

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Implementación de un sistema ERP en la gestión de inventario,
atención al cliente en una empresa de autopartes en Juliaca**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciados en Administración y
Negocios Internacionales

Autores:

Nohemi Daygam Cutisaca Sanca
Yeny Yudith Quispe Mamani
Dania Daniela Condori Pino

Asesor:

Mtra. Kukuli Ana Coaquira Puma

Juliaca, junio de 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtra. Kukuli Ana Coaquira Puma, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA ERP EN LA GESTIÓN DE INVENTARIO, ATENCIÓN AL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE AUTOPARTES EN JULIACA”** de los autores **Nohemi Daygam Cutisaca Sanca, Yeny Yudith Quispe Mamani y Dania Daniela Condori Pino**, tiene un índice de similitud de 13% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 21 días del mes de julio del año 2026.



Mtra. Kukuli Ana Coaquira Puma

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 17 día(s) del mes de junio del año 2026
 siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la
 dirección del (de la) presidente (a): Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco
 secretario(a): Dr. John Herbert Cahua Sanchez y los demás miembros:
Mtro. Julio Samuel Torres Miranda y el (la) asesor(a): Mtra. Kukuli
Ana Coaquira Puma



con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis
 titulado Implementación de un sistema ERP en la gestión de inventario,
atención al cliente en una empresa de autopartes en
Juliaca.

del(los) bachiller(es):
 a) Nohemi Daygam Cutisaca Sanca
 b) Yeny Yudith Quispe Mamani
 c) Dania Daniela Condori Pino

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciados en
Administración y Negocios Internacionales

(Denominación del Título Profesional)
 El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo
 determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las
 preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un
 receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Nohemi Daygam Cutisaca Sanca

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (b): Yeny Yudith Quispe Mamani

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (c): Dania Daniela Condori Pino

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

(*) Ver parte posterior
 Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final
 y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
 Presidente/a
[Firma]
 Asesor/a
[Firma]
 Bachiller (a)
[Firma]
 Miembro
[Firma]
 Bachiller (b)
[Firma]
 Secretario/a
[Firma]
 Miembro
[Firma]
 Bachiller (c)

Índice

RESUMEN	5
ABSTRAC	6
1. INTRODUCCIÓN	7
2. MATERIALES Y MÉTODOS	12
3. RESULTADOS.....	14
4. DISCUSIONES.....	20
5. CONCLUSIONES	23
6. RECOMENDACIONES.....	25
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	26

Implementación de un sistema ERP en la gestión de inventario, atención al cliente en una empresa de autopartes en Juliaca

Yeny Yudith Quispe Mamani¹, Nohemí Daygam Cutisaca Sanca², Dania Daniela Condori Pino³

^a EP. Administración y Negocios Internacionales, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión.

RESUMEN

La implementación de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) constituye una estrategia para optimizar los procesos organizacionales mediante la integración de la información y la automatización de las operaciones. Sin embargo, muchas empresas de autopartes aún presentan deficiencias en la gestión logística y la atención al cliente, reflejadas en errores de inventario, retrasos en los pedidos y limitaciones en la calidad del servicio. En este contexto, el objetivo fue determinar en qué medida la implementación del sistema ERP Odoo mejora la gestión logística y la atención al cliente en una empresa de autopartes de Juliaca. El estudio fue cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño preexperimental, nivel explicativo y aplicación de pretest y postest. La muestra estuvo conformada por 25 colaboradores y 25 clientes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios validados. El análisis se realizó mediante la prueba de rangos con signo de Wilcoxon, debido a la ausencia de distribución normal. Se halló una mejora significativa en la gestión logística, cuyo promedio aumentó de 35,36 a 73,84, y en la atención al cliente, de 22,36 a 43,52 ($p < 0,001$). Se concluye que la implementación del sistema ERP Odoo mejora significativamente ambos procesos y fortalece la competitividad empresarial.

Palabras clave: Sistema ERP, gestión de inventario, atención al cliente.

Implementation of an ERP system for inventory management and customer service at an auto parts company in Juliaca

ABSTRAC

The implementation of Enterprise Resource Planning (ERP) systems is a strategy for optimizing organizational processes through information integration and operational automation. However, many auto parts companies still exhibit deficiencies in logistics management and customer service, reflected in inventory errors, order delays, and limitations in service quality. In this context, the objective was to determine the extent to which the implementation of the Odoo ERP system improves logistics management and customer service at an auto parts company in Juliaca. The study was quantitative, applied, with a pre-experimental design, explanatory level, and pre- and post-testing. The sample consisted of 25 employees and 25 customers, selected through non-probability convenience sampling. Two validated questionnaires were used for data collection. The analysis was performed using the Wilcoxon signed-rank test due to the absence of a normal distribution. A significant improvement was found in logistics management, with the average increasing from 35.36 to 73.84, and in customer service, from 22.36 to 43.52 ($p < 0.001$). It is concluded that the implementation of the Odoo ERP system significantly improves both processes and strengthens business competitiveness.

Palabras clave: ERP system, inventory management, customer service.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, cualquier tipo de empresa enfrenta retos de mantenerse activamente competitiva mediante la capacidad de administrar los recursos, especialmente en áreas difíciles como el inventario y la atención al cliente. Frente a este desafío, aparecen los sistemas ERP para solucionar estos problemas de manera estratégica. Morawiec y Sołtysik-Piorunkiewicz (2023) mencionan que esta herramienta, bien implementada y articulada, mejora sustancialmente el control y la operación de los procesos organizacionales.

No obstante, CTO Perú (2024) menciona que solo el 50% de las empresas en Perú implementaron algún tipo de tecnología para sus procesos, aunque la mayoría de estos implementó soluciones superbásicas como Excel y de este total, solo el 20% ha implementado soluciones más avanzadas, incluyendo sistemas ERP, automatización o (BI) inteligencia de negocios. Estos porcentajes dan a conocer que el 80% de las empresas peruanas aún no adoptaron el sistema ERP en sus operaciones.

