación de los ERP con la planificación y organización de las MYPES*

			ERP	Planificación y Organización
Rho de Spearman	ERPs	Coefficiente de Correlación	1,000	,659**
		Sig. (bilateral)	,	,000
		N	513	513
Planificación y Organización	Planificación y Organización	Coefficiente de Correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,
		N	513	513

Nota. Extraído del SPSS v25. **. La asociación entre las variables es significativa al nivel de 0,01 en una prueba de dos colas.

En la Tabla 9 se muestra los resultados de la correlación de Spearman aplicado a las variables ERPs y Planificación y organización, el cual revela una relación positiva considerable, con un coeficiente de 0.659. Este resultado indica que a medida que una empresa fortalece sus estrategias de ERPs, la planificación y organización tiende a mejorar.

Desde una perspectiva estadística, la significación de la correlación ($p=0.000$) indica que existe una asociación altamente considerable, respaldada por un nivel de confianza del 99% ($\alpha=0.01$). Esto significa que la posibilidad de que la correlación detectada sea resultado del azar es mínima, lo que fortalece la validez de este resultado. Además, el tamaño muestral de 513 observaciones sugiere que los resultados obtenidos son representativos y confiables para extraer conclusiones relevantes.

Los hallazgos indican que las estrategias tomadas en los ERPs tienen una influencia directa en la planificación y organización.

Tabla 10*Relación de los ERP con la gestión financiera de las MYPES*

			ERP	Gestión Financiera
Rho de Spearman	ERPs	Coefficiente de Correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	,	,000
		N	513	513
	Gestión Financiera	Coefficiente de Correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,
		N	513	513

Nota. Extraído del SPSS v25. **. La asociación entre las variables es significativa al nivel de 0,01 en una prueba de dos colas.

En la Tabla 10 se muestra los resultados de la correlación de Spearman aplicado a las variables ERPs y Gestión financiera, el cual revela una relación positiva considerable, con un coeficiente de 0.661. Este resultado indica que a medida que una empresa fortalece sus estrategias de ERPs, la gestión financiera tiende a mejorar.

Desde una perspectiva estadística, el parámetro de significancia que acompaña la correlación ($p=0.000$) indica que la relación es muy significativa, con un nivel de confianza del 99% ($\alpha=0.01$). Esto señala que la probabilidad de que la correlación observada ocurra por azar es prácticamente nula, lo que fortalece la confiabilidad del resultado. Además, el tamaño muestral de 513 observaciones sugiere que los resultados obtenidos son representativos y confiables para extraer conclusiones relevantes.

Los hallazgos indican que las estrategias tomadas en los ERPs tienen una influencia directa en la gestión financiera.

Tabla 11*Vínculo de ERP con la satisfacción de clientes de las MYPES*

			ERP	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	ERPs	Coefficiente de Correlación	1,000	,677**
		Sig. (bilateral)	,	,000
		N	513	513
Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	Coefficiente de Correlación	,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,
		N	513	513

Nota. Extraído del SPSS v25. **. La asociación entre las variables es significativa al nivel de 0,01 en una prueba de dos colas.

En la Tabla 11 se muestra los resultados de la correlación de Spearman aplicado a las variables ERPs y Satisfacción del cliente. Los hallazgos muestran relación positiva considerable, con un coeficiente de 0.677. Este resultado indica que a medida que una empresa fortalece sus estrategias de ERPs, la satisfacción del cliente tiende a mejorar.

Desde una perspectiva estadística, el valor de significación de la correlación ($p=0.000$) demuestra que la relación es altamente significativa con un nivel de confianza del 99% ($\alpha=0.01$). Esto indica que la probabilidad de que la correlación encontrada sea producto del azar es muy baja, lo que fortalece la validez del resultado obtenido. Además, el tamaño muestral de 513 observaciones sugiere que los resultados obtenidos son representativos y confiables para extraer conclusiones relevantes.

Los hallazgos indican que las estrategias tomadas en los ERPs tienen una influencia directa en la satisfacción del cliente.

2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

2.1. Reafirmación del Objetivo

El objetivo principal de esta investigación fue analizar la relación entre la implementación

de sistemas ERP y la gestión de las MYPES del sector de marketing en Arequipa.

2.2. Resumen de los Principales Hallazgos

Los resultados de la encuesta aplicada a 513 encuestados revelan una percepción mayoritariamente positiva sobre el impacto de los sistemas ERP en la gestión de las MYPES del sector de marketing en Arequipa. Internamente la consistencia del instrumento de medición fue excelente, con un Alfa de Cronbach de 0.921. En general, los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los sistemas ERP contribuyen a:

- Mejorar la confiabilidad de los datos y la precisión de los mismos: El 44.4% de los encuestados está de acuerdo y el 22.2% está totalmente de acuerdo con que los datos procesados por el sistema son precisos y confiables.
- Generar información de relevancia significativa para la toma de decisiones y al momento oportuno: Un significativo 59.3% de los encuestados está de acuerdo y el 18.5% está enteramente de acuerdo en que el sistema ERP genera información notable y acertada para la toma de decisiones.
- Aumentar los ingresos: El 63.0% de los encuestados está de acuerdo y el 18.5% está totalmente de acuerdo en que las tecnologías y sistemas implementados han generado un mayor porcentaje de ingresos para la organización.
- Optimizar la gestión de los recursos financieros: Un sólido 63.0% de los encuestados está de acuerdo y el 18.5% está totalmente de acuerdo en que las soluciones implementadas han permitido optimizar la gestión de los recursos financieros de la organización.
- Mejorar la calidad del trabajo: El 59.3% de los encuestados está de acuerdo y el 14.8% está totalmente de acuerdo en que el sistema ha contribuido a la mejora de la calidad

del trabajo realizado por los usuarios.

