



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

**Plataforma virtual para la mejora continua del proceso de
abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información

AUTORA:

Paima Rengifo, Dorcas Magali (ORCID: 0000-0002-6726-4823)

ASESOR:

Dr. Acuña Benites, Marlon Frank (ORCID: 0000-0001-5207-9353)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación está consagrado a mis padres, hijos y todos aquellos que de una u otra forma me brindaron su incondicional apoyo moral durante toda esta trayectoria universitaria.

Agradecimiento

En lo primordial agradezco a mi Dios todo poderoso por darme sabiduría, salud, fortaleza y protección.

Al excelentísimo Dr. Acuña Benites, Marlon Frank, por las orientaciones y recomendaciones en el asesoramiento de sus conocimientos compartidos, para lograr alcanzar un buen desarrollo de mi tesis.

Índice de contenidos

	Pag
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice tabla	v
Indice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	18
3.5. Procedimiento	18
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46
Anexo 1. Matriz de consistencia	47
Anexo 2. Matriz de operacionalización	48
Anexo 3. Validación de instrumentos	49
Anexo 4. Aspectos administrativos	58

Índice tabla

Tabla 1 Pruebas de Normalidad	21
Tabla 2 Prueba de Confiabilidad de las Variables	22
Tabla 3. Correlación entre las variables plataforma virtual y proceso de abastecimiento	26
Tabla 4. Correlación entre la variable plataforma virtual y requerimiento de bienes	27
Tabla 5. Correlación entre la plataforma virtual y compra de bienes	28
Tabla 6. Correlación entre la plataforma virtual y almacenamiento de bienes	29

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Nivel de plataforma virtual.	22
Figura 2. Niveles de percepción de las dimensiones de plataforma virtual	23
Figura 3. Nivel de proceso de abastecimiento	24
Figura 4. Niveles de percepción de las dimensiones del proceso de abastecimiento	25

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general, determinar la influencia de implementación de la plataforma virtual en la mejora del proceso de abastecimiento de la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021. Las estrategias metodológicas empleadas han sido enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo explicativo, tipo aplicada y método hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 32 trabajadores. Los datos fueron obtenidos a toda la población mediante la técnica de encuesta y se utilizó un cuestionario de 30 ítems, el mismo que ha sido validado por juicios de expertos. Adicionalmente, se realizó la prueba de confiabilidad para ambas variables, para ello se utilizó Alfa de Cronbach teniendo en cuenta que si el resultado sale $<0,7$ el instrumento no es confiable, caso contrario si el valor es $>0,7$ se considera un instrumento confiable, en donde se obtuvo los valores, para plataforma virtual fue de 0,821 y el de proceso de abastecimiento 0,901. Asimismo, se pudo obtener como valor de correlación de 0,897 demostrando que existe una influencia positiva, directa y significativa entre las variables. Concluyendo que la implementación de la plataforma virtual influye de manera positiva en el proceso de abastecimiento de la empresa.

Palabras clave: Requerimientos, plataforma digital, bienes, proceso de almacenamiento.

Abstract

The general objective of the research was to determine the influence of the implementation of the virtual platform in the improvement of the supply process of the company Eslimp Callao SA, Lima 2021. The methodological strategies used have been quantitative approach, non-experimental design of cross-section, level descriptive explanatory, applied type and hypothetical deductive method. The population consisted of 32 workers. The data were obtained from the entire population by means of the survey technique and a 30-Item questionnaire was used, which has been validated by expert judgments. Additionally, the reliability test was performed for both variables, for this, Cronbach's Alpha was used, taking into account that if the result is <0.7 the instrument is not reliable, otherwise if the value is > 0.7 it is considered a Reliable instrument, where the values were obtained, for the virtual platform was 0.821 and the supply process 0.901. Likewise, it was possible to obtain a correlation value of 0.897, showing that there is a positive, direct and significant influence between the variables. Concluding that the implementation of the virtual platform positively influences the supply process of the company.

Keywords: Requirements, digital platform, goods, storage process.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, debido a la pandemia las empresas han tenido que llegar a mejorar todos sus procesos para mejorar su nivel de productividad y de esta manera llegar a abastecer a sus clientes con productos y servicios de calidad. Mejía y Marín (2020), debido al incremento del dinamismo entre las personas con las plataformas digitales muchas empresas e instituciones lograron aplicar el proceso de mejora continua a través de metodologías de sistemas que han ayudado a disminuir el tiempo de entrega de sus productos o servicios y optimizando sus actividades y su calidad de servicio. Asimismo, según Ceballos, Castellanos y Arango (2019), uno de los elementos importantes que ha generado el incremento del desarrollo económico en muchos de los países es la implementación de herramientas virtuales, cuyo uso tuvo efectos positivos en su economía, competitividad, mejorando su integración social. Muchas de las empresas privadas y públicas se encuentran implementado una gran variedad de herramientas virtuales que cumplan con estándar de calidad en TIC, por lo que la implementación de plataformas virtuales se ha vuelto más frecuente, ya que optimiza los procesos entre empresa, proveedor y cliente, así como el tiempo productivo.

A nivel nacional, muchas de las instituciones públicas que presentan servicios han implementado diferentes métodos para llegar a optimizar sus procesos, los cuales buscan eliminar aquellos tiempos de desperdicios que no llegan a generar un valor y retrasan sus procesos y funciones. Según Palacios y Rodríguez (2020) nos menciona que la gestión de abastecimiento en la cadena de suministros logra evaluar y determinar a los mejores proveedores, así como perfecciona los tiempos por los servicios que se ofrece, el cual es importante desarrollar en las instituciones del estado ya que mejora la gestión de abastecimiento a través del manejo del control de los costos. En esa perspectiva Rocano, et. al. (2020), nos menciona del rol importante de los procesos de abastecimiento que ha cobrado en las empresas públicas y privadas, no obstante, en las empresas públicas debido al retraso de sus procesos, la calidad de sus servicios se ha visto más perjudicada, comparada con aquellos servicios que ofrecen las empresas privadas que las han visto más rentables. El estado cuenta con varias instituciones que se preocupan por desarrollar una adecuada gestión,

sin embargo, el retraso de abastecimiento de los materiales de sus proveedores como la falta de optimización de sus procesos, es un tema importante que se debe de solucionar.

La empresa Eslimp Callao S.A., tiene como objetivos estratégicos fortalecer la gestión institucional y una de sus unidades orgánicas más importantes es la oficina de abastecimiento cuya misión es atender las necesidades y requerimientos de las diferentes áreas de la empresa para asegurar la continuidad de los procesos productivos y administrativos de la empresa. Las principales causas que tiene la oficina de abastecimiento, es que los pedidos de materiales llegan con retraso, el cual perjudica en el desarrollo de las actividades de los trabajadores así como diversos inconvenientes con los responsables de las diferentes áreas de la empresa (proveedores, el responsable del almacén y áreas usuarias a la hora de atender sus requerimientos), donde las principales deficiencias que tiene la oficina de Abastecimiento, es que la solicitud de requerimiento de materiales, solo cuentan con descripciones genéricas sin las especificaciones técnicas, para realizar la atención de dicho requerimiento haciendo que el proceso de abastecimiento demore generando inconvenientes, esto debido a que la hora de recepcionar los requerimientos se cuenta con un registro manual generando duplicidad de registros y algunos requerimientos se quedan encarpados a falta de un control a la hora de registrarlos al momento de la recepción generando malestar e inconveniente entre los trabajadores de la empresa.

Por tanto, se llegó a la siguiente interrogante: ¿De qué manera la Plataforma virtual influye en el proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021? Problemas específicos: ¿De qué manera la Plataforma virtual influye en la compra de bienes del proceso de abastecimiento en la empresa?, y ¿De qué manera la Plataforma virtual influye en el registro de entrega de los proveedores del proceso de abastecimiento en la empresa?

La Justificación del estudio se basa en la metodología de Kaizen, la teoría de sistema y el método de Deming en la mejora, mostrando posibles escenarios que lleguen a facilitar su desarrollo, asimismo, se empleó citas de libros, de artículos y el empleo de tesis enfocadas en el mismo tema, en base a las características de investigación que guardan relación con las variables de estudio, realizándose la

interpretación de los resultados a través de un enfoque cuantitativo el cual se diferencia de las demás investigaciones del mismo rubro en una investigación de tipo aplicada, no experimental explicativa, para identificar los hechos relacionados a las proyecciones esperadas por la institución. La investigación tuvo como finalidad generar un aporte para nuevas investigaciones en el mismo rubro, que busquen analizar la influencia de la metodología que causen en la mejora continua en la gestión de abastecimiento, generando un beneficio para las organizaciones del estado, cuando se aplican y ejecutan procedimientos y mecanismos en la realización de cada servicio brindado a los clientes.

Sobre el objetivo general se pretende determinar la influencia de implementación de la plataforma virtual en la mejora del proceso de abastecimiento de la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021; Los objetivos específicos: Determinar la influencia de implementación de la plataforma virtual en los requerimiento de bienes del proceso de abastecimiento de la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021, Determinar la influencia de implementación de la plataforma virtual en la compra de bienes del proceso de abastecimiento de la empresa Eslimp y Determinar la influencia de implementación de la plataforma virtual en el almacenamiento de bienes del proceso de abastecimiento de la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.

Respecto a la hipótesis general: La Implementación de la plataforma virtual influye significativamente en la mejora del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021. Por ende, las hipótesis específicas fueron: La Implementación de la plataforma virtual influye significativamente en la mejora de requerimiento de bienes del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021, La Implementación de la plataforma virtual influye significativamente en la compra de bienes del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021. y La Implementación de la plataforma virtual influye significativamente en el almacenamiento de bienes del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.

II. MARCO TEORICO

Para un mejor conocimiento del estudio, se recopiló la información de diferentes autores que respaldan la investigación.

Dentro de las investigaciones internacionales tenemos, Martínez (2019), en donde se concluyó que a través del diseño de una plataforma virtual se mejora la productividad y la formación del capital humano según el puesto o área de trabajo, el estudio se realizó a través de la unidad de análisis de MiPymes de la ciudad de México, en donde solo un 44% conocían del manejo de un plataforma digital para agilizar las entregas de sus productos, un 24% estaría dispuesto a implementarla y un 68% lo consideran como un gasto incensario, es debido a ello que muchas instituciones públicas realizaron grandes campañas para mejorar el conocimiento y la implementación de trabajo bajo el diseño de plataformas digitales, los resultados demostraron la importancia por la integración de tres aspectos importantes en el manejo de plataformas en las MiPymes siendo un mejor conocimiento en el aspecto pedagógico y tecnológico, mejoras en la comunicación y altos índices de eficiencias en cuanto al aprendizaje virtual, el aporte del estudio permite demostrar la viabilidad comercial de la implementación de la plataforma virtual.

Asimismo, Barrera y Guapi (2017), cuyo objetivo del estudio fue analizar el efecto de la implementación de una página virtual en el aprendizaje y la utilización efectiva de los sistemas digitales, permitieron mejoras en el servicio educativo. A través de los sistemas de información se ha realizado un detallado análisis, que le permite interpretar datos. Se pudo establecer las fortalezas encontradas en el software educativo. Por ende, los resultados logrados establecen que es importante el uso de todo tipo de herramienta digitales que son el apoyo necesario en las diferentes asignaturas educativas y que permitirá obtener una mejor enseñanza y aprendizaje dichos cambios tecnológicos son necesarios, tanto por su velocidad operativa, ahorro (material – humano), alto nivel de precisión, periodo de desarrollo y exactitud.

En esa perspectiva, García (2018), el objetivo del artículo es desarrollar una cadena de suministros digital en base a la tecnología Brochan, el estudio fue aplicado, empleando el método QFD, así como la tecnología empleada blockchain, diseñando a través una base de datos; Microsoft SQL Server, IBM y DB2.

Concluyendo, la integración de la cadena de suministro digital se está volviendo cada vez más dinámico, en el acceso a la demanda de los clientes por lo que el diseño de una plataforma digital la convierte más eficaz, en donde se llega a rastrear y nos ayuda a tener una mejor visibilidad de la cadena de suministro, el cual se realiza a través de un mapeo del sistema. En similar concordancia para la investigación de Guzzetti (2020), en donde se concluyó el impacto de la plataforma virtual en el proceso de enseñanza de todo tipo de organización genera un intercambio de conocimiento, mejorando las habilidades y destrezas, así como favorece la innovación, la motivación y la comunicación de sus miembros

Asimismo, para Gonzales (2020), en donde se tuvo como objetivo lograr diseñar una plataforma de gestión logística, para reducir los costos de la cadena de valor del reciclaje, el tipo de la investigación fue aplicada, en donde se llegó a realizar el diseño de la plataforma a través del diseño del Mockuop y el Adobe, donde se debió ajustar la plataforma y llegar adaptarlo al sector de transporte, utilizándose la metodología Canvas. Concluyendo que la implementación de la plataforma, permite una mejor interacción con las personas que realizan los requerimientos, a través del diseño de flujogramas e interacciones de plataformas de acuerdo al modelo. Por lo tanto, para Torres (2016), la investigación tuvo como objetivo implementar una plataforma digital de consumo colaborativo logístico, en cuanto a la metodología que se llegó a emplear fue SCRUM, Lean Startup y al dising trunp, concluyendo que a través del diseño de la plataforma digital se pudo mejorar para el grupo de clientes deudores y reducir la capacidad ociosa para los transportistas.

Coincidentemente, Daza, et. al. (2016), mencionaron los beneficios del diseño de una plataforma virtual en el proceso de abastecimiento logístico, para ello resaltan que la plataforma virtual favorece en el sistema logístico, llegando a elevar la eficiencia durante los procesos de entrega de los pedidos, reduciendo los tiempos y pérdidas económicas por falta de rotación de los recursos. Por ende, la implementación de una plataforma genera que los usuarios puedan tener acceso a los informes de una manera ágil y sencilla, así como disminuir las observaciones de la cantidad de requerimientos. Por lo que la presente investigación nos da una perspectiva de la importancia y mejora del diseño de una plataforma virtual

generando grandes beneficios a las empresas, un registro fácil de las compras de los productos y con mediciones de perspectivas a disminuir ineficiencias y errores.

Por lo tanto, Gonzales et. al. (2020), el objetivo de la investigación fue analizar la influencia de Plataforma digital en la gestión logística integral de Pymes manufacturera en Colombia, el estudio pretendió demostrar el nivel de eficiencia del uso y diseño de las plataformas virtuales, el diseño de la plataforma se desarrolló en base al diseño A/B Testan y Lean Startup, llegando a tener grandes resultados en las ventas, incrementándose en un 13%, así como se llegó a obtener una base de datos de los clientes, tiempo de entrega características de los productos más vendidos, concluyendo que la plataforma virtual permite intercambiar y llegar a almacenar informaciones a través de un gran número de ordenadores.