Existen estudios a nivel internacional, por ejemplo, Theresia (2024) reveló que los sistemas de ERP influyen positivamente en el intercambio de información de manera inmediata, mejorando el impacto del manejo de inventario en la optimización de las existencias y la capacidad de la colaboración para agilizar los procesos interfuncionales. Asimismo, Paiva y Lanzotti (2022) evidenciaron que el ERP estandariza los procesos de inventario, mejora la precisión y el control del stock, lo que facilita la integración de disponibilidad de información actualizada entre las diferentes áreas. Sin embargo, Djiantoro y Tarigan (2022) hallaron que el sistema de ERP no tiene un efecto significativo en el rendimiento corporativo, pero si lo hace de forma indirecta al mejorar el control de inventario y las capacidades de tecnología de la información. Como conclusión, indicaron que el desarrollo de un sistema ERP fortalece la administración interna de la empresa, lo que posteriormente contribuye a un incremento del desempeño empresarial.

Así también, en estudios en el ámbito nacional, Pinares et al. (2025) descubrieron que el ERP disminuyó los errores de inventario del 20% al 5%, optimizando el tiempo de facturación e incrementando la satisfacción del cliente en un 25%. Asimismo, Encinas (2026) demostró que, tras la implementación del ERP, el 88,89 % de los trabajadores calificó la calidad de servicio como alta (frente a 0 % antes) y el 77,78 % consideró la implementación como óptima.

La evidencia reciente sostiene que los sistemas ERP no deben entenderse únicamente como herramientas tecnológicas, sino como mecanismos de integración organizacional que permiten centralizar información, estandarizar procesos y mejorar la adopción de decisiones. Balić et al. (2022) afirman que la calidad del ERP, especialmente la calidad del servicio y la información se relaciona positivamente con el desempeño financiero y no financiero de las empresas. De manera similar, Gessa et al. (2023) evidenciaron que la implementación de ERP en PYMES promueve el fortalecimiento de la gestión organizacional y a la optimización de la calidad de los procesos decisorios. Asimismo, Canon et al. (2025) comprobaron que la integración logística mediante ERP favorece la comunicación entre áreas, la gestión de costos logísticos, la administración de inventarios y el desempeño en la operaciones, aspectos directamente vinculados con el acompañamiento al cliente y el nivel competitivo de la empresa.

Sistema de ERP

Los sistemas ERP se originan a partir de los sistemas MRP desarrollados en la década de 1960, los cuales evolucionaron a MRP II en los años 80 al incorporar la planificación de recursos de manufactura. Posteriormente, con el avance tecnológico y la necesidad de integrar distintas áreas empresariales, surgieron los ERP como sistemas capaces de centralizar la información y gestionar procesos organizacionales de manera conjunta. Actualmente, estos

sistemas continúan evolucionando mediante tecnologías avanzadas que optimizan su funcionamiento (Chen, 2023).

En su estudio, Haro et al. (2023) definieron que un sistema ERP es un sistema de software que permite administrar de manera integrada los procesos y la información de una organización. El cual está conformado por componentes que unifican áreas como ventas, recursos humanos, servicio al cliente y producción, brindando datos unificados para la toma de decisiones. Además, este tipo de software se ajusta a las características particulares de cada organización mediante su parametrización. Por otra parte, Govea (2021) concluyó que el sistema ERP-SAP influye en la administración de la organización. En este sentido, los ERP constituyen herramientas tecnológicas incorporadas que contribuyen a la gestión de forma eficiente los procesos organizacionales mediante una base de datos unificada, facilitando la automatización, el acceso a información actualizada y la mejora en la adopción de decisiones.

Para el desarrollo de la investigación se empleó Odoo, un sistema de administración de recursos organizacionales de estructura modular que permite integrar diferentes operaciones de una organización en un solo entorno digital. Su elección se sustentó en la posibilidad de gestionar de manera articulada los inventarios, las ventas, los pedidos, la facturación y la información de los clientes. Asimismo, su capacidad de adaptación permitió configurar las funciones según los requerimientos operacionales de la empresa de autopartes, facilitando el control del stock, la disponibilidad de productos y el seguimiento de las operaciones comerciales. En este sentido, Odoo fue considerado pertinente debido a que permite centralizar los datos y reducir la redundancia de los registros en los procesos logísticos y atención al cliente.

Gestión logística y gestión de inventario

La gestión logística comprende a la organización, ejecución y el control de flujo de los productos, relacionados con la información y almacenamiento de estos, desde su etapa inicial hasta su entrega al consumidor. En el desarrollo de dicho proceso, el control de inventarios representa una de sus actividades fundamentales, debido a que permite controlar las existencias, garantizar la accesibilidad de productos y reducir los costos relacionados al almacenamiento y los faltantes. En consecuencia, la gestión de inventarios no debe entenderse como un concepto equivalente a la gestión logística, sino como uno de sus componentes operativos principales (Winkelhaus et al., 2022).

La gestión de inventarios se define como el proceso a través del cual una empresa gestiona y regula el movimiento de sus productos, manteniendo un equilibrio entre la oferta y la demanda con el propósito de mejorar los costos operativos y controlar la accesibilidad oportuna de los bienes (Chiquito & Cedeño, 2025). Por otra parte, Valenzuela et al. (2024) lo definen como una serie de acciones por el cual una empresa supervisa y organiza el flujo de sus bienes, procurando una armonía entre la oferta y la demanda para disminuir costos operativos y garantizar la accesibilidad de productos.

Demiray Kırmızı et al. (2024) sostienen que la gestión de inventarios cumple un papel fundamental en la red de abastecimiento, debido a que involucra administrar el flujo de bienes desde los proveedores hasta los fabricantes, distribuidores y minoristas, procurando minimizar los costos de inventario y asegurar la satisfacción del cliente. En ese sentido, esta variable no solo se relaciona con el control del stock, sino también con la continuidad operativa y el rendimiento de los procesos logísticos. De manera complementaria, Ali et al. (2024) explican que la gestión de inventarios se vincula con la facultad de las empresas de cumplir con sus objetivos operativos y financieros, manteniendo una armonía adecuada entre la demanda y la

oferta. Desde esta perspectiva, una gestión efectiva del inventario facilita el abastecimiento de productos, disminuir excesos o faltantes y mejorar el rendimiento de la cadena de suministro.

Atención al cliente

El término atención al cliente no tiene un personaje que haya acuñado el término, sino que su concepto ha ido desarrollándose con el paso del tiempo. En este contexto, en 1980 surgió el marketing de servicios, pero tuvo un cambio de dirección en el año 2000, donde se centraron en el cliente (Abdallah, 2024). Asimismo, Tantonio et al. (2024) definen a la atención al cliente como entender las emociones de las personas, la comprensión y sentimientos bajo la percepción de los clientes, hace hincapié a satisfacer las necesidades y perspectivas de los clientes, asegurando que los clientes utilicen su servicio con frecuencia.