- Cumplir las metas definidas para el proyecto: El 66.7% de los encuestados está de acuerdo en que se han cumplido satisfactoriamente las metas definidas para el proyecto de implementación del ERP.
- Reducir el número de reclamos y quejas de los clientes: El 63.0% de los encuestados está de acuerdo en que el sistema ERP ha contribuido a que los clientes presenten un bajo número de reclamos y quejas relacionados con los servicios y soluciones entregadas por la MYPE.

2.3. Correlaciones de Spearman y relación con los objetivos planteados

Para analizar la relación entre las variables, se realizaron pruebas de correlación de Spearman. Los resultados revelaron las siguientes correlaciones significativas:

- El objetivo principal fue analizar la relación de los ERPs en la gestión de MYPES del rubro de marketing en la ciudad de Arequipa durante el período 2024. Los resultados evidencian una correlación positiva y significativa entre la implementación de sistemas ERP y la gestión integral de las MYPES, con un coeficiente de Spearman de 0.767 ($p < 0.001$). Este hallazgo confirma que la adopción de ERPs impacta de manera directa y favorable en la eficiencia, integración de procesos y toma de decisiones dentro de las empresas, contribuyendo a una gestión más competitiva y profesionalizada.
- Respecto al primer objetivo específico, el cual consistió en determinar la relación de los sistemas ERP con la planificación y organización de las MYPES, se halló una correlación positiva considerable ($\rho = 0.659$, $p < 0.001$). Esto indica que la implementación de ERPs facilita la coordinación de recursos, la estructuración de

actividades y la optimización de procesos internos, respondiendo directamente a lo planteado en el objetivo.

- Respecto al segundo objetivo, el cual se enfoca en la evaluación de la relación de los sistemas ERP con la gestión financiera, se obtuvo una correlación positiva ($\rho = 0.661$, $p < 0.001$). Este dato evidencia que los ERPs ayudan a optimizar la labor administrativa de recursos, la rentabilidad, y el control financiero de las MYPES, para cumplir con el propósito del objetivo específico.
- Finalmente, en relación con el tercer objetivo específico, referente a la examinación del vínculo de la implementación de sistemas ERP con la satisfacción de clientes, se obtuvo una correlación positiva ($\rho = 0.677$, $p < 0.001$). Esto demuestra que los ERPs permiten una mejor gestión de reclamos y una atención más eficiente, revelando una mejor satisfacción y fidelización de los clientes, alineándose con el objetivo propuesto.

2.4. Comparación con el Marco Teórico

Estos resultados concuerdan con la literatura existente sobre los beneficios de los sistemas ERP en las organizaciones. Gurusis (2023) señala que los ERPs permite la integración los procesos de negocio, la optimización de la eficiencia operativa y la mejora de la toma de decisiones. De manera similar, Pérez & López destacan que los ERPs pueden contribuir a la disminución de costos y al incremento de la rentabilidad.

En particular, se confirma que las MYPES del sector de marketing en Arequipa están experimentando beneficios similares a los reportados en estudios anteriores. Esto sugiere que, a pesar de las particularidades de este sector y de la región, los principios generales de la gestión empresarial y la tecnología ERP son aplicables y efectivos.

2.5. Explicación de Similitudes y Diferencias

Si bien los resultados generales son positivos, es vital destacar que existe una proporción significativa de encuestados que se muestra neutral ante algunas de las preguntas planteadas. Por ejemplo, en relación con la pregunta "¿Las soluciones implementadas han contribuido a la reducción de costos operativos en la organización?", un 40,7% de los encuestados respondió que es neutral. Esto podría deberse a que la reducción de costos es un proceso complejo que requiere tiempo y una gestión adecuada, y que no todos los encuestados han percibido este beneficio de manera clara.

Asimismo, es importante señalar que un porcentaje menor de encuestados, aunque significativo, refleja una opinión en contra, sea de manera parcial o completa con algunas de las afirmaciones. Por ejemplo, el 7.4% de los encuestados está en desacuerdo con que se hayan alcanzado los objetivos establecidos para el proyecto de implementación del ERP dentro de los plazos previstos. Esto podría indicar que la implementación de sistemas ERP no siempre es exitosa y que factores como la resistencia a adoptar nuevas formas de trabajo y la escasa preparación del personal o la mala gestión del proyecto pueden afectar los resultados.

2.6. Implicaciones de los Hallazgos

En primer lugar, se confirma que la implementación de sistemas ERP puede ser una metodología efectiva para optimar la gestión empresarial y aumentar la competitividad. En segundo lugar, sugieren que es importante prestar atención a factores como la capacitación (ya que solo el 51.9% de los encuestados está de acuerdo en que la MYPE ha implementado procesos y capacitaciones para garantizar que los usuarios ingresen datos correctos en el sistema ERP), la gestión del cambio y la planificación del proyecto a fin de garantizar el éxito de su implementación.

2.7. Sugerencias para Futuras Investigaciones

Para futuras investigaciones, se evidencia:

- Implementar estudios de seguimiento continuo para determinar los efectos a largo plazo de los sistemas ERP.
- Estudiar los elementos que condicionan tanto los aciertos como las dificultades en la adopción de los ERP.
- Comparar los resultados de la presente investigación con aquellos pertenecientes a otros sectores o regiones.
- Utilizar métodos de investigación cualitativa para profundizar la comprensión de las experiencias de los usuarios frente a la utilización de servicios obtenidos por los sistemas ERP.