Analizando el impacto que tiene la utilización de los medios digitales para los autores Ying & Yenchum (2019), en donde se analizó el impacto de las plataformas digitales en las empresas de emprendimiento, en donde se observo la importancia de las plataformas digitales en el diseño de gestión de las microempresas mejorando con eficacia sus resultados, el estudio demostró que a través de la innovación se logra satisfacer las necesidades tanto de la empresa como los de los clientes, para ello se preocupa por categorizar las plataformas en línea desarrollar un proceso de innovación para los emprendedores.

En ese sentido los autores Kissimoto, et. al. (2018), analizaron el papel de la tecnología en la construcción de plataformas virtuales integrando mecanismos de crowdsourcing en el proceso de una innovación abierta, en donde se realizó el estudio a través de fichas de registro y un check list, concluyendo que a través del diseño de una plataforma digital se logro mejorar el desarrollo del entorno, llegando a colaborar con agentes externos a través de Crowdsourcing se logra mejorar las capacidades y las relaciones en entre los clientes y la empresa. En donde permite mejorar el diseño y una adecuada estrategia de marketing., en donde se puede desarrollar encuestas para medir el grado de satisfacción de las personas que acceden a la plataforma.

Para Hanusa (2021), el estudio tuvo como objetivo explorar el proceso de abastecimiento, así como sus oportunidades y desafíos a través del diseño de una plataforma virtual de comercio B2B de materia prima secundaria. Para cumplir el propósito de este estudio de investigación, en donde se realizó un estudio a través de fichas de registro, cuyo diseño fue un pre-experimental realizado a 15 Pymes de moda y reciclado textil, mejorando el proceso de los proveedores de tejidos o prendas de vestir, lo que da la impresión de que una plataforma de comercio B2B es muy importante en el diseño del enfoque en los textiles post-consumo.

Si embargo Suci & Adrian (2018), en donde se tuvo como propósito diseñar una plataforma virtual de contratación de prácticas empleando tecnologías basadas en proceso de reclutamiento, en donde se analizó el proceso de búsqueda, el tiempo de identificación de currículos adecuados, combinando estrategias tecnológicas, para mejorar las expectativas de las partes, los reclutadores y el trabajo. A través del diseño de la plataforma SoMeDi se logra mejorar el proceso de reclutamiento, por intermedio de trabajo en la nube, llegando a mejorar la interactividad y la comunicación entre sus miembros.

Por lo tanto los autores Yuichiro, et. al. (2018), en donde se tuvo como análisis desarrollar una plataforma virtual en donde se mejora el proceso de cadena de suministro a través de los procesos de los sistemas de Riken y Epson Atmix, llegando a examinar a 28 empresas japonesas que fabrican productos personalizados, mejorando las fallas en la cadena de suministro, y muestra el proceso y el problema para construir un abastecimiento dual virtual con relación a la arquitectura de producto y proceso. Así mismo Filieri & Algezauí (2015), nos menciona que el proceso de trabajo bajo prototipos de plataformas virtuales mejora el proceso de abastecimiento, los resultados demuestran que la mala calidad operativa dificulta la obtención de conocimientos; de este modo, las personas prefieren obtener conocimientos de otros colegas en vez de asistir a capacitaciones, evidenciando la falta de interacción a través del trabajo en una estructura de redes, siendo importante el manejo de un conocimiento codificado, para el manejo y desarrollo de prototipos de productos virtuales.

Respecto a la influencia de la implementación de herramientas digitales en el proceso de abastecimiento para Wiig (2020), en donde se llegó a analizar el

proceso de abastecimiento en una empresa de Oslo, en donde a través de estudios de TIC, se logró analizar los espacios físicos y virtuales de las pymes en los lugares de Oslo, en donde se concluyó para mejorar la eficiencia de las pymes a través del diseño de las plataformas se ha logrado mejorar los procesos, mejorar su eficacia entre el proceso de compra con sus proveedores, en donde los trabajadores tenga un mejor conocimiento y desarrollen de la manera más adecuada sus competencias digitales, logrando disminuir los tiempos de búsqueda, mejorando el nivel de confianza, generando un mejor compromiso y se genere un compromiso de dinámica virtual entre sus miembros.

En esa misma perspectiva Su-Jeong & YHyunjung (2020), nos mencionan la importancia del diseño de una tecnología virtual 3D, entre el proceso de abastecimiento, llegando a mejorar la interacción de los contratistas y proveedores en una industria de confecciones, en donde se pudo concluir que las empresas de confecciones no cuentan con el diseño de una plataforma digital siendo un 75%, sin embargo en las pymes donde se trabajó por intermedio del diseño de un plataforma digital, los proveedores desconocen del manejo de las pautas de medidas, por lo que se recomendó realizar capacitaciones mejorando el ajuste de la cadena de suministro, a través del diseño de reportes de prenda, analizando la demanda por cada uno de los modelos.

Asimismo, tenemos las investigaciones de Nabhani, et. al. (2018), a través del diseño de una plataforma digitales se logró mejorar la optimización del proceso de gestión de la cadena de suministro. El enfoque se centra en la optimización y el control de la variación del proceso existente dentro de la cadena de suministro, a través del diseño de plataformas digitales ahorrando el tiempo, dinero y calidad, optimizando el rendimiento para administrar el número de proveedores en el proceso de abastecimiento, optimizando la gestión estratégica de la empresa para reducir y mejorar las variaciones innecesarias en diferentes procesos.

Respecto a los antecedentes a nivel nacional tenemos: Florian, Merino y Rojas (2020), a través de su estudio se tuvo como propósito analizar la “viabilidad comercial y económica”, de una plataforma virtual en el rubro de comercialización, el modelo permitió demostrar que la plataforma virtual diseñada, logró que la empresa tenga un mejor conocimiento de sus ventas, realice proyección de

endeudamiento, mejore el servicio de entrega de los productos, facilite la búsqueda de información, considerándose como un canal fácil de utilizar, demostrando a través de sus resultados que un 89% de los clientes están satisfechos con el sistema. La plataforma ha permitido que la empresa cuente con un registro más sofisticado de su producto, un mejor control de productos por vencer, generando que se desarrolló de la mejor manera estrategias que permitan mejorar el índice de rotación de los productos. El aporte del estudio permite demostrar la viabilidad comercial de la implementación de la plataforma virtual.

Por lo tanto Rivera (2018), a través de su estudio concluyo que el proceso de abastecimiento se llega a mejorar a través de dos escenario de estudios el primero mejorando las deficiencias de las áreas que tengan relación con las existencias o materias primas y el segundo escenario es a través de un análisis de proveedores y compradores, donde se puede mejorar su desarrollo si se trabaja de manera sistemática o a través de la implementación de un sistema el cual reduce tiempos y futuros costos, visionando futuras estrategias para los diferentes tipo de escenarios, este sustento se reafirma con el estudio de Gómez (2014), en donde nos menciona que el proceso de abastecimiento se mejora a través de un diseño de un sistema o software, que permita que el proceso de abastecimiento pueda mejorar la provisión de insumos y de esta manera se cumpla con la demanda y con los requisitos en gerencia a la calidad de los insumos

En esa misma perspectiva para Muñoz (2020), en donde se concluyó a través del diseño de una plataforma virtual mejora el proceso de abastecimiento de los clientes de una empresa de corporación Bioquímica, mejorando el manejo de existencias mediante el apoyo de un software de cálculo, en donde a través del diseño se cuenta con una mejor aplicación de proyección de la clasificación de los pedidos, con el fin de evitar aquellos pedidos de urgencia durante el periodo de sus actividades operativas.

Para, Bernal, Botteri y Mujica (2020), el desarrollo de una plataforma virtual en los negocios, tiene como propósito en satisfacer las necesidades, disminuir los costos y tiempos y generar procesos eficientes, su estudio tuvo como objetivo diseñar una plataforma virtual para las empresas que compran productos de limpieza. Se logro demostrar que el beneficio que tiene la empresa con la

plataforma es a través de comisiones que se cobra cuando los clientes hacen un pago y reserva el servicio, contribuyendo a tener un registro de sus potenciales clientes, las cantidades que compran, reportes de cumplimiento de entrega y los tipos de reclamaciones, convirtiendo una plataforma como un beneficio económico y como un sistema que ayuda a que la empresa tome las mejores decisiones para evitar los errores. El estudio aporta un conocimiento importante de los beneficios de las plataformas virtuales mejorando los sistemas de ingresos, una reducción en términos tributarios y un mejor manejo del sistema de forma sofisticada.

En esa misma perspectiva los autores Bisbal, Nivin y Torre (2017), realizaron un estudio cuyo objetivo fue analizar la factibilidad del diseño de una plataforma virtual como intermedio logístico en el proceso de abastecimiento de bienes, el estudio propuso el diseño de una plataforma el cual permite mejorar los nexos entre los usuarios, los compradores y vendedores, de los bienes. La plataforma permitió un crecimiento sostenido a través del manejo de los medios digitales, convirtiéndola más eficaz a costos bajos, diferenciándose por su calidad. Concluyendo que la plataforma virtual es un medio que genera mejoras en el proceso logístico, un acceso masivo de clientes -proveedores y visualización de forma más sistemática de los productos.

Por ello en la investigación se pudo McAfee & Brynjolfsson (2017), nos mencionan la importancia de la plataforma virtual, el cual ayuda a aumentar la red de sus contactos a través de networking, el cual a servido para un mejor desarrollo de la comunicación.

Para realizar el diseño de una plataforma digital, según Ramos (2014), las plataformas son redes interconectadas que utiliza un lenguaje o protocolo TCP/IP, compatibles entre sí, permitiendo intercambiar flujo de información y la distribución de recursos. Las aplicaciones cliente/servidor, es una arquitectura para el diseño de una plataforma digital, donde las actividades se distribuyen entre los proveedores de recursos o servicios con los litigantes conocidos como clientes.

Asimismo, tenemos las siguientes ventajas en cuanto a las plataformas digitales: Entre sus ventajas tiene los recursos centralizados, seguridad, administración de nivel de servidor, escalabilidad. Sus desventajas es el alto costo

y centralizado, etc. Aplicativos Web, son aplicaciones informáticas donde los clientes pueden acceder a los datos por medio del navegador Web, albergado en un servidor Web, teniendo internet o intranet. Tiene patrones de HTML o XHTML, aplica lenguajes como JavaScript, que son interpretados por los consumidores permitiéndoles acceder a elementos dinámicos de interfaz para usuarios (Aubry, 2016).

Respecto a las teorías relacionadas a la investigación se considera para la variable independiente Plataforma virtual, según la teoría de sistemas fue propuesta por Ludwig Von Bertalanffy citado por Casanova et. al. (2016), menciona que para Boulding la teoría es considerada como el esqueleto de la ciencia, cuyo propósito es estudiar el sistema como un todo, se trata de una concepción estructurada, donde a partir de sus componentes, busca analizar las relaciones e interrelaciones, mediante la aplicación de estrategias científicas, permitiendo elaborar modelos y realizando un pronóstico del comportamiento, a través de una simulación, permitiendo de esta manera poder seleccionar la mejor alternativa frente a la problemática que se analiza.

Asimismo, en cuanto a la segunda variable dependiente proceso de abastecimiento tenemos según Chiavenato (2016) la teoría de las restricciones (Theory of Constraints- TOC), nos manifiesta que el diseño de un proceso se desarrolla en base a una solución congruente entre las causas y los efectos deseables, llegando a restringir aquellos elementos que impiden que el diseño de un sistema se acerque a la meta. Estas restricciones son de dos tipos de clases: Las restricciones físicas, refiriéndose a entes tangibles, tales como la disponibilidad de los recursos, la capacidad de arquitectura del diseño, etc. Finalmente, las restricciones de política normativas; en donde se llega a mencionar las limitaciones son consecuencias de los procesos que son propios de la empresa. Por lo que se llega a establecer una analogía del diseño de un sistema y la cadena de abastecimiento debe estar compuesta de varias interfaces que son los eslabones de interacción de las demás fases de cada uno de los procesos, en donde se pueda identificar los conflictos, generando una solución en el cual se llega a diseñar a través de un diagrama, el cual llega a permitir estudiar el problema e identificarlo en un determinado proceso.

La teoría de Munir, Sadiq, Ali, & Farooq (2019), la teoría del procesamiento de información permite estudiar la información de diferentes enfoques de sistemas de redes, fundamentándose que la información que se explica a través de los sistemas o plataformas digitales ayuda a que las organizaciones lidien con la incertidumbre y se llegue a obtener mejores resultados de rendimiento, mejorando los procesos en la recopilación de información, llegando a generar cambios de imprevisibilidad y de turbulencia, gestionando de una forma más eficiente los riesgos que se generan durante el proceso logístico convirtiendo los procesos más eficaz desde el abastecimiento.

En cuanto a la mejora continua tenemos varias metodologías teóricas que se pueden aplicar en el diseño de las plataformas digitales. En esa perspectiva Hernández y Vizar (2013), el método Deming es un proceso conformado por 4 etapas “Planificar”, en esta etapa se llega a definir el problema, sus causas y se llega a proponer un plan de mejora, durante la siguiente etapa “Hacer” el plan se llega establecer, siguiente “Revisar” se llega a tener un mejor seguimiento de las actividades corroborando los resultados que se esperan y finalmente en la etapa “Actuar” se tienen una mejor asimilación de los procedimientos.

De la misma forma, tenemos la Metodología KAIZEN, para los autores Hernández y Vizar (2017), define a la metodología ágil que se utiliza en el proceso de mejora continua, la metodología se llega aplicar como política de la empresa involucrando a todos los miembros de la organización en un proceso continuo de aprendizaje. En el diseño de plataformas virtuales o sistema webs, se tienen como base la metodología KAIZEN, el cual ayuda a analizar los procesos y determinar aquellos que son considerados como obsoletos, mejorando el diseño y llegando adoptar nuevos procedimientos que sirven para agilizar la plataforma y los procedimientos de la empresa.

Para Delgado (2018), debido al constante cambio y adaptación de los procesos de las organizaciones, el método Kaizen es considerado como un modelo que ha permitido diseñar los sistemas o plataformas de una forma más eficiente, el cual ha sido aplicable a cualquier tipo de jerarquías llegando a involucrar a los propios trabajadores. Sin embargo, para Martinezo (2015), el método ayuda a que las plataformas o sistemas sean considerados como un sistema helicoidal que

mejora el crecimiento de la empresa. El método ha permitido tener un mejor equipamiento y análisis logísticos de los recursos, llegando a mejorar los procesos de abastecimiento.