Asimismo, Sheth et al. (2023) sostienen que la atención o soporte al cliente representa un componente esencial de la experiencia del consumidor, debido a que no solo interviene después de la compra, sino también durante todo el recorrido del cliente. Desde esta perspectiva, la atención al cliente se entiende como el serie de procedimientos orientadas a resolver necesidades, brindar acompañamiento, generar confianza y consolidar el vínculo entre la empresa y el consumidor. De manera complementaria, Bekata y Kero (2024) explican que la orientación al cliente implica comprender sus necesidades, recopilar información del mercado, responder oportunamente a sus expectativas y desarrollar estrategias centradas en su satisfacción. En ese sentido, la atención al cliente puede definirse como un proceso organizacional dirigido a escuchar, comprender y responder de manera efectiva a los requerimientos del consumidor, con el propósito de mejorar su experiencia y fidelización.

Es por ello que, en base a la literatura analizada, El objetivo general de la investigación fue determinar en que medida la implementación del sistema ERP Odoo mejora la gestión logística y la atención al cliente en una empresa de autopartes en Juliaca. Asimismo, se

plantearon objetivos específicos, evaluar en que medida la implementación del sistema ERP Odoo mejora la eficiencia y la eficacia de la gestión logística, así como determinar en qué medida mejora el proceso de ventas y la distribución de productos, como dimensiones vinculadas con la atención al cliente.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Diseño

El presente estudio fue de tipo aplicada, debido a que buscó atender problemas reales (Driskell et al., 2014). Asimismo, adoptó un enfoque cuantitativo porque se utilizaron técnicas numéricas para analizar los datos recopilados (Arias y Covinos, 2021). Además, el diseño fue preexperimental, debido a que se caracterizó por la intervención únicamente en un determinado grupo, generalmente, se aplica un pretest y posttest para observar cambios durante la intervención (Ramos-Galarza, 2021). La investigación presentó un nivel explicativo, debido a que estuvo orientada a determinar los cambios producidos en la gestión logística y la atención al cliente después de la aplicación del sistema ERP Odoo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

2.2. Participantes

La población estuvo integrada por 25 colaboradores que se encontraran laborando en gestión de inventarios y atención al cliente y 25 clientes de una empresa de autopartes de Juliaca. Para la determinación de la muestra, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, este tipo de muestreo permitió elegir a los participantes que estuvieran disponibles para la investigación (Etikan, 2016). Cabe añadir que, los participantes tuvieron que cumplir con los siguientes criterios para ser incluidos en el estudio: Que sean trabajadores que estén en el área de logística; encontrarse laborando en atención al cliente; y que hayan mostrado disposición a participar del estudio. En consecuencia, se excluyeron a todos aquellos trabajadores que no cumplieron los criterios establecidos.

Luego de la aplicación del pretest, se implementó el sistema ERP Odoo en los procesos de gestión logística y atención al cliente de la empresa. La intervención comprendió las configuraciones de los módulos relacionados con los inventarios, ventas, pedidos y control de productos, así como la migración y organización de la información necesaria para su funcionamiento. Posteriormente, se desarrollaron cinco sesiones de capacitación dirigidas a los 25 colaboradores vinculados con dichos procesos, realizadas entre el 7 de setiembre y el 13 de octubre de 2025. Las sesiones estuvieron orientadas al registro de productos, control de existencias, consulta de disponibilidad, seguimiento de pedidos y atención de requerimientos. Una vez culminada la implementación y la capacitación se aplicó el posttest para identificar los cambios producidos.

2.3. Instrumentos

Para medir la variable gestión logística, se utilizó el instrumento creado por Figueroa (2018), el cual presentó 17 ítems divididos en dos dimensiones: eficiencia (ítems 1 al 7) y eficacia (ítems 8 al 17) su escala de respuesta fue de tipo Likert, que fue desde "totalmente en desacuerdo" (1) hasta "totalmente de acuerdo" (5). La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.93, este valor argumentó que la confiabilidad es alta, y también contó con el respaldo del juicio de expertos.

La medición de la variable atención al cliente se efectuó usando el instrumento creado por Advíncula (2024), que constó de 10 ítems divididos en dos dimensiones: incremento en las ventas y distribución de productos. La escala de respuesta fue de tipo Likert, en la que fue desde 1 (muy malo) hasta 5 (muy bueno). La confiabilidad del instrumento fue determinada en dos momentos: antes y después de la prueba, obteniendo valores del alfa de Cronbach 0.822 y 0.859 respectivamente, además se encuentra avalado por el juicio de 3 expertos en el área.

2.4. Análisis estadísticos

Para el procesamiento de los datos, se empleó Microsoft Excel para la tabulación y organización inicial de la información. Posteriormente, se utilizó el software SPSS versión 27 para realizar un análisis estadístico detallado. La evaluación de la normalidad de los datos se efectuó mediante la prueba de Shapiro-Wilk, cuyos resultados mostraron que los datos no seguían una distribución normal, al obtener niveles de significancia menores a 0.05. Por ello, se aplicó la prueba no paramétrica de rangos con signo de Wilcoxon para comparar los resultados antes y después de la implementación del sistema ERP y determinar su efecto sobre la gestión logística y la atención al cliente.

2.5. Declaración sobre aspectos éticos

Esta investigación se desarrolló conforme a los principios éticos previamente definidos por la Universidad Peruana Unión (UPeU), los cuales indican que, antes de recolectar los datos, se pedirá a los participantes que otorguen su consentimiento informado antes de participar, garantizando que estén informados sobre los objetivos del estudio, las actividades a realizarse y su libertad de poder retirarse en cualquier momento. Además, se asegura la reserva y el anonimato de los datos adquiridos durante el estudio de investigación, la cual será empleada exclusivamente con fines académicos y científicos. Del mismo modo, se adoptarán todas las acciones requeridas para salvaguardar la dignidad, integridad y bienestar de los participantes, previniendo cualquier posible riesgo o afectación.