En conclusión, los hallazgos proponen que implementar sistemas ERP puede ser una estrategia efectiva para mejorar la gestión de las MYPES del sector de marketing en Arequipa. Los datos de la encuesta revelan una valoración predominantemente favorable respecto a los ERP en diversas áreas de la gestión, como la precisión de los datos, la gestión financiera, la toma de decisiones y la calidad del trabajo. Sin embargo, es importante prestar atención a factores como la capacitación, la gestión del cambio y la planificación del proyecto con el objetivo de garantizar el éxito de la implementación.

CONCLUSIONES

Objetivo General:

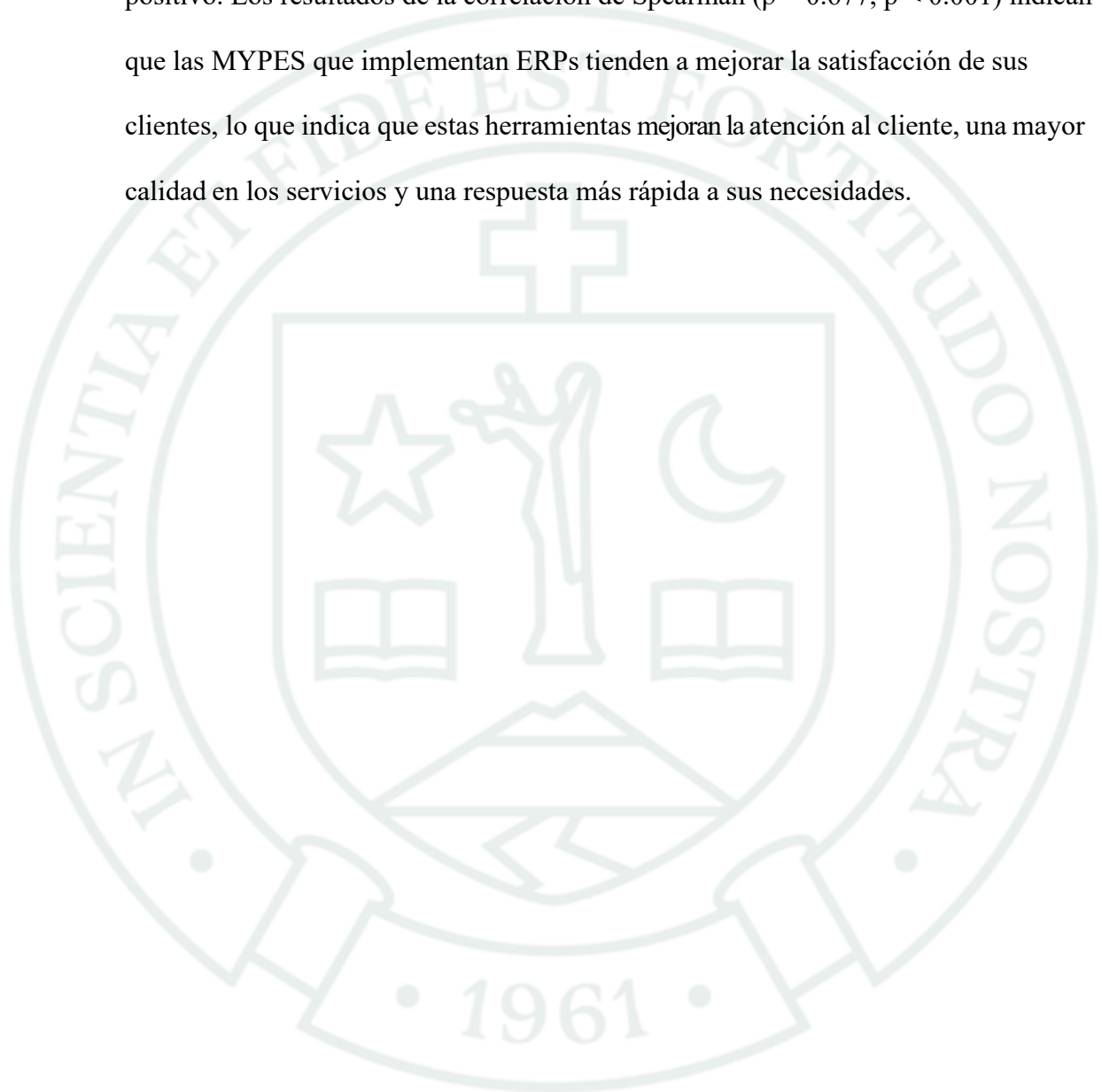
- Análisis de la relación de los ERPs en la gestión de MYPES: La relación entre la implementación de sistemas ERP y la gestión de las MYPES del sector de marketing en Arequipa durante el período 2024 es significativa y positiva. Los hallazgos generales de la investigación confirman que las estrategias de ERPs fortalecen la gestión de las empresas evaluadas de manera intrgral, manifestando mejoras en la planificación, organización, gestión financiera y satisfacción del cliente.