La importancia de la metodología KAIZEN en el diseño de las plataformas virtuales según Jensen y Thursby (2014), el método de Kaizen ha ayudado en la creación y diseño de las plataformas, convirtiéndolas más eficientes, ya que el método busca analizar el estado de la empresa, reconocer los problemas, las alertas y sugerencias, para un diseño de un software libre y de desarrollo que guarde relación la problemática de la empresa, que genera un mejor manejo de los procesos así como una mejor distribución de la información de los bienes o servicios que la empresa ofrece. Coincidentemente Villamar y Montalvo (2015), quienes consideran a través del diseño de la plataforma fundamentándose en el método, permite un mejor manejo de los archivos y herramientas de comunicación que ayudan a tener una mejor sincronización de los grupos de trabajo, así como un mejor manejo de los sistemas de búsqueda.

Asimismo, en cuanto a la variable proceso de abastecimiento, para Gonzales (2020), el proceso de abastecimiento es la operación de adquisición de bienes a través de negociaciones de precios, condiciones de pagos con proveedores internos y externos, considerando formas, así como tiempos de entrega. El encargado del área de compras es el responsable de la cotización, pedido, negociación, órdenes de compras, recepción y almacenaje.

Según Anaya (2016), el proceso de abastecimiento es la acción de abastecer las necesidades de la empresa, que está vinculada con la logística y cadena de suministros. La fase del proceso de abastecimiento de forma interna depende de las políticas empresariales referente a los requerimientos, en donde se realiza un registro de las compras y de los proveedores, para así asegurar el nivel de stock adecuado y el cumplimiento sobre los objetivos prioritarios entre la compañía y sus clientes.

Durante el proceso de abastecimiento se realiza un requerimiento de bienes siendo un procedimiento administrativo en el que se presenta una solicitud para la obtención del bien o servicio. Este documento contiene de manera detallada la

finalidad pública y también los términos de referencia y en otros casos las especificaciones técnicas; de acuerdo a ello se establecen las reglas para el proceso de proveedores, correspondiendo su adjudicación la principal actividad en la etapa pre contractual (Runi, 2020).

En base a lo expuesto las siguientes dimensiones:

Compra de bienes: Pedidos; para la adquisición de un bien o servicio entre proveedor y comprador, para la satisfacción de los clientes potenciales. Dicha solicitud de compra o pedido se realiza de diversas formas de comunicación por ejemplo vía telefónica, correo, fax, entre otras (Runi, 2020).

Registro de entrega de bienes de proveedores: Según Ramirez (2017), la gestión de adquisición, en esta fase es muy importante el cual inicia evaluando el nivel de efectividad de entrega de los proveedores e inspeccionando lo solicitado, analizando los pedidos recibidos fuera de tiempo, con los pedidos recibidos oportunamente, el cual se realiza en coordinación con el departamento de control de almacén (p. 205)

Requerimiento de bienes: El requerimiento de bienes es un procedimiento administrativo en el que se presenta una solicitud para la obtención del bien o servicio. Este documento contiene de manera detallada la finalidad pública y también los términos de referencia y en otros casos las especificaciones técnicas; de acuerdo a ello se establecen las reglas para el proceso de proveedores, correspondiendo su adjudicación la principal actividad en la etapa pre contractual (Wellington, 2017).

Compra de bienes: Pedidos; para la adquisición de un bien o servicio entre proveedor y comprador, para la satisfacción de los clientes potenciales. Dicha solicitud de compra o pedido se realiza de diversas formas de comunicación por ejemplo vía telefónica, correo, fax, entre otras (Runi, 2020).

Almacenamiento: para ello se debe de realizar la localización de seguimiento. A través de un sistema de gestión de almacén dando el seguimiento del movimiento físico de productos dentro y fuera del mismo, el cual se realiza a través de una ficha de registro. (Runi, 2020).

Nivel de cumplimiento de proveedores. Según mora citado en castellanos Ramírez (2017) define que “nos permite calcular el nivel de efectividad de las entregas de mercancías de los proveedores en la bodega de materia prima o productos terminados” (p. 60). Entregas perfectamente recibidas: Según Mora citado en castellanos Ramírez (2017) define que “este indicador muestra el número y porcentaje de pedidos que no cumplen las condiciones establecidas para cada proveedor en cuanto a calidad y servicio”. (p.59).

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, el cual a través de la consolidación de información que se obtuvo se busca aplicarlo al estudio para recomendar posibles estrategias que ayuden a mejorar el diseño, la agilidad y el fácil manejo de la plataforma virtual optimizando los procesos de abastecimiento de la empresa Eslimp. Para los autores Hernández, Fernández & Baptista (2016) a través de su libro metodología de la investigación llega a definir como aquella investigación permite a resolver un determinado problema, el cual se llega a sustentar en la búsqueda de información generando una consolidación del conocimiento para luego aplicado en el estudio de investigación.

El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, en donde la información obtenida se procesó a través de un estadístico para luego concluir si se cumplen los objetivos trazados, ante ello Marroquín et. al. (2019), nos mencionaron que el enfoque cuantitativo es el procesamiento de los datos el cual se dependerá de un valor numérico de la estadística descriptiva e inferencial para dar respuesta a los objetivos planteados.

La presente investigación fue de diseño no experimental, ante ello según Ibáñez (2015), definió como aquel diseño donde se estudia a las variables o variables en su contexto natural, sin que exista una manipulación que altere el comportamiento de la variable dependiente, así mismo señala que un estudio transversal, es aquel que se desarrolla en un solo momento o un periodo establecido único, en donde se recoge una sola vez la información del instrumento.

3.2. Variables y operacionalización

Sobre la variable independiente Plataforma Virtual

Definición conceptual: Las plataformas virtuales tienen que ser medios de fácil acceso con un buen soporte técnico, que tienen como función facilitar las tareas al personal, por lo que se divide en tres características, es informativa, práctica, comunicativa y evaluativa. (Rodríguez y Rojas, 2018)

Definición operacional: La plataforma virtual es un conjunto de herramientas digitales que tiene tres características es informativa, comunicativa y evaluativa, en

donde se busca mejorar la efectividad de los procesos, por lo que las dimensiones que se consideraron fueron: informativa, comunicativa y evaluativa.

Indicadores: La variable estuvo conformada por los siguientes indicadores: Acceso a la información, disponibilidad, claridad, interacción social, participación programada, desarrollo de tareas, evaluación, control y seguimiento

Escala de medición: La escala del estudio fue ordinal, en donde se logró clasificar y ordenar los datos en base a las alternativas las cuales estuvieron en una escala de Likert; siendo (1) Nunca; (2) Casi Nunca ; (3) A veces ; (4) Casi Siempre; (5) Siempre

Sobre la variable independiente Proceso de abastecimiento

Definición conceptual: Según Anaya (2016), el proceso de abastecimiento busca abastecer las necesidades de la empresa donde todas las actividades deben de registrarse a través de solicitudes de compra y de proveedores el cual debe de ser aprobado de forma pertinente, para luego emitir una serie de cotizaciones registrándolas llegando a emitir órdenes de compra o de servicios, con la debida autorización de conformidad para que se genere la orden de compra, cumpliendo de esta manera con todas las actividades productivas y de orden administrativo en la organización

Definición operacional: El proceso de abastecimiento en cuanto a su logística depende de las políticas empresariales referente a sus requerimientos de bienes. Compras y almacenamiento para asegurar el stock de sus productos.

Indicadores: La variable estuvo conformada por los siguientes indicadores: Cantidad de requerimiento, registro, calidad del proceso de compra y bienes de mayor demanda

Escala de medición: La escala del estudio fue ordinal, en donde se logró clasificar y ordenar los datos en base a las alternativas las cuales estuvieron en una escala de Likert; siendo (1) Nunca; (2) Casi Nunca ; (3) A veces ; (4) Casi Siempre; (5) Siempre

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población estuvo compuesta por 32 trabajadores de la empresa Eslimp, considerándose a aquellos que se encuentran en el área logística.

Para Baena (2017), la población está formado por un conjunto de elementos, individuos, objetos, casos o acontecimiento con criterios o características afines.

La población de estudio se realizó en base a dos criterios:

El Criterio de inclusión: Se llegó a considerar a todo el personal que laboran en el área de logística.

Criterio de exclusión: No se ha excluido a ninguna persona.

Muestra: Por otro lado, Para Dueñas (2015) sostiene que la muestra viene a ser una parte de individuos o casos, que son seleccionados y luego extraídos. Ante lo expuesto se tomó como tamaño de la muestra a la misma cantidad de la población ya que se tuvo acceso a la información de los trabajadores para enviar la encuesta vía online por lo que estuvo conformada por 32 trabajadores.

Muestreo: El muestreo que se utilizó es de estudio no probabilístico intencional, es por ello que la población no tendrá la misma posibilidad de ser escogidos, siendo así de manera no aleatoria la selección de cada miembro de la población, sino por los criterios subjetivos de los investigadores (Abreu, 2016).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se empleó en el estudio fue la encuesta ante ello para Bernal (2010), la encuesta como una habilidad y técnica por parte del investigador para recabar información mediante la búsqueda de datos concernientes para examinar a un conjunto de individuos ante una situación real ya que tiene como enfoque centrarse en sus opiniones, percepciones e intereses. En cuanto al instrumento, será utilizado el cuestionario. Para Baena, (2014), los cuestionarios son procedimientos elaborado en base a ítems de variables de estudio que consiste y son enfocadas a la muestra de investigación, así mismo son fundamentales para ahorrar tiempo y obtener datos precisos en forma rápida.

En este estudio, se ha diseñado un cuestionario para aplicarle a los trabajadores de la empresa, el cual mide las variables plataforma web y proceso de abastecimiento a través de 30 ítems de forma politómica.

3.5. Procedimiento

Los procedimientos que se realizaron en la presente tesis, fueron los siguientes: Primero, para poder iniciar el proceso de recolección de información se llegó a

solicitar una carta de presentación a la universidad el cual se le envió al gerente de la empresa donde se le informa del título de la tesis con fines académicos.

En segundo lugar, se obtiene el permiso de la empresa, posteriormente se procede a buscar información teórica, enfoques conceptuales antecedentes tanto internacional como nacional, así mismo se realizó una búsqueda de información y apreciación de diversos autores, de libros, investigadores de revistas y tesis, que ayudaron en la consolidación del conocimiento del trabajo, los cuales fueron referenciados.

Luego se llegó a proceder con el diseño del cuestionario el cual se recopiló la información a través de una encuesta online, utilizando las plataformas digitales del Google forms, recopilándose la información en una ventana de Excel. Seguido se procesó la información de los datos en el programa IBM SPSS Statistics 26.0 de estadística para luego realizar su análisis. Llegando a evaluar los resultados a través del diseño de tablas y gráficos, en donde se logró contrastar las hipótesis que se plantearon en el presente estudio, llegando a analizarse los datos de forma cuantitativa no paramétrica y utilizando la contrastación de la información a través del estadístico del Rho de Spearman. comprobando si existe o no existe influencia. para su posterior análisis.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos se realizó una prueba de alfa de cronbach, en donde se llegó a medir el instrumento, concluyendo su confiabilidad, ante ello Caycho (2017), nos menciona que a través del estadístico de alfa de cronbach, se analiza la confiabilidad del instrumento, el cual sirve para concluir si las preguntas en un cuestionario, son claras y direccionadas con el problema de investigación por lo que el encuestado no ha tenido ningún inconveniente en responder.

Una vez analizado la confiabilidad del instrumento en cuanto al método de análisis de datos se utilizaron fueron dos tipos de análisis estadísticos: descriptiva e inferencial, para Hernández y Mendoza (2018), la estadística descriptiva es aquel que permite que, a través del diseño de tablas y gráficos, analizar el comportamiento de las variables y dimensiones. Mientras un análisis de estadístico inferencial, es en donde se contrasta las hipótesis a través de un estadístico, concluyendo si existe o no existe influencia, para ello se utilizó el estadístico spss,

en donde se trabajó con el estadístico del Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La investigación es de autoría propia, debido a los datos procesados e interpretados fue realizado por el autor, en donde se respetó la autoría de otros autores de libros, artículos y tesis que sirvieron como fuente de información que a la vez se encuentran referenciados de acuerdo con las normas American Psychological Association de 7ma edición. Conjuntamente el presente trabajo fue evaluado a través de un programa el Turnitin, llegando a generar un reporte el cual se fundamenta según los lineamientos de la investigación para el año 2021 de la universidad, en donde se establece que todo proyecto de investigación debe ser evaluado a través del sistema para su investigación.

IV. RESULTADOS

Descripción de resultados

El presente estudio busca analizar el impacto de la página web en la mejora del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021. Para ello se debe de identificar si la distribución de los datos es paramétricos o no paramétricos, por lo que se realizó una prueba de normalidad.

En donde se llegó a plantear como Hipótesis Nula (H_0) como aquella distribución de datos que no es normal a diferencia de la hipótesis alterna (H_a), en donde si tienen una distribución normal. Analizándose el valor que se llegó a obtener de la significancia siendo menor al 0,05 según la regla de decisión de Hernández y Mendoza (2018), se llega rechazar la hipótesis alterna y si es mayor se acepta la hipótesis nula.

Tabla 1

Pruebas de Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Plataforma Virtual	,280	32	,000	,861	32	,001
Proceso de abastecimiento	,213	32	,001	,878	32	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

*gl= Grados de Libertad

*Sig. = P = Significancia

Interpretación: Como el tamaño de la muestra es de 32 trabajadores analizaremos datos obtenidos del Kolmogrov, apreciando los resultados podemos observar que en ambas variables el valor de significancia es 0 y 0,001 por ello se acepta la H_a , por lo que se llegó a concluir que la distribución de los datos que se analizaron con el tamaño de la muestra no es normal, llegándose aplicar un estadístico Rho spearman para un análisis no paramétrico.