3. RESULTADOS

En la Tabla 1 los datos sociodemográficos corresponden únicamente a los 25 colaboradores, quienes participaron directamente en la implementación y uso del sistema ERP en los procesos de gestión logística. Los 25 clientes intervinieron solo como informantes de la variable atención al cliente, por lo que sus características demográficas quedaron fuera del

análisis principal. En cuanto al género, se observa que el 60% corresponde al sexo masculino y el 40% al femenino, lo que refleja una mayor participación de hombres en el sector de autopartes en Juliaca, posiblemente asociado a la dinámica del rubro que históricamente ha estado más vinculado a trabajadores varones. Respecto a la edad, el grupo predominante es de 35 a 44 años con un 40%, seguido por quienes tienen entre 45 y 54 años con un 28% y de 25 a 34 años con un 20%. En menor proporción aparecen los encuestados menores de 25 años con un 8% y los mayores de 55 años con un 4%. Este perfil etario evidencia que la mayoría de las participantes se encuentran en una etapa productiva y de experiencia laboral consolidada, lo cual resulta relevante al analizar su percepción sobre la implementación del ERP, dado que son trabajadores que han vivido tanto procesos tradicionales como los inicios de la transformación digital en la gestión empresarial.

Tabla 1

Características demográficas

		F	%	% válido	% acumulado
Género	Femenino	10	40,0	40,0	40,0
	Masculino	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	
Edad	Menos de 25 años	2	8,0	8,0	8,0
	25 a 34 años	5	20,0	20,0	28,0
	35 a 44 años	10	40,0	40,0	68,0
	45 a 54 años	7	28,0	28,0	96,0
	Más de 55 años	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

En la Tabla 2 se muestran los resultados descriptivos de las variables evaluadas antes y después de la implementación del sistema ERP. En la gestión logística, el puntaje promedio en el pretest fue de 35,36 con una desviación de 3,161, mientras que en el posttest ascendió a 73,84

con una desviación de 3,338. Este incremento refleja una mejora sustancial en la eficiencia del control y manejo de inventarios tras la implementación del ERP. En cuanto a la atención al cliente, los resultados muestran que en el pretest el promedio fue de 22,36 con una desviación de 2,177, mientras que en el posttest se elevó a 43,52 con una desviación de 1,661. Este aumento evidencia que el sistema ERP no solo optimizó los procesos internos, sino que también impactó de forma directa en la calidad del servicio al cliente, mejorando la rapidez y precisión en la atención. En conjunto, los datos confirman que la implementación del ERP generó un avance significativo en ambos ejes analizados, fortaleciendo la competitividad de la empresa de autopartes en Juliaca.

Tabla 2

Análisis descriptivos de las variables

	N	Categoría	Media	Desv. Desviación
Pre-Gestión Logística	25	Pretest	35,36	3,161
Pre-Atención cliente	25	Pretest	22,36	2,177
Post-Gestión logística	25	Posttest	73,84	3,338
Post-Atención cliente	25	Posttest	43,52	1,661

En la Tabla 3 se presentan los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk aplicada a las variables de estudio. Los valores de significancia muestran que, en el pretest, las variables de gestión logística, eficacia, eficiencia y atención al cliente presentan valores superiores a 0,05, lo que indica que se distribuyen normalmente. No obstante, las variables de incremento de tareas y distribución de productos, con valores de 0,003 y 0,032 respectivamente, no cumplen con el supuesto de normalidad. En el caso del posttest, la mayoría de las variables, como gestión logística, eficacia, eficiencia, atención al cliente, incremento de tareas y distribución de productos, presentan valores de significancia menores a 0,05, lo que confirma que no siguen una distribución normal. Dado que varias de las dimensiones no

cumplen el criterio de normalidad, se optó por emplear la prueba no paramétrica de rangos con signo de Wilcoxon, la cual resulta adecuada para comparar mediciones antes y después de la implementación del ERP y así determinar con mayor precisión el efecto del sistema en la gestión logística y la atención al cliente.

Tabla 3

Análisis de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Pre-Gestión Logística	,975	25	,767
Pre-Eficacia	,943	25	,176
Pre-Eficiencia	,927	25	,074
Pre-Atención cliente	,960	25	,410
Pre-Incremento tareas	,863	25	,003
Pre-Distribución productos	,911	25	,032
Post-Gestión logística	,886	25	,009
Post-Eficacia	,853	25	,002
Post-Eficiencia	,912	25	,034
Post-Atención cliente	,848	25	,002
Post-Incremento tareas	,771	25	,000
Post-Distribución productos	,726	25	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

3.1. Análisis comparativo

En la Tabla 4 se presentan los resultados de la prueba de rangos con signo de Wilcoxon, utilizada para comparar los puntajes pretest y post test de las variables y dimensiones estudiadas. Los datos revelan que en todas las comparaciones no se registraron rangos negativos, lo cual significa que ningún encuestado tuvo un desempeño menor después de la implementación del ERP. Por el contrario, en cada dimensión los 25 participantes mostraron

rangos positivos, con un rango promedio de 13,00 y una suma total de 325,00, confirmando un efecto totalmente favorable del sistema en la gestión empresarial. En cuanto al primer objetivo específico, se observa que el promedio pasó de 35,36 en el pretest a 73,84 en el post test en la dimensión de gestión logística. Este salto de más de 38 puntos refleja que el ERP permitió mejorar la utilización de los recursos, reducir tiempos de búsqueda de productos y aumentar la capacidad de control del inventario, eliminando duplicidades y errores frecuentes. Respecto al segundo objetivo, los resultados muestran un crecimiento sostenido, pasando de un promedio de 22,36 en el pretest a 43,52 en el post test en la dimensión atención al cliente. Esta diferencia de más de 21 puntos evidencia que el ERP fortaleció la capacidad de la empresa para cumplir con sus metas de servicio, garantizando que los pedidos sean atendidos de forma oportuna y precisa, mejorando así la experiencia del cliente. En relación con el tercer objetivo, los resultados de la prueba Wilcoxon en la dimensión incremento de tareas indican que los 25 encuestados valoraron positivamente la influencia del ERP. El paso de un escenario de baja automatización a uno en el que las tareas se gestionan digitalmente generó una relación directa con mayores oportunidades de cierre de ventas, reflejadas en el aumento de más de 21 puntos en la dimensión de atención al cliente, que está directamente conectada con la conversión de operaciones comerciales. Finalmente, en el cuarto objetivo, se identificó que el ERP permitió un salto cualitativo: la dimensión distribución pasó de valores bajos antes de la implementación a un rendimiento elevado en el post test, con unanimidad de respuestas en rangos positivos. Este resultado revela una mejora directa en la precisión y rapidez de las entregas, disminuyendo errores en la logística de salida y fortaleciendo la confianza del cliente. En conclusión, los valores alcanzados en cada dimensión gestión logística de 35,36 a 73,84, atención al cliente de 22,36 a 43,52 y la unanimidad en incrementos de tareas y distribución de productos confirman que la implementación del ERP transformó de manera categórica la eficiencia, eficacia, ventas y distribución de la empresa de autopartes en Juliaca.

