



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión logística de la cadena de suministros y plataformas digitales  
frente al Covid-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec - Ica,  
2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Valle Miranda, Irving Josue (ORCID: 0000-0002-0549-8464)

**ASESORA:**

Dra. Romero Vela, Sonia Lidia (ORCID: 0000-0002-9453-9810)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por permitir concretar el presente trabajo de investigación, a mis padres Luis y María por ser parte de mi formación profesional, a mi novia Nereida y a mi hija Micaela por ser el soporte en el desarrollo de mis actividades.

### **Agradecimientos**

A la Universidad César Vallejo por permitir aprender un poco más y en especial a mi Asesora Dra. Sonia Romero por las recomendaciones otorgadas en la elaboración de la presente investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iiiv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	viii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	<b>4</b>
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	17
3.3 Escenario de estudios	18
3.4 Participantes	19
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.6 Procedimientos	20
3.7 Rigor científico	21
3.8 Métodos de análisis de datos	21
3.9 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES	24
V. CONCLUSIONES	<b>33</b>
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

## índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Matriz apriorística: Gestión cadena de suministros y plataforma digital.....	18
<b>Tabla 2:</b> Guía de entrevistas a informantes claves.....	20
<b>Tabla 3:</b> Validación de la guía de entrevista.....	21
<b>Tabla 4:</b> <i>Opiniones a favor y en contra que existen sobre el uso de las plataformas digitales</i> .....	27

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Organigrama de la municipalidad distrital de Pachacútec.....	13
<b>Figura 2:</b> Pasos de una atención de una atención de un bien y/o servicio en la municipalidad de Pachacútec-Ica.....	25
<b>Figura 3:</b> Flujograma que sigue un requerimiento en la municipalidad de Pachacútec.....	31

## Resumen

La tecnología nos ha introducido vertiginosamente en un nuevo mundo, donde los procesos, la sistematización y la burocracia deben enlazarse, sin embargo, en la actualidad existen países que se ha insertado rápidamente a este nuevo estilo de manejo y proceso en las empresas e instituciones, como también países que aún les cuesta insertarse a esta nueva era de la transformación digital. El objetivo principal es Identificar como se desarrolla la gestión de la cadena de suministros y el uso de las plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022. El estudio es de enfoque cualitativo, diseño fenomenológico, nivel exploratorio se aplicará una entrevista a una muestra propositiva de 4 informantes claves para la validación de la entrevista se consultó con expertos y para la confiabilidad se hará la triangulación de datos. Se encontró que en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022 existe mucha dificultad en cuanto al uso de las TICS, se cuenta con sistemas informáticos que no están actualizados, plataformas digitales que aún faltan sistematizar, la comunicación entre áreas no es fluida, los cuellos de botellas persistirán mientras no se mejore y modernicen los sistemas.

**Palabras clave:** Gestión de cadena de suministros, Plataforma digital, Supply Chain management, gestión pública, gobierno digital

## **Abstract**

Technology has introduced us vertiginously into a new world, where processes, systematization and bureaucracy must be linked, however, there are currently countries that have quickly inserted themselves into this new style of management and process in companies and institutions, as well as countries that still find it difficult to insert themselves into this new era of digital transformation. The main objective is to identify how supply chain management and the use of digital platforms are developed against COVID-19 in the district municipality of Pachacutec, Ica, 2022. The study has a qualitative approach, phenomenological design, exploratory level An interview was conducted with a purposive sample of 4 key informants for the validation of the interview, experts were consulted and for reliability, data triangulation was carried out. It was found that in the district municipality of Pachacutec, Ica, 2022 there is a lot of difficulty in terms of the use of ICTs, there are computer systems that are not updated, digital platforms that still need to be systematized, communication between areas is not fluid, the Bottlenecks will persist as long as systems are not upgraded and modernized.

**Keywords:** formative evaluation, teaching practice, learning

## I. INTRODUCCIÓN

La tecnología nos ha introducido vertiginosamente en un nuevo mundo, donde los procesos, la sistematización y la burocracia deben enlazarse, sin embargo, en la actualidad existen países que se han insertado rápidamente a este nuevo estilo de manejo y proceso en las empresas e instituciones, como también países que aún les cuesta insertarse a esta nueva era de la transformación digital. El análisis geográfico de la producción global de diversos sectores económicos le han restado importancia a la atención de los sistemas logísticos que permiten la integración geográfica y que completa los engranajes, es por ello que existe la necesidad de atender las estrategias organizativas y logísticas que adoptan las empresas e instituciones para aumentar la competitividad global (Escalona Orcao & Ramos-Pérez, 2015)

Es necesario insertar a las instituciones municipales el uso obligatorio de las tecnologías no sólo para mejorar los procesos y comunicaciones interinstitucionales y de interoperabilidad, sino brindar mejores servicios a los ciudadanos y esto hará enfrentarnos con una mejor capacidad de respuesta con el acceso de plataformas, medios de comunicación o software en el manejo logístico. Un estudio en filipina analizó la capacidad de riesgo entre fronteras provinciales y controles que pudieran darse entre gobiernos locales para que protejan los distritos de su localidad en la línea de la industria alimentaria.(Escandor et al., 2020), Asimismo Criado, et al. (2013) señaló la importancia de estar conectados a través de redes nos permite innovar en la administración pública del hoy y el mañana.