Tabla 2

Prueba de Confiabilidad de las Variables

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Plataforma Virtual	,821	10
Proceso de abastecimiento	,905	20

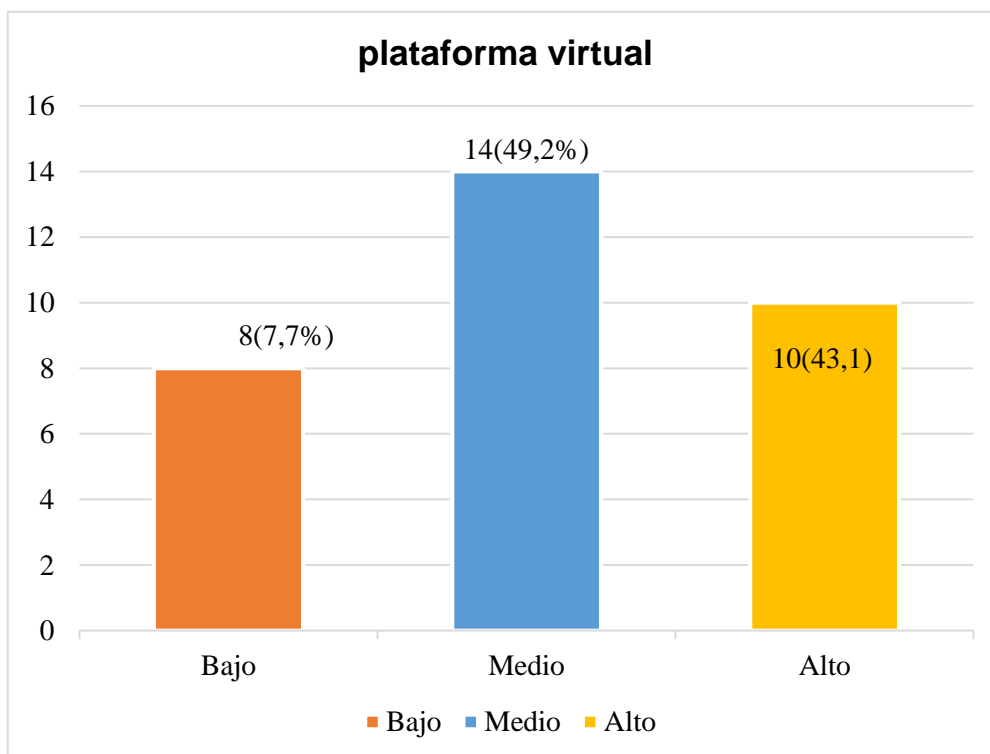
Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente, se llegó a realizar una prueba de confiabilidad llegándose a utilizar el alfa cronbach para medir la confiabilidad de las dos variables, siendo el valor mayor al 0.7 se determinó que el instrumento es confiable y si es menor al valor no es confiables, el cual se llega apreciar en la siguiente tabla.

Ambos Porcentajes de Confiabilidad son considerables en el caso de la segunda variable dependiente, llegando a demostrar la confiabilidad del instrumento, indicando que no es necesario modificar los ítems debido al alto porcentaje obtenido.

Variable plataforma virtual

Figura 1: *Nivel de plataforma virtual.*

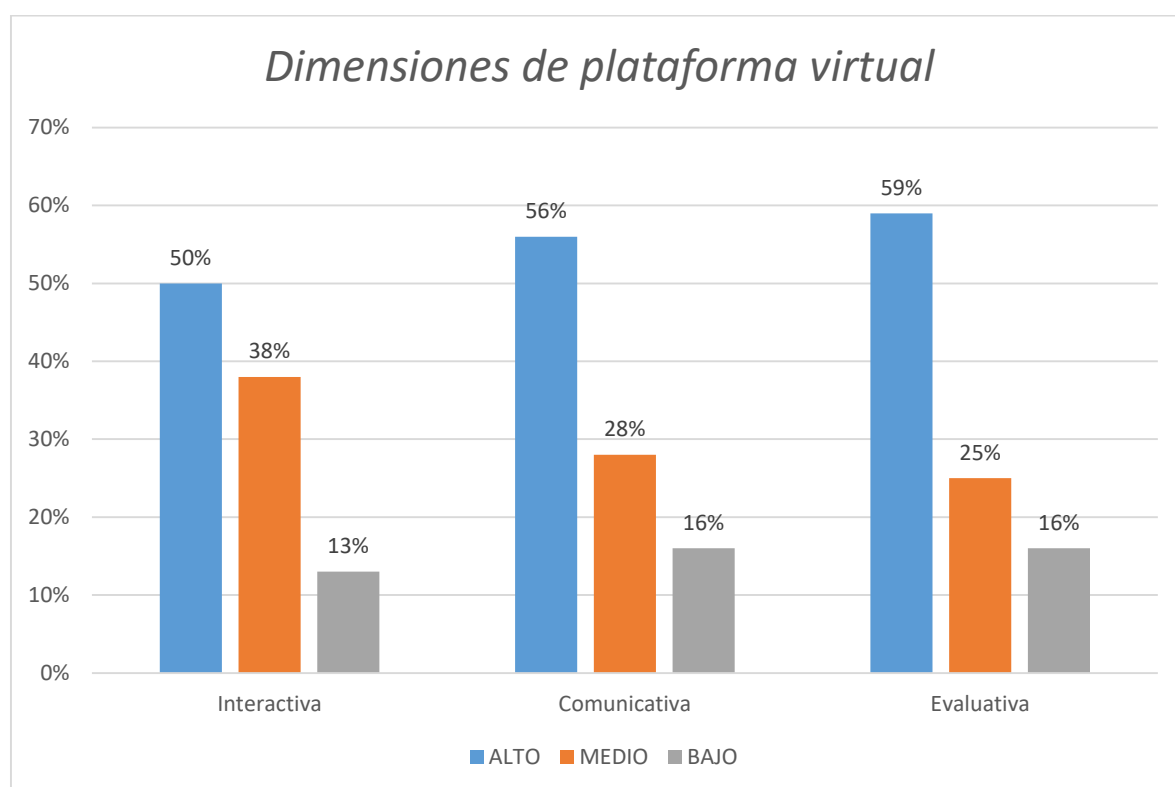


Fuente: Elaboración Propia

En el procesamiento de los datos de la variable plataforma virtual en los trabajadores de la empresa Eslimp Callao S.A, se obtuvieron los siguientes resultados: el 14 (49,2%) de los trabajadores, demuestran que existe un nivel medio o regular de eficiencia de la plataforma, mientras que 10 (43,1%) de los trabajadores demuestran tener un nivel alto del uso de la plataforma, llegando a evidenciar que con el uso de la plataforma virtual se ha logrado mejorar los procesos en el área logística.

Niveles de percepción de las dimensiones de plataforma virtual

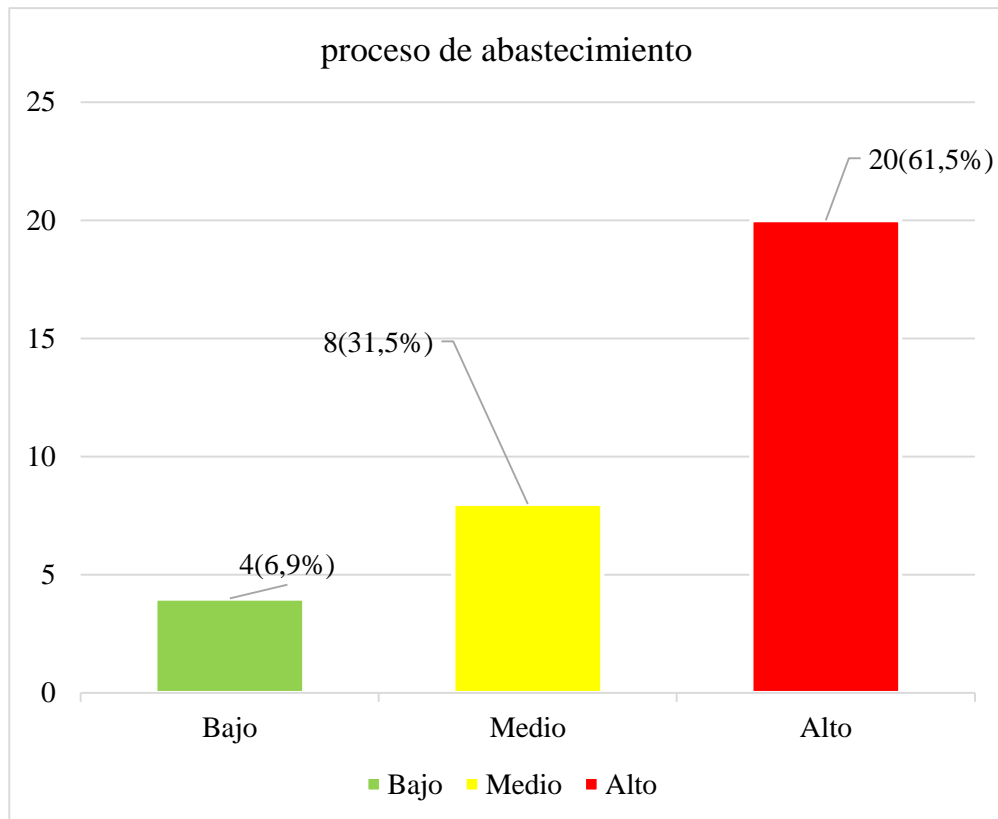
Figura 2: Niveles de percepción de las dimensiones de plataforma virtual



En la siguiente figura se observa las dimensiones de la plataforma virtual en donde las dimensiones que tuvieron un nivel alto de perspectiva fueron en la dimensión interactiva con un 59%, sin embargo, en las tres dimensiones se evidenciaron niveles altos de perspectiva, en esa misma perspectiva la dimensión que tuvo el mayor nivel medio o regular fue la dimensión interactiva con un 38%, sin embargo las dimensiones comunicativa y evaluativa tuvieron el mismo porcentaje de nivel bajo con un 16%. Llegando a demostrar la eficiencia del uso de la plataforma virtual en la empresa.

Variable proceso de abastecimiento

Figura 3: Nivel de proceso de abastecimiento

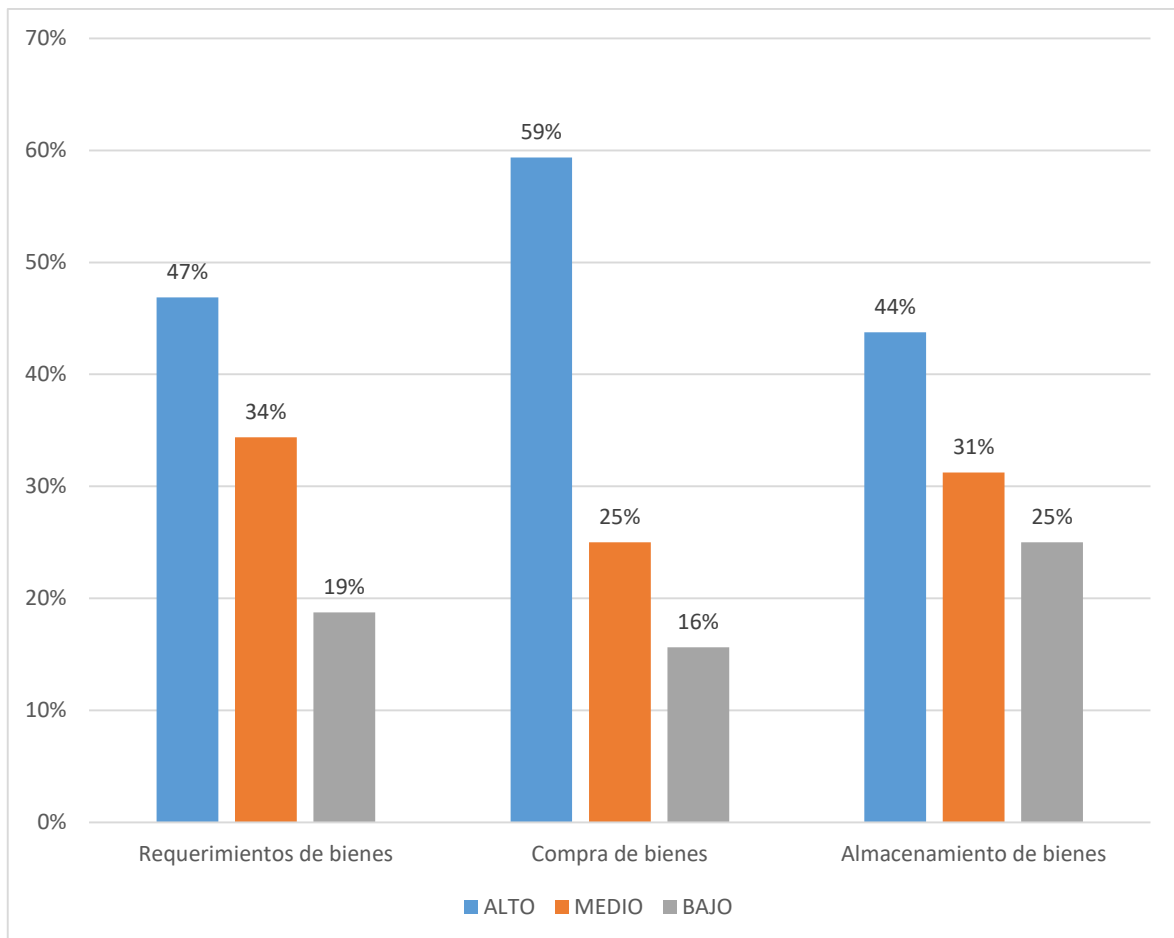


Fuente: Elaboración Propia

Como se aprecia en la figura en cuanto al procesamiento de los datos de la variable plataforma virtual en los colaboradores de la empresa Eslimp Callao S.A, se obtuvieron los siguientes resultados, 20 (61.5%) de los trabajadores tienen un nivel alto de la plataforma, 8 (31.5%) de los trabajadores tienen un nivel medio y 4 (6.9%) de los trabajadores tienen un nivel bajo del uso de la plataforma en el proceso de abastecimiento.

Niveles de percepción de dimensiones del proceso de abastecimiento

Figura 4: Niveles de percepción de las dimensiones del proceso de abastecimiento



Fuente: Elaboración Propia

Además, se observa las dimensiones del proceso de abastecimiento, donde las dimensiones que tuvieron un nivel alto de perspectiva fue en la dimensión compra de bienes con un 59%, sin embargo en las tres dimensiones se evidenciaron niveles altos de perspectiva, en esa misma perspectiva la dimensión que tuvo el mayor nivel medio o regular fue la dimensión requerimiento de bienes con un 34%, sin embargo la dimensión que tuvo el mayor nivel bajo de perspectiva fue el almacenamiento de bienes con un 25%.

Resultados Análisis de contrastación de hipótesis

Posterior al análisis del nivel de percepción de la variable independiente y variable dependiente, así como también sus dimensiones respectivamente, se realizará la prueba de hipótesis en donde identificaremos en primer lugar cuales son los valores obtenidos y adicionalmente si aprobamos la hipótesis nula o la hipótesis alterna

Prueba de correlación y contrastación de hipótesis general

Hipótesis:

H0: La Implementación de la plataforma virtual no influye significativamente en la mejora del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.

Ha: La Implementación de la plataforma virtual influye significativamente en la mejora del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.

Tabla 3. *Correlación entre las variables plataforma virtual y proceso de abastecimiento*

			Plataforma virtual	Proceso de abastecimiento
Rho de Spearman	Plataforma virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Proceso de abastecimiento	Coeficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo al coeficiente de correlación (0,897) es positiva moderada según el anexo 9 de Hernández y Mendoza (2018) y además es significativa (Sig=0,000 < $\alpha= 0,05$). en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (Ha), concluyendo que existe correlación en la presente hipótesis.

Hipótesis específica 1:

H0: La Implementación de la plataforma virtual no influye significativamente en la mejora de los requerimientos de bienes en el proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.

Ha: La Implementación de la plataforma virtual influye significativamente en la mejora de los requerimientos de bienes en el proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.