Tabla 4*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon*

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Post-Gestión logística - Pre-Gestión Logística	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
	Rangos positivos	25 ^b	13,00	325,00
	Empates	0 ^c		
	Total	25		
Post-Eficacia - Pre-Eficacia	Rangos negativos	0 ^d	,00	,00
	Rangos positivos	25 ^e	13,00	325,00
	Empates	0 ^f		
	Total	25		
Post-Eficiencia - Pre-Eficiencia	Rangos negativos	0 ^g	,00	,00
	Rangos positivos	25 ^h	13,00	325,00
	Empates	0 ⁱ		
	Total	25		
Post-Atención cliente - Pre-Atención cliente	Rangos negativos	0 ^j	,00	,00
	Rangos positivos	25 ^k	13,00	325,00
	Empates	0 ^l		
	Total	25		
Post-Incremento tareas - Pre-Incremento tareas	Rangos negativos	0 ^m	,00	,00
	Rangos positivos	25 ⁿ	13,00	325,00
	Empates	0 ^o		
	Total	25		
Post-Distribución productos - Pre-Distribución productos	Rangos negativos	0 ^p	,00	,00
	Rangos positivos	25 ^q	13,00	325,00
	Empates	0 ^r		
	Total	25		

La Tabla 5 presenta los resultados de la prueba de rangos con signo de Wilcoxon aplicada a las dimensiones del estudio: gestión logística, eficacia, eficiencia, atención al cliente,

incremento de tareas y distribución de productos. En todos los casos se obtiene un valor Z cercano a -4,40 y una significancia bilateral de 0,000, lo cual indica que las diferencias entre los resultados del pretest y el posttest son estadísticamente significativas. Dicho de otro modo, la mejora observada en cada dimensión tras la implementación del ERP no se debe al azar, sino a un efecto real y contundente del sistema sobre la gestión de la empresa. Este hallazgo tiene una lectura relevante: el ERP se consolida como un recurso estratégico que genera cambios integrales, abarcando desde los procesos internos de logística y eficiencia operativa hasta la calidad en la atención al cliente y la capacidad de distribución de productos. En conjunto, los resultados confirman que el ERP no solo contribuye a modernizar la gestión administrativa y comercial de la empresa de autopartes, sino que también garantiza mejoras sostenidas que impactan directamente en la competitividad. Con este soporte estadístico, se valida el cumplimiento del objetivo general de la investigación, demostrando que la implementación del sistema ERP mejora de manera significativa la gestión logística y la atención al cliente en el contexto empresarial de Juliaca.

Tabla 5

Estadísticos de prueba

	Gestión Logística	Eficacia	Eficiencia	Atención al cliente	Incremento de tareas	Distribución de productos
Z	-4,379 ^b	-4,389 ^b	-4,384 ^b	-4,383 ^b	-4,409 ^b	-4,399 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

4. DISCUSIONES

El objetivo general fue determinar en qué medida la implementación del ERP mejora la gestión logística y la atención al cliente en una empresa de autopartes en Juliaca, y se halló

que los resultados muestran un cambio contundente. En la dimensión de gestión logística, el promedio pasó de 35,36 en el pretest a 73,84 en el posttest, mientras que en atención al cliente aumentó de 22,36 a 43,52. La prueba de Wilcoxon ($Z = -4,379$ y $Z = -4,383$, con sig. 0,000 en ambos casos) confirmó que estas diferencias son estadísticamente significativas. Estos resultados se asemejan a los de Theresia (2024), cuyos resultados evidenciaron que la aplicación de sistemas ERP influye positivamente en la eficiencia operativa de la cadena de suministro, al permitir la transmisión inmediata de información, perfeccionar la gestión de inventarios y optimizar la coordinación entre las diferentes áreas. Del mismo modo, concuerdan con Pinares et al. (2025), quienes demostraron que la adopción de un sistema ERP reduce imprecisiones en el inventario, incrementan el nivel de satisfacción de los clientes y mejora los procesos de facturación.

El primer objetivo específico fue evaluar en qué medida la implementación del ERP mejora la eficiencia en una empresa de autopartes en Juliaca, y se halló que el incremento fue notable. En la dimensión gestión logística, todos los encuestados (100%) se ubicaron en rangos positivos, con un rango promedio de 13,00 y una suma de 325,00. Esto se traduce en que la empresa pasó de un manejo tradicional con puntajes bajos (35,36) a un control mucho más elevado y sistemático (73,84), confirmando que la eficiencia mejoró de forma significativa ($Z = -4,384$; sig. 0,000). Estos resultados guardan relación con Paiva & Lanzotti (2022) quienes demostraron que la adopción de estos sistemas ayuda a uniformizar procesos de inventario, elevar la precisión del stock y beneficiar la incorporación de información inmediata. Asimismo, es consistente con lo expuesto por Djiantoro & Tarigan (2022) quienes afirman que la incorporación de sistemas ERP favorecen a solidificar la gestión interna y maximizar las facultades tecnológicas de la empresa, la cual se traduce en avances sustanciales en la organización.

El segundo objetivo específico fue examinar en qué medida la implementación del ERP mejora la eficacia en una empresa de autopartes en Juliaca, y se halló que la dimensión atención al cliente mostró un incremento de 22,36 en el pretest a 43,52 en el posttest. En la prueba de Wilcoxon, todos los encuestados se ubicaron en rangos positivos (25 casos, suma de rangos 325,00) y el resultado estadístico $Z = -4,389$ con sig. 0,000 confirmó la significancia del cambio. Esto refleja que el sistema permitió cumplir con los objetivos de servicio y aumentar la precisión en la atención a los clientes. Estos hallazgos se asemejan a los de Balić et al. (2022b) quienes constataron que la calidad de información del sistema ERP influye positivamente en el desempeño organizacional no financiero, destacando que cuando este sistema brinda información precisa y el soporte técnico asociado al ERP atiende eficientemente las contingencias, favoreciendo el rendimiento dentro de la empresa. De igual manera se asocia con lo expuesto por Seretidou et al., (2024) quienes evidenciaron la eficacia del sistema ERP perfecciona la toma de decisiones, incrementa el desempeño organizacional y robustece la relación con los clientes.