Objetivos Específicos:

- Relación entre los ERP y la planificación y organización de las MYPES: La relación entre la implementación de sistemas ERP y la planificación y organización de las MYPES del sector de marketing en Arequipa durante el período 2024 es significativa y positiva. Los resultados de la correlación de Spearman ($\rho = 0.659$, $p < 0.001$) indican que las MYPES que adoptan ERPs tienden a mejorar sus procesos de planificación y organización, sugiriendo que las herramientas abordadas en la evaluación de la presente investigación facilitan una óptima gestión de los recursos y una eficiencia más elevada en la ejecución de las actividades.
- Relación entre los ERP y la gestión financiera de las MYPES: La relación entre la implementación de sistemas ERP y la gestión financiera de las MYPES del sector de marketing en Arequipa durante el período 2024 es significativa y positiva. Los resultados de la correlación de Spearman ($\rho = 0.661$, $p < 0.001$) revelan que las MYPES que utilizan ERPs tienden a optimizar sus procesos de gestión financiera, lo que implica una mejor administración de los ingresos, gastos y flujo de efectivo.

- Vínculo entre la implementación los ERP y la satisfacción de clientes de las MYPES:

Se concluye que entre la implementación de sistemas ERP y la satisfacción en el sector de marketing en Arequipa durante el 2024 presentan un vínculo significativo y positivo. Los resultados de la correlación de Spearman ($\rho = 0.677$, $p < 0.001$) indican que las MYPES que implementan ERPs tienden a mejorar la satisfacción de sus clientes, lo que indica que estas herramientas mejoran la atención al cliente, una mayor calidad en los servicios y una respuesta más rápida a sus necesidades.



RECOMENDACIONES

Consideración General:

- Se recomienda a las MYPES del sector marketing en Arequipa que se considere seriamente la implementación de sistemas ERP como estrategia para la mejora de su gestión integral y competitividad. Es primordial que las organizaciones realicen un análisis absoluto de sus requerimientos y objetivos antes de seleccionar un ERP, así como que se evalúen los compromisos que acarrea su implementación.

Recomendaciones Específicas:

- Se plantea como una sugerencia a las MYPES del sector marketing en Arequipa que utilicen los sistemas ERP para mejorar sus procesos de organización y planificación. Esto implica la asignación eficiente de recursos, la definición de objetivos claros, el seguimiento del progreso y la programación de actividades. Es importante que las empresas utilicen las funcionalidades del ERP para generar informes y análisis que les permitan tomar decisiones informadas y mejorar continuamente sus procesos.
- Se plantea como una sugerencia a las MYPES del sector marketing en Arequipa que utilicen los sistemas ERP para mejorar su gestión financiera. Esto implica la automatización de los procesos contables, el seguimiento del flujo de efectivo, la gestión de los presupuestos y la generación de informes financieros exactos y pertinentes. Es fundamental que las empresas utilicen las funcionalidades del ERP para controlar los costos, maximizar los ingresos y garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo.
- Se plantea como una sugerencia a las MYPES del sector marketing en Arequipa que utilicen los sistemas ERP para optimar el servicio y la atención al cliente. Esto implica

el registro y seguimiento de sus interacciones, la personalización de los servicios, la medición de su satisfacción a través de encuestas o entrevistas, y la gestión de quejas y reclamos. Es importante que las empresas utilicen las funcionalidades del ERP para anticipar los requerimientos de los clientes, ofrecer soluciones personalizadas y construir relaciones a largo plazo.



REFERENCIAS

- Álvarez Soto, A. (2017). *Las dimensiones de la cultura organizacional de las Mypes del sector textil en Lima según la teoría de Denison* [Tesis de licenciatura, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional de la Universidad ESAN.
<https://hdl.handle.net/20.500.12640/1209>
- Arata Venegas, G. (2023). *Este es el impacto de los ERP en la revolución de los modelos de negocios y los procesos logísticos*. Delfino. <https://delfino.cr/2023/09/este-es-el-impacto-de-los-erp-en-la-revolucion-de-los-modelos-de-negocios-y-los-procesos-logisticos>
- Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2011). Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES). *Strategia*, (22), 70-80.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/4126>
- Bernal Guio, A. (2018). Modelo de medición de impacto de los sistemas de información en las MYPES en el Perú. *Industrial Data*, 21(1), 35-42.
<https://doi.org/10.15381/idata.v21i1.14909>
- Chacón Ramos, E. N., & Luque Vega, M. S. (2019). *El Régimen Mype Tributario y su impacto financiero en las empresas del sector peluquería del distrito de Miraflores, año 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <http://hdl.handle.net/10757/628032>
- Comexperu (2021). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú: Resultados en 2021*.
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-comexperu-001.pdf>
- Comexperu (2022). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú: Resultados en 2022*.
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2022.pdf>
- Cruz-Torres, W., Alvarez-Risco, A., & Del-Aguila-Arcenales, S. (2024.). Impact of enterprise resource planning (ERP) implementation on performance of an education enterprise: A