Tabla 4. *Correlación entre la variable plataforma virtual y requerimiento de bienes*

			Plataforma virtual	Requerimiento de bienes
Rho de Spearman	Plataforma virtual	Coefficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Requerimiento de bienes	Coefficiente de correlación	,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo al coeficiente de correlación (0,877) es positiva fuerte, según el anexo 9 de Hernández y Mendoza (2018) y además es significativa (Sig=0,000 < α = 0,05). en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (Ha), concluyendo que existe correlación en la presente hipótesis.

Hipótesis específica 2:

H0: La Implementación de la plataforma virtual no influye significativamente en la compra de bienes en el proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.

Ha: La Implementación de la plataforma virtual influye significativamente en la compra de bienes en el proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.

Tabla 5. *Correlación entre la plataforma virtual y compra de bienes*

Correlaciones			Plataforma virtual	Compra de bienes
Rho de Spearman	Plataforma virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Compra de bienes	Coeficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo al coeficiente de correlación (0,802) es positiva fuerte, según el anexo 9 de Hernández y Mendoza (2018) y además es significativa (Sig=0,000 < α = 0,05). en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (Ha), concluyendo que existe correlación en la presente hipótesis.

Hipótesis específica 3:

H0: La Implementación de la plataforma virtual no influye significativamente en el almacenamiento de bienes en el proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.

Ha: La Implementación de la plataforma virtual influye significativamente en el almacenamiento de bienes en el proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.

Tabla 6. *Correlación entre la plataforma virtual y almacenamiento de bienes*

Correlaciones			Plataforma virtual	Almacenamiento de bienes
Rho de Spearman	Plataforma virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Almacenamiento de bienes	Coeficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo al coeficiente de correlación (0,778) es positiva considerable según el anexo 9 de Hernández y Mendoza (2018) y además es significativa (Sig=0,000 < $\alpha= 0,05$). en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (Ha), concluyendo que existe correlación en la presente hipótesis.

V. DISCUSIÓN

Respecto a hipótesis general en donde analizamos la influencia entre la plataforma virtual en el proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp, llegamos a concluir que existe una influencia directa y significativa, el cual se fundamentó a través del valor de la significancia bilateral “sig=0,000” siendo menor al 0,05 se determinó que es significativa, además en base al análisis de las estimaciones de parámetro según el libro de metodología para investigaciones cualitativas y cuantitativas para investigaciones Hernández y Mendoza (2018), el cual se aprecia en el anexo 9, llegamos a observar que el valor obtenido a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,897, que el nivel de influencia que ejerce la variable plataforma digital en el proceso de abastecimiento es directa-proporcional y positiva. El estudio concuerda con la investigación de Muñoz (2020), en donde se concluyó a través del diseño de una plataforma virtual mejora el proceso de abastecimiento de los clientes de una empresa de corporación Bioquímica, mejorando el manejo de existencias mediante el apoyo de un software de cálculo, en donde a través del diseño se cuenta con una mejor aplicación de proyección de la clasificación de los pedidos, con el fin de evitar aquellos pedidos de urgencia durante el periodo de sus actividades operativas.

Asimismo, para Barrera y Guapi (2017), cuyo objetivo del estudio fue analizar el efecto de la implementación de una página virtual en el aprendizaje y la utilización efectiva de los sistemas digitales, permitieron mejoras en el servicio educativo. A través de los sistemas de información se ha realizado un detallado análisis, que le permite interpretar datos. Se pudo establecer las fortalezas encontradas en el software educativo. Por ende, los resultados logrados establecen que es importante el uso de todo tipo de herramienta digitales que son el apoyo necesario en las diferentes asignaturas educativas y que permitirá obtener una mejor enseñanza y aprendizaje dichos cambios tecnológicos son necesarios, tanto por su velocidad operativa, ahorro (material – humano), alto nivel de precisión, periodo de desarrollo y exactitud. En esa misma perspectiva para Rivera (2018), a través de su estudio concluyo que el proceso de abastecimiento se llega a mejorar a través de dos escenario de estudios el primero mejorando las deficiencias de las áreas que tengan relación con las existencias o materias primas y el segundo escenario es a

través de un análisis de proveedores y compradores, donde se puede mejorar su desarrollo si se trabaja de manera sistemática o a través de la implementación de un sistema el cual reduce tiempos y futuros costos, visionando futuras estrategias para los diferentes tipo de escenarios, este sustento se reafirma con el estudio de en donde nos menciona que el proceso de abastecimiento se mejora a través de un diseño de un sistema o software, que permita que el proceso de abastecimiento pueda mejorar la provisión de insumos y de esta manera se cumpla con la demanda y con los requisitos en gerencia a la calidad de los insumos.

Los resultados que se llegaron a obtener en la investigación en relación a la variable plataforma virtual en los trabajadores de la empresa Eslimp, se obtuvieron los siguientes resultados, 14 (49,2%) de los trabajadores tienen un nivel medio de la plataforma, 10 (43,1%) de los trabajadores tienen un nivel alto y 8 (7,7%) de los trabajadores tienen un nivel bajo del uso de la plataforma, tales resultados tienen similitud con la investigación de López, et. al. (2018), en donde se observó que un 65% de los trabajadores de la empresa perciben a través del diseño de una plataforma digital se ha podido mejorar el sistema de trabajo volviéndola más ágil, así mismo un 90% de los encuestado mencionaron ante un problema su respuesta fue de manera más rápida, y en 95% de las personas concluyeron que el sistema permitió cumplir con los requerimientos y con las expectativas solicitadas, finalmente un resultado importante fue que el 88% estaban de acuerdo que el sistema permitió disminuir la cantidad de errores que se genera durante el trabajo.

De igual manera en cuanto a los resultados obtenidos al proceso de abastecimiento en donde un 20 (61,5%) de los trabajadores tienen un nivel alto, 8 (31,5%) de los trabajadores tienen un nivel medio y 4 (6,9%) de los trabajadores tienen un nivel bajo del uso de la plataforma en el proceso de bastecimiento, tales resultados puedes tuvieron coincidencias con la investigación de Pillihuaman (2018), en donde se concluir que para mejorar el proceso de abastecimiento es importante la determinación de las necesidades durante el proceso de abastecimiento en donde se obtuvo un 68,75% como un nivel alto de importancia, y en donde un 63% de los encuestado demuestran que el estudio se encuentra un nivel regular en cuanto al nivel de pérdidas económicas, demostrando que el diseño de una estrategia de mejora continua, ayuda a organizar los pedidos, a tener un

mejor manejo de los requerimientos y a reducir las pérdidas económicas, llegando a mejorar las fallas de las actividades, los retrasos y las malas proyecciones de las ventas.

Respecto a hipótesis específica 1, en donde analizamos la influencia entre la plataforma virtual mejora de requerimiento de bienes del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp, llegamos a concluir que existe una influencia directa y significativa, el cual se fundamentó a través del valor de la significancia bilateral “sig=0,000” siendo menor al 0,05 se determinó que es significativa, además en base al análisis de las estimaciones de parámetro de según el libro de metodología para investigaciones cualitativas y cuantitativas para investigaciones Hernández y Mendoza (2018), el cual se aprecia en el anexo 9, llegamos a observar que el valor obtenido a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,877, que el nivel de influencia que ejerce la variable plataforma digital en el proceso de abastecimiento es directa-proporcional y positiva.

Asimismo, en cuanto al análisis descriptivo de la dimensión requerimiento de bienes, donde el 15 (47%) de los trabajadores tiene un nivel de interpretación de datos alto, 11 (34%) tienen un nivel medio y 6 (19%) demostraron que existe un nivel bajo. El estudio concuerda con la investigación de Martínez (2019), en donde se concluyó que a través del diseño de una plataforma virtual se mejora la productividad y la formación del capital humano según el puesto o área de trabajo, el estudio se realizó a través de la unidad de análisis de MiPymes de la ciudad de México, en donde solo un 44% conocían del manejo de una plataforma digital para agilizar las entregas de sus productos, un 24% estaría dispuesto a implementarla y un 68% lo consideran como un gasto incensario, es debido a ello que muchas instituciones públicas realizaron grandes campañas para mejorar el conocimiento y la implementación de trabajo bajo el diseño de plataformas digitales, los resultados demostraron la importancia por la integración de tres aspectos importantes en el manejo de plataformas en las MiPymes siendo un mejor conocimiento en el aspecto pedagógico y tecnológico, mejoras en la comunicación y altos índices de eficiencias en cuanto al aprendizaje virtual, el aporte del estudio permite demostrar la viabilidad comercial de la implementación de la plataforma virtual. Para Muñoz (2020), en donde se concluyó a través del diseño de una plataforma virtual mejora el proceso

de abastecimiento de los clientes de una empresa de corporación Bioquímica, mejorando el manejo de existencias mediante el apoyo de un software de cálculo, en donde a través del diseño se cuenta con una mejor aplicación de proyección de la clasificación de los pedidos, con el fin de evitar aquellos pedidos de urgencia durante el periodo de sus actividades operativas.

Respecto a hipótesis específica 2, en donde analizamos la influencia entre la plataforma virtual en la compra de bienes del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp, llegamos a concluir que existe una influencia directa y significativa, el cual se fundamentó a través del valor de la significancia bilateral “sig=0,000” siendo menor al 0,05 se determinó que es significativa, además en base al análisis de las estimaciones de parámetro de según el libro de metodología para investigaciones cualitativas y cuantitativas para investigaciones Hernández y Mendoza (2018), el cual se aprecia en el anexo 9, llegamos a observar que el valor obtenido a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,897, que el nivel de influencia que ejerce la variable plataforma digital en el proceso de abastecimiento es directa-proporcional y positiva. El estudio concuerda con la investigación de Guzetti (2020), en donde se concluyó el impacto de la plataforma virtual en el proceso de enseñanza de todo tipo de organización genera un intercambio de conocimiento, mejorando las habilidades y destrezas, así como favorece la innovación, la motivación y la comunicación de sus miembros.

Asímismo, en cuanto al análisis descriptivo de la dimensión compra de bienes 19 (59%) de los trabajadores tienen un nivel de interpretación de datos alto, 08 (25%) tienen un nivel medio y 5 (16%) demostraron que existe un nivel bajo. En esa misma perspectiva los estudios guardan relación con la investigación de Gonzales (2020), en donde se diseñó una plataforma logística para reducir los costos de la cadena de valor de reciclaje, la plataforma permitió se adaptó al rubro de transporte en donde se mejoró la interacción de personas a través del modelo de flujogramas, permitiendo de forma más sistemática, ágil y ordenada, la cantidad de insumos de materia prima que se tiene, cuanto es material de reciclaje, mejorando el nivel productivo de la empresa. En similar perspectiva para Florián, et. al. (2020), en su estudio en donde se analizó la influencia de la plataforma virtual en el proceso de intercambio de productos, el estudio nos ayudó a determinar que un 96,1% de los

encuestados a través del diseño de la aplicación móvil ha permitido mejorar la gestión de intercambio de los productos de una manera más rápida y segura, así mismo el modelo permitió demostrar que la plataforma virtual diseñada, logró que la empresa tenga un mejor conocimiento de sus ventas, realice proyección de endeudamiento, mejore el servicio de entrega de los productos, facilite la búsqueda de información, considerándose como un canal fácil de utilizar, demostrando a través de sus resultados que un 89% de los clientes están satisfechos con el sistema. La plataforma ha permitido que la empresa cuente con un registro más sofisticado de su producto, un mejor control de productos por vencer, generando que se desarrolló de la mejor manera estrategias que permitan mejorar el índice de rotación de los productos.

Respecto a hipótesis específica 3, en donde analizamos la influencia entre la plataforma virtual en el almacenamiento de bienes del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp, llegamos a concluir que existe una influencia directa y significativa, el cual se fundamentó a través del valor de la significancia bilateral “sig=0,000” siendo menor al 0,05 se determinó que es significativa, además en base al análisis de las estimaciones de parámetro de según el libro de metodología para investigaciones cualitativas y cuantitativas para investigaciones Hernández y Mendoza (2018), el cual se aprecia en el anexo 9, llegamos a observar que el valor obtenido a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,778, que el nivel de influencia que ejerce la variable plataforma digital en el proceso de abastecimiento es directa-proporcional y positiva.

En cuanto al análisis descriptivo de la dimensión en la dimensión almacenamiento de bienes de los trabajadores, 14 (44%) de los trabajadores tienen un nivel de interpretación de datos alto, 10 (31%) tienen un nivel medio y 08 (25%) demostraron que existe un nivel bajo. El estudio concuerda con la investigación de Bernal, Botteri y Mujica (2020), el desarrollo de una plataforma virtual en los negocios, tiene como propósito en satisfacer las necesidades, disminuir los costos y tiempos y generar procesos eficientes, su estudio tuvo como objetivo diseñar una plataforma virtual para las empresas que compran productos de limpieza. Se logró demostrar que el beneficio que tiene la empresa con la plataforma es a través de comisiones que se cobra cuando los clientes hacen un pago y reserva el servicio,

contribuyendo a tener un registro de sus potenciales clientes, las cantidades que compran, reportes de cumplimiento de entrega y los tipos de reclamaciones, convirtiendo una plataforma como un beneficio económico y como un sistema que ayuda a que la empresa tome las mejores decisiones para evitar los errores. El estudio aporta un conocimiento importante de los beneficios de las plataformas virtuales mejorando los sistemas de ingresos, una reducción en términos tributarios y un mejor manejo del sistema de forma sofisticada. En esa misma perspectiva los autores Bisbal, Nivin y Torre (2017), realizaron un estudio cuyo objetivo fue analizar la factibilidad del diseño de una plataforma virtual como intermedio logístico en el proceso de abastecimiento de bienes, el estudio propuso el diseño de una plataforma el cual permite mejorar los nexos entre los usuarios, los compradores y vendedores, de los bienes. La plataforma permitió un crecimiento sostenido a través del manejo de los medios digitales, convirtiéndola más eficaz a costos bajos, diferenciándose por su calidad. Concluyendo que la plataforma virtual es un medio que genera mejoras en el proceso logístico, un acceso masivo de clientes - proveedores y visualización de forma más sistemática de los productos. Por lo tanto, para Muñoz (2020), en donde se concluyó a través del diseño de una plataforma virtual mejora el proceso de abastecimiento de los clientes de una empresa mejorando el manejo de existencias mediante el apoyo de un software de cálculo, en donde a través del diseño se cuenta con una mejor aplicación de proyección de la clasificación de los pedidos, con el fin de evitar aquellos pedidos de urgencia durante el periodo de sus actividades operativas. Para,

En esa misma perspectiva se tomó en cuenta la investigación de Lino (2018), en donde se observó que importante desarrollar un adecuado proceso de abastecimiento a través de un sistema operativo o software, en donde se logre coordinar las áreas logísticas, el cual está diseñado a través de una plataforma virtual. Demostrando un mejor manejo de stock de los productos, teniendo cantidades adecuadas llegando a no interferir en sobrecarga de los inventarios, reforzando de esta manera el proceso de abastecimiento.