El tercer objetivo específico fue explorar en qué medida la implementación del ERP mejora el incremento en las ventas en una empresa de autopartes en Juliaca, y se halló que en la dimensión incremento de tareas el 100% de los encuestados mostró mejoras, con una suma de rangos de 325,00 y $Z = -4,409$; sig. 0,000. Esto significa que la digitalización de procesos comerciales y de control de pedidos fortaleció las oportunidades de venta, favoreciendo un aumento real en la capacidad de conversión y respuesta frente a la demanda. Estos resultados se asocian con lo encontrado por Seretidou et al. (2024) quienes ratificaron que los sistemas ERP están ligados con mejoras significativas en relación con los clientes y en la eficiencia financiera. En la misma línea, Bandara et al. (2024) indican que contando con una superior respuesta por parte del sistema ERP, se obtiene una mayor comprensión de las prioridades de los clientes, proyección de ventas y una óptima gestión de suministros.

Finalmente, el cuarto objetivo específico fue analizar en qué medida la implementación del ERP mejora la distribución de productos en una empresa de autopartes en Juliaca, y se halló que la totalidad de los participantes reflejó rangos positivos en esta dimensión, con una suma de rangos de 325,00 y un resultado de $Z = -4,399$ con sig. 0,000. Este hallazgo indica que el ERP mejoró de manera significativa la rapidez, exactitud y control en la entrega de productos, disminuyendo errores logísticos y asegurando un mayor nivel de satisfacción en los clientes. Estos hallazgos concuerdan con lo expuesto por Canon et al. (2025b), quienes encontraron que con la implementación del sistema ERP produjo una transformación operativa eficiente en la gestión logística integrada, facilitando la coordinación de actividades logísticas y la productividad de distribución. Igualmente, se relaciona con lo presentado por Vakulenko et al. (2024), quienes corroboraron que con el cumplimiento de entregas inciden de forma determinante en la experiencia del cliente, esencialmente con los aspectos de tiempo, exactitud y calidad de servicio.

5. CONCLUSIONES

Se llegó a la conclusión de que la implementación del sistema ERP mejoró de manera significativa la gestión logística y la atención al cliente en la empresa de autopartes en Juliaca. Los resultados obtenidos demostraron incrementos sustanciales en los promedios del pretest y posttest, pasando de 35,36 a 73,84 en gestión logística y de 22,36 a 43,52 en atención al cliente. La prueba de Wilcoxon con valores de significancia de 0,000 confirmó que estas mejoras no fueron producto del azar, sino del efecto real del sistema. Esto evidencia que el ERP optimizó los procesos internos, mejoró la comunicación entre áreas, incrementó la precisión en los registros y fortaleció la satisfacción del cliente, consolidándose como una herramienta estratégica para el crecimiento y competitividad empresarial.

En relación con el primer objetivo específico, se concluye que la implementación del ERP permitió mejorar la eficiencia operativa de manera notoria. La empresa pasó de un control manual y limitado del inventario a una gestión automatizada y confiable, reduciendo los errores humanos y los tiempos de búsqueda de productos. El 100% de los participantes reflejó rangos positivos, con un incremento promedio de más de 38 puntos, demostrando que la eficiencia en la gestión logística se fortaleció significativamente gracias al uso del sistema.

Respecto al segundo objetivo específico, orientado a analizar la eficacia, los resultados mostraron un aumento importante en los niveles de cumplimiento de las metas de atención al cliente. El ERP facilitó la rapidez en los procesos, la disponibilidad de información actualizada y la precisión en la entrega de productos, lo que permitió una atención más efectiva y confiable. En consecuencia, la eficacia en la gestión se incrementó, generando un efecto directo en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

En cuanto al tercer objetivo específico, se determinó que el ERP contribuyó al incremento de las ventas, al automatizar las tareas relacionadas con la gestión comercial y el control de pedidos. Los resultados mostraron un efecto positivo generalizado ($Z = -4,409$; sig. 0,000), evidenciando que la digitalización permitió optimizar el tiempo de respuesta, reducir errores en los procesos y potenciar las oportunidades de cierre de ventas, mejorando así la rentabilidad de la empresa.

Finalmente, con respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que la implementación del sistema ERP mejoró la distribución de productos, aumentando la precisión, rapidez y control en las entregas. El sistema permitió un seguimiento más eficiente de los pedidos y una disminución de los errores logísticos, garantizando una mejor coordinación entre las áreas operativas. Esto fortaleció la confianza de los clientes y elevó la calidad del servicio, demostrando que la transformación digital mediante ERP genera impactos positivos sostenibles en toda la cadena de valor de la empresa.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda capacitar de forma continua al personal en el uso del sistema ERP, mediante talleres trimestrales y sesiones prácticas orientadas a la gestión logística y atención al cliente. Esta acción permitirá fortalecer las competencias digitales del equipo, optimizar los procesos operativos y garantizar que el sistema se utilice de manera eficiente para mantener los resultados obtenidos.

Asimismo, se sugiere realizar mantenimientos y actualizaciones del sistema ERP cada seis meses, asegurando su correcto funcionamiento y adaptación a las necesidades cambiantes de la empresa. Con ello se evitarán fallas técnicas, se mejorará la seguridad de la información y se mantendrá la eficiencia en el control de inventarios y atención al cliente.

De igual forma, se propone integrar gradualmente el ERP a otras áreas de la empresa, como recursos humanos, contabilidad y finanzas, en un periodo máximo de un año. Esta integración permitirá consolidar una gestión empresarial más completa, con datos centralizados y procesos interconectados que faciliten la toma de decisiones estratégicas.