En los 80 fue una década compleja para América Latina, el crecimiento de los partidos políticos flexibilizó las estructuras de gobiernos en la sociedad misma y en la gestión administrativa, como es el caso particular de México donde la aceptación ciudadana en cuanto a los servicios públicos, concluyó que no sólo debe regirse a normas y reglamentos, sino existe una buena percepción de los ciudadanos (Zamora y Ramirez 2017). Si no se implementa herramientas y plataformas digitales no se aumentará la productividad, estas contribuyen al avance de la nueva gestión pública (Ávila, 2014). Un estudio en Colombia nos muestra como mecanismo de gobierno electrónico a la plataforma virtual en un gobierno local de Mosquera-

Cundinamarca, enfatizando la voluntad política y los factores de requerimiento burocráticos son importantes en las instituciones gubernamentales. Un estudio en Cuba señala como la evaluación por resultados en los gobiernos locales en estos tiempos toma nuevas formas de gestión, porque el empleo de evaluar por resultados y el uso de indicadores permiten una mejor práctica gubernamental. (Alarcón et al., 2020). En Colombia se investigó un estudio financiado por PNUD, donde se encontró que la capacidad administrativa de política pública como estrategia en 12 alcaldías y 11 gobiernos departamentales para la protección de los derechos humanos deben ser garantizados.

Malaquias & Malaquias (2014) analizó tres construcciones sistemas de Información, Gestión de costos y gestión logística, Los datos se recogieron por un cuestionario el estudio se hizo en 183 micro y pequeñas empresas (MPE) en Brasil. Se presentó bajos indicadores en las tres construcciones de estudio y por otro lado a través de los modelos teóricos que mostraron adherencia a las empresas. Se evidenció intensidad al uso de sistemas de información, gestión de costos y los sistemas de información y logística

En el Perú el avance de la corrupción a pesar de los mecanismos de control por regularlo aun muestran deficiencias en la gobernanza de los municipios a nivel nacional es ejercida por los compadrazgos y muchas veces sin experiencias en la gestión pública al respecto el estudio de Jaramillo y Bardález (2019) señalaron que la gran mayoría de gobiernos existen diferencias en la distribución del poder dentro del concejo, obstruyendo todo diálogo político, donde existe mayor probabilidad de revocatoria de alcaldes como regidores. Por lo tanto, si contamos con funcionarios sin bases de gestión y conocimientos sobre las necesidades de los ciudadanos, no existe una relación horizontal entre ambos y no les interesa mejorar la relación porque tienen otros intereses. Esto no permite seguir en la línea de la modernización del estado y vincular la gestión logística de la gestión municipal en la transformación digital y si a eso le sumamos la existencia de gobiernos locales donde la señal y el internet no llega por la accesibilidad no cuentan con plataformas amigables dentro de las propias gerencias, ni para los usuarios externos.

Al respecto la municipalidad de Pachacútec distrito de Ica no se aparta de la realidad, cuenta con 6,729 a pesar de contar con pocos habitantes las brechas y

necesidades son grandes, la gestión logística dentro de las gerencias aún son deficientes entre gerencias, la sistematización, digitalización de documentos y archivos es lenta y esto entorpece el servicio de los usuarios internos (funcionarios-gerentes) y por ende a los ciudadanos.

El problema general que se plantea en la presente investigación es ¿Cómo se desarrolla la Gestión de la cadena de suministros y el uso de las plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022? Como objetivo general Identificar como se desarrolla la gestión de la cadena de suministros con el uso de las plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022 y como problemas específicos: ¿Por qué es importante conocer el proceso de abastecimiento y el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022? ¿Por qué se debe identificar los cuellos de botella que existen con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022? ¿Por qué es importante analizar la importancia de las tecnologías de la información adecuada en la plataforma digital frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022

La investigación es importante porque va a analizar desde un análisis interpretativo, revisión bibliográfica y teórica las categorías gestión de cadena de suministros y plataformas digitales desde un gobierno local evidenciando como se ha ejercido la gestión pública en tiempos de pandemia. Asimismo, la justificación metodológica nos permitirá recoger los datos de informantes claves como son los gerentes de las cuatro gerencias a través de una entrevista semiestructurada para luego ser triangulados con la teoría documentos, analizados y revisados. Esto nos permitirá conocer la realidad de la gestión pública de un distrito de una provincia del departamento de Ica, para luego generar la transformación digital, sistematización e interoperabilidad siguiendo la línea de la modernización del estado. En la justificación práctica nos permitirá más adelante implementar con software y contar con la sistematización en dicha institución.