VI. CONCLUSIONES

- Primero:** La plataforma virtual influye positivamente en la mejora del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., en base a las estimaciones de parámetros se concluye que la variable dependiente solo puede ser explicado por la dependiente en el nivel alto, además de obtener una significancia bilateral de 0,000.
- Segundo:** La plataforma virtual influye positivamente en el requerimiento de bienes del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., en base a las estimaciones de parámetros se concluye que la variable dependiente solo puede ser explicado por la dependiente en el nivel alto, además de obtener una significancia bilateral de 0,000
- Tercero:** La plataforma virtual influye positivamente en la compra de bienes del proceso del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A, en base a las estimaciones de parámetros se concluye que la variable dependiente solo puede ser explicado por la dependiente en el nivel alto, además de obtener una significancia bilateral de 0,000.
- Cuarto:** La plataforma virtual influye positivamente en el almacenamiento de bienes, en base a las estimaciones de parámetros se concluye que la variable dependiente solo puede ser explicado por la dependiente en el nivel alto, además de obtener una significancia bilateral de 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Se recomienda la implementación de plataformas virtual para mejorar el proceso de abastecimiento de las empresas, en donde a través del manejo del software permite tener un mejor conocimiento de la cantidad de requerimientos aceptados y de aquellos denegados, mejorando el tiempo de respuesta.
- Segundo:** Se recomienda diseñar una plataforma virtual en donde se logre realizar proyecciones clasificadas de los pedidos, con la finalidad de evitar pedidos de urgencia durante el periodo de actividades, para ello es importante que los trabajadores clasifiquen sus pedidos en cuanto al nivel de la demanda.
- Tercero:** En cuanto al proceso de compra se recomienda tener una amplia cartera de proveedores, los cuales sean incluidos en la plataforma virtual de esta manera tener una variedad de opciones y precios, teniendo una mejor digitalización de la compra de productos en relación a la perspectiva de las ventas.
- Cuarto:** Con la finalidad de mejorar su nivel de procesos de almacenamiento de los insumos, se recomienda para tener un mejor manejo de la plataforma virtual, capacitar a sus trabajadores en cuanto al manejo e ingreso de los datos, indicando en que área se encuentran, las fechas de ingreso y las solicitudes de requerimientos, así como la entrega de los productos.

REFERENCIAS

- Alvarado, L. (2018), aplicación de la Gestión de Almacén mejora la productividad en la selección de pedidos en la empresa Carnes J Mendoza S.A.C. El Salvador: Universidad
- Anaya, I. (2016). La gestión operativa de la empresa. Logística Integral ESIC.
- Araguez, L. (2017). Relaciones laborales y derecho del empleo, 1, (5), University Press - ISSN 2282-2313
- Aubry, H- (2016). Plataformas digitales en Mypes. EBSCO. Mexico.
- Barrera, A y Guapi H. (2017), El diseño de plataforma web en la optimización del departamento de abastecimiento de una compañía dedicada a la metal-mecánica (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo
- Bernal, A., Botteri, L., y Mujica, R. (2020). Plataforma virtual de oficios generales. (Tesis para obtener el grado de maestro en administración de tecnología de informacion). Universidad Tecnológica del Perú. Perú. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3559/Sergio%20Bernal_Aldo%20Botteri_Michael%20Mujica_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bisbal, E., Nivin, C., y Torre, M. (2017). Plan de negocios para la intermediación logística mediante una plataforma virtual. (Tesis para obtener el grado de administración de empresas). Universidad Peruana de ciencias aplicadas
- Cabazas, Mainez Y López (2016). La cultura organizacional y la transferencia de conocimiento tácito dentro de la empresa, a través de la mediación de la comprensión de la necesidad de Kaizen. 1965-1988. Recuperado el 11 de mayo de 2016, de <http://EconPapers.repec.org/RePEc:tpr:restat:v:80:y:1998:i:1:p:119-127>
- Ceballos, Castellanos y Medina (2019). Auditoria De Usabilidad De Herramientas Implementadas En Plataformas Virtuales Para Ofertar Servicios. INNOVA ITFIP, 5 (1). 64-77. <http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/56/7>

- Cubillos, M y Roso, D. (2015). Teorías de la calidad: Conocimientos en la competitividad. Revista de la universidad de la Salle, (48), 80-99. Recuperado de <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1260>
- Daza, K., Diaz, M., y Caviedas, A. (2016). Seis sigma. Capítulo 6. propuesta de mejoramiento del proceso de logística de abastecimiento de repuesto en la empresa Masivo Capital S.A.S. España: Ed. Comillas. Recuperado el 22 de agosto de 2016, de <http://200.16.86.50/digital/33/revistas/cse/sixsigma-six.pdf>
- de Guayaquil. Universidad de Guayaquil
- Delgado, G (2018). El Kaisen como estrategia gerencial para el mejoramiento de la calidad en el proceso productivo de destilería unida S.A. Venezuela: Universidad Centro occidental
- empresa Corporación Bioquímica Internacional SAC Chimbote, 2020. (Tesis para obtener el grado de maestria). Universidad cesar vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50963/Mu%c3%b1oz_VEB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- en .En Revista Digital. Recuperado de: <https://revistadigital.inesem.es/gestionintegrada/sistema-gestion-calidad/>
- Filieri, R., & Algezau, S. (2015). Knowledge sourcing and knowledge reuse in the virtual product prototyping: an exploratory study in a large automotive supplier of R&D. Journal of Knowledge Management, Vol. 21 No. 4, pp. 741-764.
- Florian, L., Merino, C., y Rojas, M. (2020). Plataforma virtual de intercambio colaborativo en una empresa de productos en el Perú. (Tesis para obtener el grado de Magister en dirección y tecnologías de informacion). Esan. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2140/2020_MADTI_18-1_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fuentes, L. (2017). Propuesta de una cultura del cambio en forma continua en la empresa y a través de ello mejorar la productividad. Universidad Cesar Vallejo.
- Garcia, E.(2018), Cadena de suministros digital en base a la tecnologia Blockchain, <https://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfce/article/view/4366/4092>

- Gestión (2020). El rol de las cadenas de suministro en tiempos de emergencia. <https://gestion.pe/blog/te-lo-cuento-facil/2020/04/el-rol-de-las-cadenas-de-suministro-en-tiempos-de-emergencia.html/?ref=gesr>
- Gómez, L. (1992). La calidad y productividad en una mejora continua. Técnicas y herramientas (2da. ed.). Caracas: CAF. Recuperado el 22 de agosto de 2016, de <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/865>
- Gonzales, F. (2020). Modelo de gestión logística para la movilización de material reciclable mediante una plataforma tecnológica en la ciudad de Manizales. (Tesis de Maestría de gestión de proyectos de diseño e innovación). Universidad Católica de Pereira. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6932/1/DDEGPDI52.pdf>
- Gonzales, Ramirez, Ricaurte y Rodriguez. (2020). Plataforma digital en la gestión logística integral de Pymes es manufacturera en Colombia. (tesis de maestría). Universidad Javeriana.
- Guzetti, C. (2020). Plataforma virtual: una herramienta didáctica para el Proceso de Enseñanza Aprendizaje. Revista Científica Multidisciplinar, 2 (4). Ciudad de México, https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.122p.860
- Hanusa, I. (2021), Opportunities and Challenges for a B2B Trading Platform of Secondary Raw Material: An Exploratory Analysis based on the Sourcing Process of Sustainable SMEs in the Fashion and Textile Industry. (tesis de maestría). The Swedish School of Textiles. <chrome-extension://dagcmkpagjihakfdhnbomgmjdpkdklff/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fwww.diva-portal.org%2Fsmash%2Fget%2Fdiva2%3A1593470%2FFULLTEXT01>
- Harrington. (2013). Dirección completa en el mejoramiento continuo. La nueva generación. México: Ed. McGraw-Hill.
- Hernandez, L y Vizar I. (2013). Analizar y aplicar la mejora continua. Indiana: Author House. HARRINGTON, (2014). Como mejorar los procesos en una empresa. México: Ed. McGraw-Hill.
- Hernandez, L y Vizar I. (2013). Analizar y aplicar la mejora continua. Indiana: Author House. HARRINGTON, (2014). Como mejorar los procesos en una empresa. México: Ed. McGraw-Hill.

- Herrera Y Arzola. (2012). Diagnóstico de los distintos procedimientos de mejora continua. UNEXPO. Recuperado el 10 de mayo de 2016,
- Jensen, R. y Thursby, M. (2014). Proof and Prototypes for Sale: the Licensing of University Inventions. *The American Economic Review*, 91(1), 3- 36.
- KABBOUL F. (2015). Aplicar la reingeniería para las empresas de servicio. Venezuela: IESA.
- Kaizen, M. (2015). Mejora continua. Principios (en línea). Recuperado el 6 de julio de 2016, de <http://www.competitividadup.com/?p=535>
- Kissimotob, K., Aparecida, C & Barbin, F. (2018). The role of information technology for building virtual environments to integrate crowdsourcing mechanisms into the open innovation process. *Elsevier*, 44 (129), 143-153 pp. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.12.020>
- Lino, G. (2018). Mejora en la gestión del proceso de abastecimiento de materia prima en la industria de aditivos químicos para la construcción en lima metropolitana caso - Sika Perú. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4290/lino_ggs.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Lisandro Alvarado, Barquisimeto Bell, R y Burnham, J (2015). "Administración, Productividad y Cambio. CECSA". Venezuela, Editorial: MCGRAW-HILL
- López, S., Silvestre, F., Vise, C y Zambrano, Y. (2018). Diseño e implementación de una plataforma virtual para conectar oferta y demanda del servicio de transporte de carga (Tesis para obtener el grado de maestría). Universidad tecnológica del Perú.
- Manivann, S. (2017). Seis sigma y su historia. México: Ed. Metalforming. Recuperado el 22 de agosto de 2016, de http://mexico.pma.org/magazine/aug07/pdf/seis_sigma.pdf/<http://web.cortland.edu/matresearch/SeisSigma.pdf>
- 43 MERDEKAH, Y. (2008). Six sigma Could the Secret of Bank of América. Recuperado el 22 de agosto de 2016, de <http://www.sixsig.info/sixsigma/category/bank-of-america>.

- Martinez, M. (2019). Diseño ambiente de aprendizaje virtual para la formación de capital humano en el puesto de trabajo, a través de la plataforma REA., 19 (2). DOI: <https://doi.org/10.30827/eticanet.v19i2.11854>
- Martinez, Peiró Y Ramos (2015). Mejorar la calidad de servicio para una satisfacción a consumidor. Madrid: Síntesis. MAY, M. (2014). Mercadotecnia de servicio. Recuperado de: <http://mercadotecniadeservicioieucaribe.blogspot.com/2012/03/serviciodeseado-y-servicio-adecuado.html>
- Montejo, A. (2019), "Propuesta de una plataforma virtual para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera". México: Instituto Politécnico Nacional. Orué, E. (2010) "Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana", Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Munir, M., Sadiq, M., Ali, K., & Farooq, S. (2019). Supply chain risk management and operational performance: the enabling role of supply chain integration. International Journal of Production Economics, 1(1), 1-62. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S092552732030061X>
- Olivarez, J. (2016). Aplicación de las ISO 9001: 2015. .Recuperado de: <http://blog.group-gqs.com/?p=265>
- Muñoz, E. (2020). Propuesta para mejorar el abastecimiento de los clientes de la Olivarez, J. (2016). Aplicación de las ISO 9001: 2015. .Recuperado de: <http://blog.group-gqs.com/?p=265>
- Perez, L (2016). universities as a source of commercial technology: a detailed analysis of university patenting, 1965-1988. Recuperado el 11 de mayo de 2016, de <http://EconPapers.repec.org/RePEc:tp:restat:v:80:y:1998:i:1:p:119-127>
- Pillihuaman, C. (2018). Abastecimiento y gestión de logística de la Corte Superior de Justicia de Ica – 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. file:///C:/Users/User/Downloads/Pillihuaman_HC.pdf
- Plaomares, N. (2016). The knowledge creating Company. New York, USA: Oxford Temas para clase. España: Ed. Comillas.

- Rivera, C. (2018). Proceso de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima 2018. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21278/Rivera_FCF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robles, L. (2018). La calidad y productividad en una mejora continua. Técnicas y herramientas (2da. ed.). Caracas: CAF. Recuperado el 22 de agosto de 2016, de <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/865>
- Robles, L. (2018). La calidad y productividad en una mejora continua. Técnicas y herramientas (2da. ed.). Caracas: CAF. Recuperado el 22 de agosto de 2016, de <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/865>
- Rocano, C. (2017). Sistema de gestión de calidad y su origen .En Revista Digital. Recuperado de: <https://revistadigital.inesem.es/gestionintegrada/sistema-gestion-calidad/>
- Rocano, C. (2017). Sistema de gestión de calidad y su origen .En Revista Digital. Recuperado de: <https://revistadigital.inesem.es/gestionintegrada/sistema-gestion-calidad/>
- Sampat, Mowery Y Ziedonis (2015). Changes in university patent quality after the Bayh Dole Act: a re-examination. *International Journal of Industrial Organization*, 21(9), 1371-1390.
- Sucin, G & Adrian. (2018). Design of an internship recruitment platform employing NLP based technologies. *Journal Electronics, Computers and Artificial Intelligence*, 28 (30), 1-6 pp. ISSN 1220-1766, http://www.beiario.eu/wp-content/uploads/2018/09/IEEE-ECAI-Design-of-an-internship-recruitment-platform-employing-NLP-based-technologies_SoMeDi.pdf
- Su-Jeong, H & YHyunjung, L. (2020). The use of 3D virtual fitting technology: comparison between sourcing agents contractors and domestic suppliers in the apparel industry. *Journal International Journal of Fashion Design, Technology and Education*, 13300-307 pp. <https://doi.org/10.1080/17543266.2020.1797905>