- structural equation modeling (SEM). *Studies in Business and Economics*, 16(2), 37-52.
<https://doi.org/10.2478/sbe-2021-0023>
- Davenport, T. H. (1998). *Putting the enterprise into the enterprise system*. Harvard Business Review, 76(4), 121-131. <https://hbr.org/1998/07/putting-the-enterprise-into-the-enterprise-system>
- De la Vega Polanco, M. (2023). *Calidad, ingrediente que las MYPES necesitan para crecer y exportar*. El Peruano. <https://www.elperuano.pe/noticia/207740-calidad-ingrediente-que-las-mypes-necesitan-para-crecer-y-exportar>
- Flores Chamba, E. Y. (2014). *Alternativas de implementación de un sistema ERP en una PYME agroindustrial peruana* [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional de la Universidad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/2043>
- Gambini Aquino, C. A. (2024). *Barreras del comercio internacional y la gestión empresarial en los trabajadores en una mype de Lima Norte* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/36518>
- García, A., et al. (2022). *Barreras para la adopción de ERPs en MYPES peruanas*. Revista de Investigación en Administración, 5(2), 45-62.
- Glenn De la Cruz Quispe, M., & Palomino Marmolejo, J. C. (2017). *Barreras que dificultan a las pequeñas y medianas empresas (pymes) en el desarrollo del comercio electrónico local en el sector manufactura de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <http://hdl.handle.net/10757/622913>
- González, A., & Ramírez, J. (2021). Desafíos en la adopción tecnológica en MYPES: Un enfoque desde la resistencia al cambio. *Revista Latinoamericana de Administración*, 15(2), 45-60.
- Govea Souza, J. A. (2021). 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. *Industrial Data*, 24(1), 201–217.
<https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19831>
- Gurusis. (2023). *Impacto de los ERPs en la eficiencia operativa*. Gurusis Research.
- Gutiérrez Díaz, A. V., & Valdivia Alva, V. A. (2023). *Propuesta de diseño de implementación del sistema ERP Cloud ODOO a empresas de servicios PYMES: Caso de estudio Comercial Ace Home S.A.C.* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica San Pablo. <https://hdl.handle.net/20.500.12590/17553>
- Gutiérrez Pajuelo, J. A. (2022). *La gestión administrativa en las pymes y su influencia en el crecimiento económico en la ciudad de Lima en el año 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.
<https://hdl.handle.net/11537/32933>
- Heredia Calzado, M. Y. (2020). *Análisis de los factores que influyen en la implementación, uso y desarrollo de los sistemas ERP en las pymes: Impacto en el rendimiento de la organización* [Tesis de doctorado, Universidad Politécnica de Cartagena]. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica de Cartagena. <http://hdl.handle.net/10317/9177>
- Herrera García, B. (2011). Análisis estructural de las MYPEs y PYMEs. *Quipukamayoc*, 18(35), 69-89. <https://doi.org/10.15381/quipu.v18i35.3706>
- Hitt, L. M., Wu, D. J., & Zhou, X. (2002). Investment in enterprise resource planning: Business impact and productivity measures. *Journal of Management Information Systems*, 19(1), 71-98. <https://doi.org/10.1080/07421222.2002.11045716>
- Huerta Mendizabal, A., & Zuzuarregui Ibarbia, A. (2015). *Análisis de las características de los ERPs para pymes: Una guía preliminar de cara a la elección de las soluciones más eficientes*. Euskal Herriko Unibertsitatea.
https://www.ehu.es/documents/1432750/3183370/Informe_ERP_Txostena%2Bv1.pdf

INEI. (2017). *Estadísticas de las micro y pequeñas empresas*. Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Estadísticas sobre MYPEs en Perú*.
<https://www.inei.gob.pe>

Laffarga Briones, J. (2012). PYME. *Revista Internacional de la Pequeña y Mediana Empresa*, 1(4).

Maldonado, M. (2008). El impacto de los factores críticos de éxito en la implementación de sistemas integrados de ERP. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 13(25), 77-118. <https://doi.org/10.46631/jefas.2008.v13n25.04>

Medina Quispe, N. (2018). *Gestión Por Procesos Y Su Relación Con La Gestión De La Calidad En Los Colaboradores De La Unidad De Gestión Educativa Local De Andahuaylas - 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38448>

Mendoza Carrizales, C. J., & Rodríguez Meza, I. S. (2026). *Propuesta de modelo de gestión integral para MYPES del sector coturnícola dedicadas a la crianza de aves ponedoras en jaulas* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <http://hdl.handle.net/10757/621086>

Ministerio de la Producción. (2023). *Informe sobre el estado de las MYPEs en Perú*.
<https://www.gob.pe/minpro>

Ministerio de la Producción. (2023). *Las MYPE en el Perú*.

Muñoz Romero, R. L. (2022). *Gestión empresarial y competitividad en MYPES industriales del distrito de Villa María del Triunfo año 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Científica del Sur]. Repositorio Académico - Universidad Científica del Sur.
<https://hdl.handle.net/20.500.12805/2691>

Murillo Barrientos, Y. H., Narvaez Barreto, D. E., Pillaca Quipe, R., & Quispe Ecos, S. R. (2019).

Evaluación del impacto de la implementación de un ERP para el proceso de atención al cliente en una Mype [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].

Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola.

<https://hdl.handle.net/20.500.14005/9561>

Ofisis. (2025). *ERP en Perú: Beneficios clave para el Crecimiento Empresarial*.

<https://ofisis.com.pe/blog/erp-peru-crecimiento-empresarial-beneficios/>

Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUUDI) (2022). *Informe Anual 2021*. https://www.unido.org/sites/default/files/unido-publications/2023-02/UNIDO_AR2021_SP.pdf

Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUUDI). (2021). *Informe sobre tecnologías emergentes para MYPES*. <https://www.unido.org>

Pérez, R., & López, M. (2023). *Crecimiento de MYPES con ERPs*. *Revista de Negocios*, 12(1), 78-94.

Peru Pymes. (2024). *Rubro: Alimentos y bebidas*. <https://www.perupymes.com/rubros/alimentos-y-bebidas>

ProInversión (2006). *Análisis estratégico de 10 casos MYPE*.

https://prototipo.regioncallao.gob.pe/contenidos/contenidos_empresas/docoportunidadnegocio/10_Casos_de_Exito%20MYPE.pdf

QuestionPro (2025). *Tamaño de muestra*. <https://www.questionpro.com/es/tama%C3%B1o-de-la-muestra.html>

Quintero Portocarrero, N. G. (2018). *Análisis de los factores críticos de éxito en implementaciones de ERPs en pymes en Latinoamérica* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar]. Repositorio Digital Universidad Tecnológica de Bolívar.