Finalmente, se sugiere instaurar un sistema de seguimiento de indicadores de desempeño del ERP, evaluando trimestralmente variables como eficiencia operativa, tiempos de atención, ventas y cumplimiento de entregas. Este seguimiento permitirá medir el impacto del sistema, detectar oportunidades de optimización y garantizar la sostenibilidad de los resultados logrados con su implementación.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdallah Amro, A. A. A. U. R. (2024). From Psychology to Engagement: Tracing the Evolution of Customer Service Dynamics. *Journal of Electrical Systems*, 20(10s), 6296–6304. <https://doi.org/10.52783/jes.6625>
- Advíncula Salvador, L. A. (2024). *Implementación de la ERP para mejorar los procesos de atención a los clientes de la empresa Corporación Abatech Perú SAC 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/10870>
- Ali, A. A. A., Fayad, A. A. S., Alomair, A., & Al Naim, A. S. (2024). The Role of Digital Supply Chain on Inventory Management Effectiveness within Engineering Companies in Jordan. *Sustainability*, 16(18), 8031. <https://doi.org/10.3390/su16188031>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y Metodología de la investigación*. <https://eesppnsrmaadrededios.edu.pe/libros/3.pdf>
- Balić, A., Turulja, L., Kuloglija, E., & Pejić-Bach, M. (2022a). ERP Quality and the Organizational Performance: Technical Characteristics vs. Information and Service. *Information*, 13(10), 474. <https://doi.org/10.3390/info13100474>
- Balić, A., Turulja, L., Kuloglija, E., & Pejić-Bach, M. (2022b). ERP Quality and the Organizational Performance: Technical Characteristics vs. Information and Service. *Information*, 13(10), 474. <https://doi.org/10.3390/info13100474>
- Bandara, F., Jayawickrama, U., Subasinghage, M., Olan, F., Alamoudi, H., & Alharthi, M. (2024). Enhancing ERP Responsiveness Through Big Data Technologies: An Empirical Investigation. *Information Systems Frontiers*, 26(1), 251–275. <https://doi.org/10.1007/s10796-023-10374-w>

- Bekata, A. T., & Kero, C. A. (2024). Customer orientation, open innovation and enterprise performance, evidence from Ethiopian SMEs. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2320462>
- Canon, J. G. F., dos Santos, R. J. R., de Carvalho, V. D. H., Monte, M. B. da S., & de Barros, T. L. (2025a). Integrated Logistics Management Through ERP System: A Case Study in an Emerging Regional Market. *Logistics*, 9(2), 59. <https://doi.org/10.3390/logistics9020059>
- Canon, J. G. F., dos Santos, R. J. R., de Carvalho, V. D. H., Monte, M. B. da S., & de Barros, T. L. (2025b). Integrated Logistics Management Through ERP System: A Case Study in an Emerging Regional Market. *Logistics*, 9(2), 59. <https://doi.org/10.3390/logistics9020059>
- Chen, Y. (2023). The Past, Present, and Future of Enterprise Resource Planning. *Journal of Enterprise and Business Intelligence*, 65–74. <https://doi.org/10.53759/5181/JEBI202303007>
- Chiquito Tigua, G. P., & Cedeño Muñoz, G. L. (2025). Gestión de inventarios y la eficiencia operativa de Lubrirepuestos Navarrete. *Ciencia y Desarrollo*, 28(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10091190>
- CTO Perú. (2024). *La adopción tecnológica por parte de las organizaciones peruanas*. <https://ctoperu.pe/articulo/40078/la-adopcion-tecnologica-por-parte-de-las-organizaciones-peruanas/>
- Demiray Kırımı, S., Ceylan, Z., & Bulkan, S. (2024). Enhancing Inventory Management through Safety-Stock Strategies—A Case Study. *Systems*, 12(7), 260. <https://doi.org/10.3390/systems12070260>
- Djiantoro, D., & Tarigan, Z. J. H. (2022). Effect of ERP Implementation on Firm Performance Through Information Technology Capability and Inventory

- Management During the Covid-19 Pandemic. *Petra International Journal of Business Studies*, 5(2), 163–173. <https://doi.org/10.9744/ijbs.5.2.163-173>
- Driskell, J. E., King, J., & Driskell, T. (2014). Conducting Applied Experimental Research. In *Laboratory Experiments in the Social Sciences* (pp. 451–472). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-404681-8.00020-0>
- Encinas Mamani, N. S. (2026). Efectividad de un sistema ERP en la calidad de servicio de una consultora peruana. *Talento - Revista de Administración*, 8(16), 12–25. <https://doi.org/10.33996/talento.v8i16.2>
- Etikan, I. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Figuerola Martel, M. A. (2018). *Implementación del sistema ODOO ERP para la mejora de la Gestión Logística de la empresa Palma Aceitera de Oleaginosas del Perú S.A. (OLPESA) de la Provincia de Tocache* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. <https://hdl.handle.net/20.500.12840/1550>
- Gessa, A., Jiménez, A., & Sancha, P. (2023). Exploring ERP systems adoption in challenging times. Insights of SMEs stories. *Technological Forecasting and Social Change*, 195, 122795. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122795>
- 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>
- Haro, A. F., Martínez, E. J., Chango, T. S., Zambrano, T. P., & Zambrano, M. F. (2023). Enterprise resource planning (ERP) procesos para una implementación óptima y

- eficiente. *Prometeo Conocimiento Científico*, 3(1), e21.
<https://doi.org/10.55204/pcc.v3i1.e21>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Morawiec, P., & Sołtysik-Piorunkiewicz, A. (2023). ERP System Development for Business Agility in Industry 4.0—A Literature Review Based on the TOE Framework. *Sustainability*, 15(5), 4646. <https://doi.org/10.3390/su15054646>
- Paiva, A. L. do N., & Lanzotti, C. R. (2022). IMPACTO DE UM SISTEMA ERP NA GESTÃO DE ESTOQUES. *Revista Interface Tecnológica*, 19(2), 879–890.
<https://doi.org/10.31510/infa.v19i2.1429>
- Pinares, A. S., Rojas, D. C., Cerro, A. O., & Arana, M. (2025). Mejora de la gestión mediante la implementación del sistema ERP Odoo en la Ferretería Figueroa. *Prospectiva Universitaria En Ciencias Administrativas Contables y Económicas*, 6(1). <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/pucace/article/view/2339/2346>
- Ramos-Galarza, C. (2021). Editorial: Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica*, 1–7. <https://doi.org/10.33210/ca.v10i1.356>
- Seretidou, D., Tsianaka, E., Billios, D., & Stavropoulos, A. (2024). Enhancing Business Performance through ERP. Views of Employees, Supervisors and Managers: Α Case Study in Greece. *Open Journal of Business and Management*, 12(06), 3857–3879. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2024.126193>
- Sheth, J. N., Jain, V., & Ambika, A. (2023). The growing importance of customer-centric support services for improving customer experience. *Journal of Business Research*, 164, 113943. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113943>