- Sullivan, L. (2014). Profiting from Intellectual capital: Extracting Value from Innovation. USA: Ed. John Wiley and Sons.
- LARREA, P. (2014) estrategia de marketing para una mejor calidad de servicio la. Madrid: Díaz de Santos.
- Marketing de servicios. (n.d). Recuperado de: <https://aillmkt.wordpress.com/brechas-y-estrategias-de-mercado/>
- Torres, L. (2016). La internacionalización de una plataforma tecnológica de consumo colaborativo logístico. (Tesis de Maestría en MBA). Universidad de San Andrés. Colombia.
- Vargas, y Aldana. (2014).Calidad y Servicio. (3. Ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Villamar, L y Montalvo, L. (2015). Creación de un modelo de costos basado en la metodología Kaizen para las operaciones de una concesionaria Automotriz ubicada en la Ciudad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil
- Wellington, P (2017). "Cómo brindar un servicio integral al cliente: Lo mejor de las estrategias Kaisen, Desarrollo de un poderoso y funcional programa de servicio al cliente". Colombia: McGrawHill, 2001. p. 14.
- Wiig, H., Ju, L & Zukauskaitė, E. (2021). Global knowledge sourcing in thick and diversified RIS: case studies in Oslo, Malmö and Beijing, European Planning Studies, 29 (18), 1476-14794 pp. <https://doi.org/10.1080/09654313.2020.1849033>.
- Williams, P., McDonald, P & Mayes, R (2019). Recruitment in the gig economy: attraction and selection on digital platforms. The International Journal of Human Resource Management, 10 (12). 4136-4162 pp. <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1867613>
- Ying-Jiun H & Yenchun, J. (2019). Entrepreneurship through the platform strategy in the digital era: Insights and research opportunities. Elsevier, 14 (95), 315-323 pp. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.03.033>
- Yuichiro, et al (2018). Virtual dual sourcing of specialized goods: Lessons from supply chain disruption of Riken and Epson Atmix. Journal of Enterprise Information Management. 5 (31), 351-356 pp. ISSN: 1741-0398.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JEIM-10-2014-0098/full/html>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Plataforma virtual para la mejora del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.			Variables	Dimensiones	Indicadores	METODOLOGIA
Problemas	Objetivos	Hipótesis de estudio	Variable 1	Informativa	Acceso a la información Disponibilidad Claridad	Tipo de Estudio Explicativo– no experimental Aplicada
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Plataforma virtual	Comunicativa	Interacción social Participación programada Desarrollo de tareas	Diseño de la Investigación No experimental
¿De qué manera la Plataforma virtual influye en el proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021?	Determinar la influencia de implementación de la Plataforma virtual en el proceso de abastecimiento de la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.	La Implementación de la plataforma virtual influye significativamente en la mejora del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.		Evaluativa	Evaluación Control y seguimiento	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específico		Variable 2		
¿De qué manera la Plataforma virtual influye en el requerimiento de bienes del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021?	Determinar la influencia de implementación de la plataforma virtual en los requerimientos de bienes en el proceso de abastecimiento de la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.	La Implementación de la plataforma virtual influye significativamente en la mejora de los requerimientos de bienes en el proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.	Proceso de abastecimiento	- Requerimiento de bienes	Cantidad De requerimiento	32 trabajadores Muestreo
¿De qué manera la Plataforma virtual influye en la compra de bienes del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021?	Determinar la influencia de implementación de la plataforma virtual en la compra de bienes en el proceso de abastecimiento de la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.	La Implementación de la plataforma virtual influye significativamente en la compra de bienes en el proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.		- Compra de bienes	Bienes regulares Bienes nuevos	probabilístico Técnica: encuesta
¿De qué manera la Plataforma virtual influye en el almacenamiento de bienes del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021?	Determinar la influencia de implementación de la plataforma virtual en el almacenamiento de bienes del proceso de abastecimiento de la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.	La Implementación de la plataforma virtual influye significativamente en el almacenamiento de bienes en el proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021.		- Almacenamiento de bienes	Bienes de mayor demanda Bienes de menor demanda	Instrumento: Cuestionario Prueba de hipótesis: t-Student

Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	Escala de Medición
Plataforma Virtual	Las plataformas virtuales tienen que ser medios de fácil acceso con un buen soporte técnico, que tienen como función facilitar las tareas al personal, por lo que se divide en tres características, es informativa, práctica, comunicativa y evaluativa (Rodríguez y Rojas, 2018)	Definición operacional – La plataforma virtual es un conjunto de herramientas digitales que tiene tres características es informativa, comunicativa y evaluativa, buscando que el usuario tenga todas las posibilidades de mejorar su efectividad en su uso, por lo que s	Informativa	Acceso a la información Disponibilidad Claridad	Ordinal - Likert: (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
			Comunicativa	Interacción social Participación programada Desarrollo de tareas	
			Evaluativa	Evaluación Control y seguimiento	
Proceso de abastecimiento	Según Anaya (2016), el proceso de abastecimiento es la acción de abastecer las necesidades de la empresa, que está vinculada con la logística y cadena de suministros. La fase del proceso de abastecimiento de forma interna depende de las políticas empresariales referente a los requerimientos de bienes, compra de bienes y el almacenamiento bienes, para así asegurar el nivel de stock adecuado y el cumplimiento sobre los objetivos prioritarios entre la compañía y sus clientes.	Definición operacional – el proceso de abastecimiento en cuanto a su logística depende de las políticas empresariales referente a sus requerimientos de bienes. Compras y almacenamiento para asegurar su stock.	Requerimiento de bienes	Cantidad de requerimiento	
			Compra de bienes	Registro Calidad del proceso de compra	
			Almacenamiento de bienes	Bienes de mayor demanda	

Anexo 3. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLATAFORMA VIRTUAL Y PROCESO DE ABASTECIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿La plataforma virtual permite que los trabajadores accedan la información de forma rápida?	X		X		X		
2	¿La información en la plataforma siempre está disponible?	X		X		X		
3	¿El contenido de información para que los trabajadores ingresen a la plataforma es claro?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La plataforma ha mejorado la interactividad entre los participantes?	X		X		X		
5	¿La plataforma ha facilitado la correspondencia e identificación de los requerimientos?	X		X		X		
6	¿El diseño de la plataforma ha mejorado el nivel de atención las personas de forma programada?	X		X		X		
7	¿El desarrollo de las tareas se realiza de forma programada y sin complicaciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿La plataforma permite evaluar el cumplimiento con la aceptación de las solicitudes de los requerimientos?	X		X		X		
9	¿El diseño de la plataforma permite tener un control más rápido de los requerimientos recepcionados?.	X		X		X		
10	¿Se ha mejorado el nivel de monitoreo de los requerimientos aceptados y denegados dentro de la plataforma?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Requerimientos de bienes							
11	¿La plataforma le permite disminuir el índice números de requerimientos observados?	X		X		X		
12	¿El fácil manejo de la plataforma le permite descubrir las características de los requerimientos observados?	X		X		X		
13	¿La plataforma le permite disminuir el índice números de requerimientos observados?	X		X		X		
14	¿El fácil manejo de la plataforma le permite descubrir las características de los requerimientos observados?	X		X		X		
15	¿La plataforma le permite disminuir el índice números de requerimientos observados?	X		X		X		
16	¿El fácil manejo de la plataforma le permite descubrir las características de los requerimientos observados?	X		X		X		
17	¿La plataforma le permite disminuir el índice números de requerimientos observados?	X		X		X		
18	¿El fácil manejo de la plataforma le permite descubrir las características de los requerimientos observados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Compra de bienes							
19	¿La plataforma cuenta con una lista de proveedores para atender oportunamente los pedidos de bienes?	X		X		X		
20	¿La plataforma permite que sea visible el registro de los documentos de compra de bienes?	X		X		X		
21	¿Se ha mejorado el nivel de efectividad de la gestión de compra de bienes?	X		X		X		
22	¿La calidad del proceso de compra de bienes a través de la plataforma es la más ágil?	X		X		X		
23	¿Se ha mejorado la calidad del seguimiento de los documentos registrados durante el proceso de compra?	X		X		X		

24	¿La plataforma virtual asegura la calidad total en el proceso de compra de bienes?	X		X		X		
25	¿El promedio de bienes comprados se realiza de forma eficiente?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Almacenamiento de bienes	Si	No	Si	No	Si	No	
26	¿La plataforma le permite tener un registro de los bienes de mayor demanda?	X		X		X		
27	¿La plataforma le permite tener un control de ingresos y salida de los bienes?	X		X		X		
28	¿La plataforma cuenta con un registro de la cantidad de los bienes que tienen cada área?	X		X		X		
29	¿La plataforma virtual cuenta con un portal de transparencia de los registros de entrada y salida de los bienes?	X		X		X		
30	¿El proceso almacenamiento de la plataforma virtual se realiza de forma permanente para el logro de los objetivos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Marlon Frank Acuña Benites DNI: 42097456

Especialidad del validador: Ingeniero de Sistemas con Maestría y Doctorado en Administración

01 de octubre del 2021

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Marlon Acuña Benites
DNI: 42097456
Ing. de Sistemas / Investigador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLATAFORMA VIRTUAL Y PROCESO DE ABASTECIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿La plataforma virtual permite que los trabajadores accedan la información de forma rápida?	X		X		X		
2	¿La información en la plataforma siempre está disponible?	X		X		X		
3	¿El contenido de información para que los trabajadores ingresen a la plataforma es claro?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La plataforma ha mejorado la interactividad entre los participantes?	X		X		X		
5	¿La plataforma ha facilitado la correspondencia e identificación de los requerimientos?	X		X		X		
6	¿El diseño de la plataforma ha mejorado el nivel de atención las personas de forma programada?	X		X		X		
7	¿El desarrollo de las tareas se realiza de forma programada y sin complicaciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿La plataforma permite evaluar el cumplimiento con la aceptación de las solicitudes de los requerimientos?	X		X		X		
9	¿El diseño de la plataforma permite tener un control más rápido de los requerimientos recepcionados?.	X		X		X		
10	¿Se ha mejorado el nivel de monitoreo de los requerimientos aceptados y denegados dentro de la plataforma?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Requerimientos de bienes							
11	¿La plataforma le permite disminuir el índice números de requerimientos observados?	X		X		X		
12	¿El fácil manejo de la plataforma le permite descubrir las características de los requerimientos observados?	X		X		X		
13	¿La plataforma le permite disminuir el índice números de requerimientos observados?	X		X		X		
14	¿El fácil manejo de la plataforma le permite descubrir las características de los requerimientos observados?	X		X		X		
15	¿La plataforma le permite disminuir el índice números de requerimientos observados?	X		X		X		
16	¿El fácil manejo de la plataforma le permite descubrir las características de los requerimientos observados?	X		X		X		
17	¿La plataforma le permite disminuir el índice números de requerimientos observados?	X		X		X		
18	¿El fácil manejo de la plataforma le permite descubrir las características de los requerimientos observados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Compra de bienes							
19	¿La plataforma cuenta con una lista de proveedores para atender oportunamente los pedidos de bienes?	X		X		X		
20	¿La plataforma permite que sea visible el registro de los documentos de compra de bienes?	X		X		X		
21	¿Se ha mejorado el nivel de efectividad de la gestión de compra de bienes?	X		X		X		
22	¿La calidad del proceso de compra de bienes a través de la plataforma es la más ágil?	X		X		X		
23	¿Se ha mejorado la calidad del seguimiento de los documentos registrados durante el proceso de compra?	X		X		X		

24	¿La plataforma virtual asegura la calidad total en el proceso de compra de bienes?	X		X		X		
25	¿El promedio de bienes comprados se realiza de forma eficiente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Almacenamiento de bienes	Si	No	Si	No	Si	No	
26	¿La plataforma le permite tener un registro de los bienes de mayor demanda?	X		X		X		
27	¿La plataforma le permite tener un control de ingresos y salida de los bienes?	X		X		X		
28	¿La plataforma cuenta con un registro de la cantidad de los bienes que tienen cada área?	X		X		X		
29	¿La plataforma virtual cuenta con un portal de transparencia de los registros de entrada y salida de los bienes?	X		X		X		
30	¿El proceso almacenamiento de la plataforma virtual se realiza de forma permanente para el logro de los objetivos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Adilio Christian Ordóñez Pérez** **DNI: 20108357**

Especialidad del validador: **Ingeniero y Maestro de Sistemas con Doctorado en Educación**

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



01 de octubre del 2021

Dr. Adilio Christian Ordóñez Pérez
DNI: 20108357
Ing. de Sistemas / Investigador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLATAFORMA VIRTUAL Y PROCESO DE ABASTECIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿La plataforma virtual permite que los trabajadores accedan la información de forma rápida?	X		X		X		
2	¿La información en la plataforma siempre está disponible?	X		X		X		
3	¿El contenido de información para que los trabajadores ingresen a la plataforma es claro?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La plataforma ha mejorado la interactividad entre los participantes?	X		X		X		
5	¿La plataforma ha facilitado la correspondencia e identificación de los requerimientos?	X		X		X		
6	¿El diseño de la plataforma ha mejorado el nivel de atención las personas de forma programada?	X		X		X		
7	¿El desarrollo de las tareas se realiza de forma programada y sin complicaciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿La plataforma permite evaluar el cumplimiento con la aceptación de las solicitudes de los requerimientos?	X		X		X		
9	¿El diseño de la plataforma permite tener un control más rápido de los requerimientos recepcionados?.	X		X		X		
10	¿Se ha mejorado el nivel de monitoreo de los requerimientos aceptados y denegados dentro de la plataforma?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Requerimientos de bienes							
11	¿La plataforma le permite disminuir el índice números de requerimientos observados?	X		X		X		
12	¿El fácil manejo de la plataforma le permite descubrir las características de los requerimientos observados?	X		X		X		
13	¿La plataforma le permite disminuir el índice números de requerimientos observados?	X		X		X		
14	¿El fácil manejo de la plataforma le permite descubrir las características de los requerimientos observados?	X		X		X		
15	¿La plataforma le permite disminuir el índice números de requerimientos observados?	X		X		X		
16	¿El fácil manejo de la plataforma le permite descubrir las características de los requerimientos observados?	X		X		X		
17	¿La plataforma le permite disminuir el índice números de requerimientos observados?	X		X		X		
18	¿El fácil manejo de la plataforma le permite descubrir las características de los requerimientos observados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Compra de bienes							
19	¿La plataforma cuenta con una lista de proveedores para atender oportunamente los pedidos de bienes?	X		X		X		
20	¿La plataforma permite que sea visible el registro de los documentos de compra de bienes?	X		X		X		
21	¿Se ha mejorado el nivel de efectividad de la gestión de compra de bienes?	X		X		X		
22	¿La calidad del proceso de compra de bienes a través de la plataforma es la más ágil?	X		X		X		
23	¿Se ha mejorado la calidad del seguimiento de los documentos registrados durante el proceso de compra?	X		X		X		

24	¿La plataforma virtual asegura la calidad total en el proceso de compra de bienes?	X		X		X		
25	¿El promedio de bienes comprados se realiza de forma eficiente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Almacenamiento de bienes	Si	No	Si	No	Si	No	
26	¿La plataforma le permite tener un registro de los bienes de mayor demanda?	X		X		X		
27	¿La plataforma le permite tener un control de ingresos y salida de los bienes?	X		X		X		
28	¿La plataforma cuenta con un registro de la cantidad de los bienes que tienen cada área?	X		X		X		
29	¿La plataforma virtual cuenta con un portal de transparencia de los registros de entrada y salida de los bienes?	X		X		X		
30	¿El proceso almacenamiento de la plataforma virtual se realiza de forma permanente para el logro de los objetivos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Tejada Rui Roberto Juan

DNI: 17930425

Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL MAESTRÍA EN EDUCACIÓN DNI 17930425


01 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 Firmado digitalmente por
ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ
CIP242352
23/12/2021 13:00 validación
instrumento
dorcaspalma
JCcapchaC

Anexo 4. Aspectos administrativos

Recursos Humanos

En el trabajo de investigación, se consideró las acciones que se aplicarán para la realización de este, por ello se considera los costos de recursos humanos, en donde se incluyen las fuentes bibliográficas, la recolección, procesamiento e interpretación de la data y movilidad debido a algunas coordinaciones que se realizaron de manera presencial, cada una de ella se especifican en lo siguiente

Presupuesto de Recursos Humanos

Recursos	Descripción	Monto
Referencias	Fuentes Bibliográficas	S/ 80.00
Transporte	Movilidad	S/ 30.00
Data	Recolección y procesamiento	S/ 2,500.00
Total		S/ 2,610.00

Recursos de Hardware

Además, se consideró el equipo que se utilizó para la realización del trabajo de investigación, en este caso se utilizó un computador portátil, así como se muestra en la Tabla 2.