<https://hdl.handle.net/20.500.12585/2995>

Ramo (08 de agosto de 2024). *SAP Business One*. <https://ramo.com.pe>

Sandoval Aquino, L. D., Terrazos Guerra, C. H., & Yurivilca Oscanoa, M. R. (2019). Gestión empresarial basado en emprendedorismo para Mypes que permita su desarrollo empresarial entrepreneurial. *Strategy*, 1(1), 23-35.

<https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/strat/article/view/720>

Slideshare. (2023). *Dimensiones y variables* [Presentación de diapositivas].

<https://es.slideshare.net/slideshow/semana-3-y-4-dimensiones-y-variablesppt/255100654>

Tapia Chinchay, F. M. (2019). *Implementación de una ERP y sus beneficios en la facturación y ecoeficiencia de la empresa Productos Superiores Para Uva SAC, Trujillo periodos 2016 – 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46232>

Velneo (4 de agosto 2025). *Software ERP: Qué es, Historia, Características y Aplicaciones*.

<https://velneo.com/blog/erp/>

Villanueva Daga, R. R. (2020). *Gestión administrativa de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. - 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65439>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Tabla 12

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición	
Variable independiente: ERPs	Calidad a nivel del sistema	Exactitud de datos	1,2,3,4	Instrumento de medición de ERPs	Likert con 5 escalas.	
		Contenido de datos				
		Actualización de la data				
	Calidad de información	Exactitud a nivel del sistema	5,6,7,8			
		Tiempo en respuesta				
		Confiabilidad				
		Oportunidad				
		Usabilidad				
	Impacto individual	Comprensión	9,10,11,12			
		Relevancia				
Desempeño individual						
Productividad individual						
Variable dependiente: Gestión de Mypes	Planificación y Organización	Calidad de decisión individual	13,14,15,16	Instrumento de medición de Gestión de Mypes	Likert con 5 escalas.	
		Identificación de problemas				
	Gestión Financiera	Interpretación exacta				17,18,19,20
		Porcentaje de objetivos y metas alcanzadas				
	Satisfacción del Cliente	Margen de utilidad neta				21,22,23,24
	Número de reclamos y quejas, resueltos oportunamente					

Anexo 3. Cuestionario

CUESTIONARIO

Estimado(a) encuestado, se le invita a ser parte en una encuesta cuya duración es de aproximadamente 20 minutos y consta de 24 preguntas, con el propósito de conocer el impacto de ERPs a la gestión de mypes en el rubro de marketing en la ciudad de Arequipa, periodo 2024 Por favor agradeceré responder esta encuesta con total sinceridad, ya que los resultados permitirán como se relacionan estas variables y así aportar en el campo de las ERPS en la gestiona de las mypes con los resultados obtenidos. Su participación en la presente encuesta es totalmente de carácter voluntaria y sus respuestas serán anónimas. La información compilada será manejada únicamente para fines de investigación y será tratada de manera confidencial. No se recopilará ninguna información que pueda identificarle personalmente. No se anticipan riesgos significativos asociados con su participación en este estudio. Los beneficios incluyen la contribución al conocimiento sobre el impacto de ERPs a la gestión de mypes en el rubro de marketing en la ciudad de Arequipa.

Al proseguir con esta encuesta, usted indica que ha leído y entendido la información proporcionada anteriormente y que acepta participar en este estudio de manera voluntaria.

Gracias por su participación.

Cada pregunta tiene 5 alternativas de marcación

donde: 5 = Totalmente de acuerdo

4 = De

acuerdo

3 =

Neutral

2 = Desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

Edad:

Sexo: Femenino ()

Masculino ()

Edad:

(solo colocar números no letras) Género: Masculino-Femenino- Otro

Grado de instrucción: Bachiller- Licenciado-Estudios truncos-Maestría-Doctorado - Técnico

Estudios en proceso

Cargo: Gerente-Jefe de Departamento-Analista-Asistente-Otro

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1	¿Los datos procesados por el sistema son precisos y confiables?	1	2	3	4	5
2	¿El sistema genera información relevante y oportuna para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
3	¿El sistema es capaz de generar informes en tiempo real?	1	2	3	4	5
4	¿La MYPE ha implementado procesos y capacitaciones para garantizar que los usuarios ingresen datos correctos en el sistema ERP?	1	2	3	4	5
5	¿Las soluciones implementadas han contribuido a la reducción de costos operativos en la organización?	1	2	3	4	5
6	¿Las tecnologías y sistemas implementados han generado un mayor porcentaje de ingresos para la organización?	1	2	3	4	5
7	¿Las soluciones implementadas han permitido optimizar la gestión de los recursos financieros de la organización?	1	2	3	4	5
8	¿Las tecnologías y sistemas implementados han contribuido a la mejora de los márgenes de ganancia de la organización?	1	2	3	4	5
9	¿El sistema ha mejorado la eficiencia y productividad de los usuarios en el desempeño de sus tareas?	1	2	3	4	5
10	¿El sistema ha facilitado el acceso a la información y recursos necesarios para que los usuarios puedan realizar su trabajo de manera más efectiva?	1	2	3	4	5