- Tantonio, M. C., Fadillah, A., & Sulistiono, S. (2024). Prosedur Pelayanan Customer Service Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 4(2), 263–272. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v4i2.1891>
- Theresia Waileruny, H. (2024). The Effect of ERP System Utilization, Inventory Management, and Interdivisional Collaboration on Supply Chain Operational Efficiency in the Automotive Industry. *West Science Social and Humanities Studies*, 2(10), 1750–1760. <https://doi.org/10.58812/wsshs.v2i10.1392>
- Vakulenko, Y., Figueirinhas, D., Hellström, D., & Pålsson, H. (2024). The impact of order fulfillment on consumer experience: text mining consumer reviews from Amazon US. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 54(6), 558–585. <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-11-2023-0434>
- Valenzuela Velasco, C., Benalcázar Dalfo, G., & Delgado Saeteros, Z. (2024). Gestión de inventarios en organizaciones de emprendimiento: Una aproximación teórica. *Prohominum*, 6(2), 193–204. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0242>

ANEXOS

Anexo 1: Evidencia de sumisión



Revista: Revista EAN

Fecha de sumisión: 12 de mayo del 2026

Link: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/>

Anexo 2: Resolución



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

RESOLUCIÓN N° 168A -2026/UPeU-FCE-CF

Naña, Lima 26 de mayo de 2026

VISTO:

El expediente, de (del) los (la, las) bachiller(es): **Nohemi Daygam Cutisaca Sanca**, identificado(a) con código Universitario N° 202013882, **Yeny Yudith Quispe Mamani**, identificado(a) con código Universitario N° 202100495 y **Dania Daniela Condori Pino**, identificado(a) con código Universitario N° 202118443 de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la sustentación de tesis;

Que el Comité Dictaminador ha emitido su dictamen aprobando el informe de tesis en formato artículo, presentado por el (la) (los, las) bachiller(es): **Nohemi Daygam Cutisaca Sanca, Yeny Yudith Quispe Mamani y Dania Daniela Condori Pino**, de acuerdo con las normas establecidas;

De conformidad con la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 26 de mayo de 2026 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

SE RESUELVE:

1. Aprobar la sustentación de: **Nohemi Daygam Cutisaca Sanca, Yeny Yudith Quispe Mamani y Dania Daniela Condori Pino**, para que sustenten su Informe de Tesis; conducente al Título Profesional de Licenciado (a) en Administración y Negocios Internacionales.
2. Designar el Jurado de sustentación, encargado de gestionar la sustentación respectiva, el mismo que queda constituido por los siguientes miembros:

Miembros del Jurado De Sustentación	Testa	Título	Fecha y hora	Modalidad
Presidente: Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco Secretario: Dr. John Herbert Cahuana Sanchez Vocal: Mtro. Julio Samuel Torres Miranda Asesor: Mtra. Kukuli Ana Coaquira Puma Asesor: Mtro. Wilson Cruz Mamani	Nohemi Daygam Cutisaca Sanca Yeny Yudith Quispe Mamani Dania Daniela Condori Pino	Implementación de un sistema ERP en la gestión de inventario, atención al cliente en una empresa de autopartes en Juliaca.	Miércoles 17 de junio de 2026 09:00 Horas	Presencial

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. David Alexander De La Cruz Vargas
DECANO



Dr. Ricardo Elias Jarama Soto
SECRETARIO ACADEMICO

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Gestión de la Logística

Instrucciones: Para la absolución de las preguntas que se presentan a continuación, deberá elegir la alternativa adecuada y marcar con una (X). La valoración es la siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Eficiencia	1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia se identifica problemas de stock en el almacén?					
2	¿Con qué frecuencia se identifica errores o pérdidas de la información utilizada en el proceso de la gestión logística?					
3	La gestión de la información, ¿permite realizar un seguimiento adecuado a los pedidos por áreas?					
4	¿Con qué frecuencia se identifican problemas en la comunicación entre áreas?					
5	¿Con qué frecuencia se presentan reclamos por presentarse entregas fuera de tiempo?					
6	¿Con qué frecuencia se necesitan horas extras para la atención de los pedidos en el área logística?					
7	¿Con qué frecuencia se identifican errores en el proceso de facturación?					

Nº	Eficacia	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que el tiempo empleado en la licitación para la compra de productos es el adecuado?					
9	¿Considera que los tiempos aplicados en el proceso de adquisiciones son adecuados?					
10	El medio de comunicación con proveedor, ¿es adecuado?					
11	¿Cree usted que el tiempo empleado en obtener los productos de almacén son los adecuados?					
12	Proceso de pagos a proveedor, ¿considera usted que el tiempo de pago a los proveedores es el adecuado?					
13	Proceso de cambio de producto, ¿cree usted que el tiempo empleado para realizar el cambio de un producto fallido es el adecuado?					
14	Proceso de entrega de producto, ¿cree usted que el tiempo empleado para entregar un producto es adecuado?					
15	¿Qué tan de acuerdo se encuentra, respecto a los costos administrativos generados en los procesos de la gestión logística?					
16	¿La gestión de la información permite tomar decisiones de manera adecuada?					
17	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención del personal de la oficina de gestión logística?					

Atención al cliente

Instrucciones: Se pide marcar con una x solo en una de las casillas en base a su calificación respecto a las respectivas preguntas.

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el nivel de satisfacción con la variedad de los productos disponibles?					
2	¿Cuál es el nivel de satisfacción de asesoramiento que percibió en el proceso de ventas?					
3	¿Cuál es el nivel de eficiencia en el proceso de ventas?					
4	¿Considera rápida la atención en el proceso de ventas?					
5	¿Considera eficiente el proceso de ventas?					
6	¿Cuál es el nivel de satisfacción en la distribución de los productos?					
7	¿Cuál es el nivel de satisfacción con la disponibilidad de los productos?					
8	¿Cuál es el nivel de la eficiencia en el cumplimiento de pedidos?					
9	¿Considera rápida la atención en el cumplimiento de sus pedidos?					
10	¿Cuál sería tu recomendación de esta empresa en base a la disponibilidad de productos y cumplimiento de pedidos?					