Presupuesto de Hardware

Recursos	Descripción	Monto
Equipo	Laptop HP (Core i7 7ma Generación)	S/ 3,350.00
Total		S/ 3,350.00

Recursos de Software

Por otro lado, se consideró el software utilizado para la recolección y procesamiento de datos llamado SPSS, tal y como se aprecia en la siguiente tabla.

Presupuesto de Software

Recursos	Descripción	Monto	
Licencia	Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) v23.0	S/	150.00
Total		S/	150.00

Presupuesto

Finalmente, se realiza la sumatoria de todos los presupuestos mencionados anteriormente para así obtener el presupuesto total que requiere el trabajo de investigación.

Presupuesto Total

Sumatoria de costos	Monto	
Recursos Humanos	S/	2,610.00
Recursos de Hardware	S/	3,350.00
Recursos de Software	S/	150.00
Presupuesto total	S/	6,110.00

Financiamiento

El trabajo de investigación realizado en la Universidad César Vallejo se trata de un estudio para el fortalecimiento del conocimiento dentro del área abarcada, además, basándonos en la explicación de los presupuestos, todos ellos software, hardware y recursos humanos fueron autofinanciados.

Financiamiento

Entidad financiadora	Monto	Porcentaje
Autofinanciado	S/ 6,110.00	100%

Anexo 5: Cronograma de Ejecución

A continuación, se presenta el Cronograma de Ejecución, en donde se especifica las tareas y los periodos que se tomará para la realización de cada uno.

Calendario de actividades

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	PROGRAMACIÓN 2021 - II												
				2021 - tr. I			2021 - tr. II			2021 - tr. III			2021 - tr. IV			
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Identificación de la problemática	3 meses	10/01/2021	28/02/2021	■	■	■										
Marco teórico	1 mes	1/02/2021	30/03/2021		■	■										
Antecedente	2 meses	1/02/2021	31/03/2021		■	■	■									
Nacional	1 mes	1/02/2021	28/02/2021		■	■										
Internacional	1 mes	1/03/2021	30/03/2021			■										
Aplicación Instrumento	7 meses	1/05/2021	30/11/2021					■	■	■	■	■	■	■	■	■
Coordinación con el personal técnico	3 meses	1/05/2021	30/07/2021					■	■	■						
Recopilación de datos	4 meses	1/08/2021	30/11/2021							■	■	■	■	■	■	■
Resultados	12 meses	10/01/2021	10/12/2021		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Procedimiento de los datos	2 meses	1/09/2021	30/11/2021									■	■	■	■	■
Explicación de resultados	12 meses	10/01/2021	10/12/2021		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Redacción del trabajo de Investigación	1 mes	1/11/2021	30/11/2021												■	■
Sustentación de tesis	1 mes	15/11/2021	15/12/2021													■

Fuente: elaboración propia

Anexo 6. Carta de aceptación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 13 de diciembre de 2021
Carta P. 1634-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Bach.
Elias López López
Jefe
Empresa de Servicio de Limpieza Municipal Pública del Callao

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PAIMA RENGIFO, DORCAS MAGALI; identificada con DNI N° 41113180 y con código de matrícula N° 6700288624; estudiante del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Plataforma virtual para la mejora continua del proceso de abastecimiento en la empresa Eslimp Callao S.A., Lima 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador PAIMA RENGIFO, DORCAS MAGALI asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Onimero Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)
Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.





OFICINA DE ABASTECIMIENTO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Callao, 13 de diciembre del 2021

CARTA N° 00289-2021-ESLIMP-GAF/OA

Señor:

OMMERO TRINIDAD VARGAS

Jefe (e) de la Escuela de Postgrado-UCV Filial Lima

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Presente.

Asunto : Aceptación para brindar facilidades para desarrollar trabajo de Investigación

Referencia : Carta P. 1634-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Por medio de la presente tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, a efectos de informarle que, a fin de desarrollar el trabajo de investigación "*Plataforma Virtual para la Mejora Continua del Proceso de Abastecimiento*" se brindará toda la información necesaria y relevante de acuerdo a sus requerimientos académicos, a la Sra. Dorcas Magali Paima Rengifo, con DNI N° 41113180. para los fines educativos pertinentes.

Sin otro en particular, quedo de usted.

Atentamente;


ESLIMP EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
MUNICIPALIDAD PÚBLICA DEL CALLAO
LUIS LÓPEZ LÓPEZ
Jefe de la Oficina de Abastecimiento



AV. CONTRALMIRANTE MORA 500,
CALLAO 07021.



WWW.ESLIMP.COM

Anexo 7. Fotos del sistema



EMPRESA DE SERVICIO DE
LIMPIEZA MUNICIPAL
PUBLICA DEL CALLAO

Usuario

Contraseña

Ingresar

© 2021. Todos los derechos reservados.

SISTEMA WEB DE ABASTECIMIENTO

REGISTRAR UN REQUERIMIENTO

☑ DATOS DEL REQUERIMIENTO

Código de requerimiento RQMT0003	Fecha de requerimiento 2019/9/21	Asunto ASUNTO DEL REQUERIMIENTO
Prioridad de requerimiento :: SELECCIONE ::	Tipo de requerimiento :: SELECCIONE ::	Presupuesto de requerimiento PRESUPUESTO DE REQUERIMIENTO
Documento requerimiento ➔ Buscar ...	Fecha minima 2018-10-17	Fecha maxima 2018-10-17
Descripción DESCRIPCION...		

☑ ITEM'S DEL REQUERIMIENTO

Nómbre Nómbre	Descripción Descripción	Cantidad Cantidad	AGREGAR
-------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	----------------

N°	Nombre	Descripción	cantidad	Acción
----	--------	-------------	----------	--------

✓ GUARDAR
✗ CANCELAR

Anexo 8. Cuestionario

CUESTIONARIO

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio, por lo que le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Indicadores		1	2	3	4	5
Plataforma virtual						
Informativa						
01	¿La plataforma virtual permite que los trabajadores accedan la información de forma rápida?					
02	¿La información en la plataforma siempre está disponible?					
03	¿El contenido de información para que los trabajadores ingresen a la plataforma es claro?					
Comunicativa						
04	¿La plataforma ha mejorado la interactividad entre los participantes?					
05	¿La plataforma ha facilitado la correspondencia e identificación de los requerimientos?					
06	¿El diseño de la plataforma ha mejorado el nivel de atención las personas de forma programada?					
07	¿El desarrollo de las tareas se realiza de forma programada y sin complicaciones?					
Evaluativa						
08	¿La plataforma permite evaluar el cumplimiento con la aceptación de las solicitudes de los requerimientos?					
09	¿El diseño de la plataforma permite tener un control más rápido de los requerimientos recepcionados?					
10	¿Se ha mejorado el nivel de monitoreo de los requerimientos aceptados y denegados dentro de la plataforma?					
Proceso de abastecimiento						

Requerimiento de bienes						
11	¿La plataforma le permite disminuir el índice números de requerimientos observados?					
12	¿El fácil manejo de la plataforma le permite descubrir las características de los requerimientos observados?					
13	¿Los resultados de los requerimientos revisados con la plataforma son mucho más preciso?					
14	¿El tiempo que se ha tomado para la búsqueda de las solicitudes de los requerimientos es optimo?					
15	¿Los requerimientos han sido revisados tal como lo fueron solicitados?					
16	¿Los requerimientos han sido observados por detalles simples?					
17	¿El sistema informático le permite procesar de una manera rápida los requerimientos solicitados?					
18	¿El personal respeta los procedimientos para la programación de requerimientos?					
Compra de bienes						
19	¿La plataforma cuenta con una lista de proveedores para atender oportunamente los pedidos de bienes?					
20	¿La plataforma permite que sea visible el registro de los documentos de compra de bienes?					
21	¿Se ha mejorado el nivel de efectividad de la gestión de compra de bienes?					
22	¿La calidad del proceso de compra de bienes a través de la plataforma es la más ágil?					
23	¿Se ha mejorado la calidad del seguimiento de los documentos registrados durante el proceso de compra?					
24	¿La plataforma virtual asegura la calidad total en el proceso de compra de bienes?					
25	¿El promedio de bienes comprados se realiza de forma eficiente?					
Almacenamiento de bienes						
26	¿La plataforma le permite tener un registro de los bienes de mayor demanda?					
27	¿La plataforma le permite tener un control de ingresos y salida de los bienes?					
28	¿La plataforma cuenta con un registro de la cantidad de los bienes que tienen cada área?					
29	¿La plataforma virtual cuenta con un portal de transparencia de los registros de entrada y salida de los bienes?					
30	¿El proceso almacenamiento de la plataforma virtual se realiza de forma permanente para el logro de los objetivos?					

Anexo 9. Formulario

Cuestionario

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio, por lo que le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

ygutierrezvilca@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



***Obligatorio**

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

¿La plataforma virtual permite que los trabajadores accedan a la información de forma rápida?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿La información en la plataforma siempre está disponible? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre

Anexo 10. Base de datos

1	Marca temporal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
2	17/11/2021 21:46:08	c_m_ramos_m@hotmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
3	17/11/2021 21:52:39	bfm93@hotmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
4	17/11/2021 21:58:35	cbstojne@gmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
5	17/11/2021 22:04:49	kusalbertojarat@gmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
6	17/11/2021 22:15:20	elopezblas@gmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7	17/11/2021 22:20:57	yosof69@gmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
8	17/11/2021 22:21:19	romely68@gmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
9	17/11/2021 22:23:09	ruspath@hotmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
10	17/11/2021 22:30:11	vincettlor@gmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
11	18/11/2021 10:57:34	ingridviancolazo.unac@gmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
12	18/11/2021 22:04:49		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
13	19/11/2021 22:15:20		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
14	19/11/2021 22:20:57		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
15	20/11/2021 22:21:19		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
16	20/11/2021 22:23:09		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
17	20/11/2021 21:46:08		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
18	20/11/2021 21:52:39		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
19	20/11/2021 21:58:35		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
20	20/11/2021 22:04:49		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
21	20/11/2021 22:15:20		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
22	21/11/2021 22:20:57		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
23	21/11/2021 22:21:19		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
24	21/11/2021 22:20:57		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
25	21/11/2021 22:21:19		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
26	21/11/2021 22:23:09		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
27	22/11/2021 22:04:49		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
28	22/11/2021 22:15:20		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
29	22/11/2021 22:20:57		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
30	22/11/2021 22:21:19		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
31	22/11/2021 22:23:09		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
32												
33												
34												
35												
36												
37												

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27
1	4	4	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	4	1	3	4	1	5	4	3	4	4	4	4	3	3	
2	5	3	1	5	2	3	2	5	2	5	3	4	5	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	1	1	5	5	3	1	5	1	3	4	4	5	1	3	3	4	5	3	4	4	4	5	1	2	1	
4	3	4	3	4	1	3	1	3	3	4	2	4	5	3	3	3	1	4	4	3	3	1	1	2	1	2	
5	3	5	3	3	3	3	1	4	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	
6	2	1	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	5	3	2	2	2	
7	3	3	1	4	3	3	1	5	3	1	2	2	4	1	1	1	3	4	3	2	3	3	3	3	1	1	
8	3	3	1	5	4	3	1	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	
9	4	4	1	4	5	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
10	4	4	1	4	4	5	3	2	3	3	4	5	1	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	
11	5	3	3	5	5	5	2	5	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3
12	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4
13	3	3	3	5	2	2	2	2	2	3	3	5	5	3	3	5	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
14	4	3	1	4	3	2	1	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	
15	2	4	4	3	3	3	1	5	3	4	2	5	5	2	4	3	2	4	3	1	4	4	4	2	2	4	
16	4	5	4	4	3	4	5	4	1	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	
17	5	5	1	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	2	5	4	4	5	5	3	2	3	3	
18	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	
19	4	3	1	4	4	3	2	5	3	4	4	4	3	1	2	3	3	4	4	1	4	4	4	3	3	4	
20	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	2	3	4	1	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
21	4	2	2	5	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
22	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	
23	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	
24	5	1	1	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
25	1	5	1	3	1	1	1	3	3	5	3	5	5	5	2	5	3	5	5	3	3	3	5	3	1	2	
26	3	3	2	5	1	2	1	1	4	1	3	5	1	1	1	1	1	1	2	2	1	5	1	2	1	1	
27	3	4	2	2	3	3	4	4	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	3	4	
28	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	
29	3	1	5	3	1	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	3	5	2	5	3	3	2	3	3	1	2	1	3	3	2	2	3	4	1	2	1	1	2	2	3	2	
31	3	4	2	4	2	2	2	4	3	3	2	4	4	5	3	3	2	4	4	3	5	3	2	3	3	3	
32	3	5	4	4	5	5	5	2	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	

Anexo 11. Tablas

Tabla 7. Nivel de percepción de la variable plataforma virtual

Niveles	Plataforma virtual	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	08	7,7
Medio	14	49,2
Alto	10	43,1
Total	32	100

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8. Niveles de percepción de las dimensiones de plataforma virtual

Niveles	Interactiva		Comunicativa		Evaluativa	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	16	50%	18	56%	19	59%
Medio	12	38%	9	28%	8	25%
Bajo	4	13%	5	16%	5	16%
Total	32	100	32	100	32	100

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9. Nivel de Impacto proceso de abastecimiento

Niveles	Proceso de abastecimiento	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	6.9
Medio	8	31.5
Alto	20	61.5
Total	32	100

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10. Análisis de la percepción de los niveles de las dimensiones del proceso de abastecimiento

Niveles	Requerimientos de bienes		Compra de bienes		Almacenamiento de bienes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	47%	19	59%	14	44%
Medio	11	34%	8	25%	10	31%
Bajo	6	19%	5	16%	8	25%
Total	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 12. Correlaciones

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 -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+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

Fuente: Hernandez y mendoza (2018). Metodologia de investigacion para caultivas y cuantitativas (p.321).