11	¿El sistema ha contribuido a la mejora de la calidad del trabajo realizado por los usuarios?	1	2	3	4	5
12	¿El sistema ha permitido a los usuarios tomar decisiones más informadas y acertadas en el desempeño de sus funciones?	1	2	3	4	5
13	¿Se han alcanzado los objetivos establecidos para el proyecto de implementación del ERP dentro de los plazos previstos?	1	2	3	4	5
14	¿Se han cumplido satisfactoriamente las metas definidas para el proyecto de implementación del ERP?	1	2	3	4	5
15	¿La planificación del proyecto de implementación del ERP ha permitido alcanzar un alto porcentaje de los objetivos y metas establecidos?	1	2	3	4	5
16	¿La organización y gestión del proyecto de implementación del ERP han contribuido al logro de los objetivos y metas planificados?	1	2	3	4	5
17	¿Se han utilizado de manera eficiente los recursos financieros asignados al proyecto de implementación del ERP para maximizar los márgenes de utilidad neta?	1	2	3	4	5
18	¿La gestión financiera del proyecto de implementación del ERP ha permitido alcanzar los márgenes de utilidad neta esperados?	1	2	3	4	5
19	¿Las estrategias financieras implementadas en el proyecto de implementación del ERP han contribuido a mejorar los márgenes de utilidad neta?	1	2	3	4	5
20	¿La planificación y control financiero del proyecto de implementación del ERP han sido efectivos para mantener márgenes de utilidad neta saludables?	1	2	3	4	5
21	¿El sistema ERP ha contribuido a que los clientes presenten un bajo número de reclamos y quejas relacionados con los servicios y soluciones entregadas por la MYPE?	1	2	3	4	5
22	¿Los reclamos y quejas de los clientes han sido resueltos de manera oportuna y satisfactoria gracias a las funcionalidades del sistema ERP?	1	2	3	4	5
23	¿La MYPE ha implementado procesos efectivos para la atención y resolución de reclamos y quejas de los clientes, facilitados por el sistema ERP?	1	2	3	4	5
24	¿Los clientes se sienten satisfechos con la manera en que se han resuelto sus reclamos y quejas, gracias a la eficiencia del sistema ERP en la gestión de estas situaciones?	1	2	3	4	5

Anexo 4. Ficha de Validación de Instrumento

DATOS GENERALES

1.1. **Apellidos y nombres del experto:**

1.2. **Grado académico:**

1.3. **Cargo e institución donde labora:**

1.4. **Título de la Investigación:** Relación de ERPS en la gestión de MYPES en el rubro de Marketing en la ciudad de Arequipa, período 2024

1.5. **Autor del Instrumento:** Propia

1.6. **Para optar el grado de Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Lic. en Administración de Empresas

MARCAR CON X

JUICIO DE EXPERTOS		CONTENIDO	VALORACIÓN				OBSERVACIONES
			1	2	3	4	
ÍTEMS EVALUADOS		CRITERIOS	Estado observado		Reajuste	Apto	
1	¿Los datos procesados por el sistema son precisos y confiables?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
2	¿El sistema genera información relevante y oportuna para la toma de decisiones?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
3	¿El sistema es capaz de generar informes en tiempo real?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
4	¿La MYPE ha implementado procesos y capacitaciones para garantizar que los usuarios ingresen datos correctos en el sistema ERP?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
5	¿Las soluciones implementadas han contribuido a la reducción	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					

	de costos operativos en la organización?						
6	¿Las tecnologías y sistemas implementados han generado un mayor porcentaje de ingresos para la organización?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
7	¿Las soluciones implementadas han permitido optimizar la gestión de los recursos financieros de la organización?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
8	¿Las tecnologías y sistemas implementados han contribuido a la mejora de los márgenes de ganancia de la organización?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
9	¿El sistema ha mejorado la eficiencia y productividad de los usuarios en el desempeño de sus tareas?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
10	¿El sistema ha facilitado el acceso a la información y recursos necesarios para que los usuarios puedan realizar su trabajo de manera más efectiva?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
11	¿El sistema ha contribuido a la mejora de la calidad del trabajo realizado por los usuarios?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
12	¿El sistema ha permitido a los usuarios tomar decisiones más informadas y acertadas en el desempeño de sus funciones?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
13	¿Se han alcanzado los objetivos establecidos para el proyecto de implementación del ERP dentro de los plazos previstos?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
14	¿Se han cumplido satisfactoriamente las metas definidas para el proyecto de implementación del ERP?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
15		Claridad					

	¿La planificación del proyecto de implementación del ERP ha permitido alcanzar un alto porcentaje de los objetivos y metas establecidos?	Coherencia					
		Relevancia					
16	¿La organización y gestión del proyecto de implementación del ERP han contribuido al logro de los objetivos y metas planificados?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
17	¿Se han utilizado de manera eficiente los recursos financieros asignados al proyecto de implementación del ERP para maximizar los márgenes de utilidad neta?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
18	¿La gestión financiera del proyecto de implementación del ERP ha permitido alcanzar los márgenes de utilidad neta esperados?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
19	¿Las estrategias financieras implementadas en el proyecto de implementación del ERP han contribuido a mejorar los márgenes de utilidad neta?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
20	¿La planificación y control financiero del proyecto de implementación del ERP han sido efectivos para mantener márgenes de utilidad neta saludables?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
21	¿El sistema ERP ha contribuido a que los clientes presenten un bajo número de reclamos y quejas relacionados con los servicios y soluciones entregadas por la MYPE?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
22	¿Los reclamos y quejas de los clientes han sido resueltos de manera oportuna y satisfactoria gracias a las funcionalidades del sistema ERP?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					

23	¿La MYPE ha implementado procesos efectivos para la atención y resolución de reclamos y quejas de los clientes, facilitados por el sistema ERP?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
24	¿Los clientes se sienten satisfechos con la manera en que se han resuelto sus reclamos y quejas, gracias a la eficiencia del sistema ERP en la gestión de estas situaciones?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					

El que suscribe, identificado con DNI, N° y N° de colegiatura dejo constancia que realicé la validez del contenido (juicio de experto) al instrumento adjunto por el bachiller PATRICK LUIS GIRALDO PODESTA, valorándose de la siguiente manera:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

.....
Nombre y apellidos:

Profesión:

DNI:

Anexo 5. Ficha Llenada de Validación de Instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Vera Ballón Ernesto Luis*
- 1.2 Grado académico: *Doctor*
- 1.3 Cargo e institución donde labora: *UCSM*
- 1.4 Título de la Investigación: Relación de ERPS en la gestión de MYPES en el rubro de Marketing en la ciudad de Arequipa, período 2024
- 1.5 Autor del instrumento: Propia
- 1.6 Para optar el grado de Licenciatura/Maestría/Doctorado: Lic. en Administración de Empresas

MARCAR CON X

JUICIO DE EXPERTOS		CONTENIDO	VALORACIÓN				OBSERVACIONES
ÍTEMS EVALUADOS			CRITERIOS	1	2	3	
			Estado observado	Reajuste	Apto		
		Suficiencia					
1	¿Los datos procesados por el sistema son precisos y confiables?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
2	¿El sistema genera información relevante y oportuna para la toma de decisiones?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
3	¿El sistema es capaz de generar informes en tiempo real?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
4	¿La MYPE ha implementado procesos y capacitaciones para garantizar que los usuarios ingresen datos correctos en el sistema ERP?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
5	¿Las soluciones implementadas han contribuido a la reducción de costos operativos en la organización?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					
6		Claridad					

	¿Las tecnologías y sistemas implementados han generado un mayor porcentaje de ingresos para la organización?	Coherencia						
		Relevancia						
7	¿Las soluciones implementadas han permitido optimizar la gestión de los recursos financieros de la organización?	Claridad						
		Coherencia						
		Relevancia						
8	¿Las tecnologías y sistemas implementados han contribuido a la mejora de los márgenes de ganancia de la organización?	Claridad						
		Coherencia						
		Relevancia						
9	¿El sistema ha mejorado la eficiencia y productividad de los usuarios en el desempeño de sus tareas?	Claridad						
		Coherencia						
		Relevancia						
10	¿El sistema ha facilitado el acceso a la información y recursos necesarios para que los usuarios puedan realizar su trabajo de manera más efectiva?	Claridad						
		Coherencia						
		Relevancia						
11	¿El sistema ha contribuido a la mejora de la calidad del trabajo realizado por los usuarios?	Claridad						
		Coherencia						
		Relevancia						
12	¿El sistema ha permitido a los usuarios tomar decisiones más informadas y acertadas en el desempeño de sus funciones?	Claridad						
		Coherencia						
		Relevancia						
13	¿Se han alcanzado los objetivos establecidos para el proyecto de implementación del ERP dentro de los plazos previstos?	Claridad						
		Coherencia						
		Relevancia						
14	¿Se han cumplido satisfactoriamente las metas definidas para el proyecto de implementación del ERP?	Claridad						
		Coherencia						
		Relevancia						
15	¿La planificación del proyecto de implementación del ERP ha permitido	Claridad						
		Coherencia						
		Relevancia						

	alcanzar un alto porcentaje de los objetivos y metas establecidos?					
16	¿La organización y gestión del proyecto de implementación del ERP han contribuido al logro de los objetivos y metas planificados?	Claridad				
		Coherencia				
		Relevancia				
17	¿Se han utilizado de manera eficiente los recursos financieros asignados al proyecto de implementación del ERP para maximizar los márgenes de utilidad neta?	Claridad				
		Coherencia				
		Relevancia				
18	¿La gestión financiera del proyecto de implementación del ERP ha permitido alcanzar los márgenes de utilidad neta esperados?	Claridad				
		Coherencia				
		Relevancia				
19	¿Las estrategias financieras implementadas en el proyecto de implementación del ERP han contribuido a mejorar los márgenes de utilidad neta?	Claridad				
		Coherencia				
		Relevancia				
20	¿La planificación y control financiero del proyecto de implementación del ERP han sido efectivos para mantener márgenes de utilidad neta saludables?	Claridad				
		Coherencia				
		Relevancia				
21	¿El sistema ERP ha contribuido a que los clientes presenten un bajo número de reclamos y quejas relacionados con los servicios y soluciones entregadas por la MYPE?	Claridad				
		Coherencia				
		Relevancia				
22	¿Los reclamos y quejas de los clientes han sido resueltos de manera oportuna y satisfactoria gracias a las funcionalidades del sistema ERP?	Claridad				
		Coherencia				
		Relevancia				
		Claridad				

23	¿La MYPE ha implementado procesos efectivos para la atención y resolución de reclamos y quejas de los clientes, facilitados por el sistema ERP?	Coherencia					
		Relevancia					
24	¿Los clientes se sienten satisfechos con la manera en que se han resuelto sus reclamos y quejas, gracias a la eficiencia del sistema ERP en la gestión de estas situaciones?	Claridad					
		Coherencia					
		Relevancia					

El que suscribe, Enato Vera Ballón identificado con DNI, N° 29254686 y N° de colegiatura 141681...dejo constancia que realicé la validez del contenido (juicio de experto) al instrumento adjunto por el bachiller PATRICK LUIS GIRALDO PODESTA, valorándose de la siguiente manera:
 Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

.....
 Nombre y apellidos:
 Profesión: Sec. Administración Empresas
 DNI: 29254686