Dentro de los objetivos específicos tenemos: Conocer el proceso de abastecimiento y el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la

municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022. Identificar los cuellos de botella que existen con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022. Analizar el cambio en la cultura organizacional en el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022. Analizar la importancia sobre las tecnologías de la información adecuada en la plataforma digital frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022

## **II. MARCO TEÓRICO**

Se encontraron en el nivel internacional estudios relacionados con nuestras categorías de investigación los siguientes artículos:

Covas, et al. (2022) tuvo como objetivo mejorar las acciones de gestión de las cadenas de suministros que intervienen en un programa de producción y venta de materiales de construcción en Cuba. El método que se utilizó fue el de Feitó Cespón, et al, (2015) que está basado en el pensamiento lógico. Se aplicó el método de impacto cruzado de Smic-Prob-Expert para determinar el conflicto. Se demostró que el problema está en la falta de coordinación de los objetivos de las cadenas para la cual se propusieron soluciones que más influyen. Asimismo, Rivera-Baca, et al., (2022) en el estudio se analizó acerca de los problemas que existen en la cultura vial, la demora en las políticas públicas, irregularidades en la bioseguridad de la pandemia COVID-19. El estudio fue cualitativo, diseño documental-bibliográfica, donde se obtuvo la importancia de las herramientas tecnológicas actuales en el sistema de transporte ecuatoriano como adecuación y optimización, como son los pagos electrónicos, sistema de logística, lo cual obliga a la selección de nuevas tecnologías que se deben emplear en cada caso con el objetivo de obtener un sistema integrado.

Alemán de la Torre, et al. (2021) investigaron sobre el sistema de la gestión logística en los servicios que se brindan a diversas empresas, el estudio tuvo como objetivo crear un sistema de gestión en logística para mejorar la conexión entre los procesos y el servicio. Para lo cual se analizó documentos de la organización,

revisión bibliográfica, las técnicas que se utilizaron fueron lista de chequeo, diagrama de Ishikawa y tormenta de ideas. Se obtuvo que la implementación de un sistema logístico integra y articula la gestión estratégica y de control porque utiliza indicadores asociados a la logística, que responde a necesidades de la empresa.

Avendaño y Silva (2018) analizó los cuellos de botellas en el proceso logístico internacional desde que empieza el proveedor hasta el consumidor final. Es de tipo cualitativo y cuantitativo, descriptivo se entrevistaron a 9 expertos de Pymes. El artículo se sustenta en tres teorías la teoría de las restricciones de Goldratt, la teoría de competitividad de Porter y la trilogía logística de Bloch. Se obtuvo que es importante las coordinaciones entre la logística interna con la logística de exportaciones, asimismo se encontró que existen obstáculos en la cadena logística como son: la producción, el cumplimiento de los tiempos, falta de claridad en el costo del producto final desconocimiento de documentación por parte del empresario, falta de liquidez, falta de trabajo colaborativo y las mejorar las competencias.

Rojas-Huérffano y Castrellón-Torres (2018) analizaron sobre las políticas públicas en la logística urbana en Colombia, el objetivo del estudio fue presentar una metodología para conceptualizar los lineamientos del sistema distrital desde una logística urbana en Bogotá D.C. Dentro de la metodología se desarrollan tres etapas primeras la contextualización, el cómo debe ser la ciudad y la generación de políticas públicas, el estudio fue cualitativo de diseño teoría fundamentada, la muestra estuvo conformada por un grupo de expertos del sector real y académico. Se obtuvo que el proceso concibió una forma de medir para las coordinaciones y los flujos de productos, energía, dinero no solo en la ciudad, sino en la región. Concluyó que debe orientarse en una política pública hacia la promoción de servicios logísticos especializados que contemplen soluciones multidimensionales en transporte, personas, habitabilidad y sostenibilidad.

Barboza et al., (2020) el estudio tuvo como objetivo explorar la adopción de estrategias comerciales en la gestión logística de la cadena de suministro en las empresas mineras. Es de tipo cualitativa exploratoria, se hizo multiestudios de tres casos en tres empresas multinacionales, se entrevistó a los gerentes a través de la

aplicación de una entrevista semiestructurada, se realizó el análisis de contenido, se realizó un diagrama de flujos en cada empresa visitada esto ha permitido gestionar mejor los inventarios de gestión logística de la cadena de suministros en el almacenamiento y procesos estratégicos

(Zu et al., 2021) investigó sobre los problemas en la gestión de la información logística moderna basado en la minería de datos almacenados por humanos y de cómo los mismo están creciendo geoméricamente en especial en el campo de la logística. La sistematización de la información permite recopilar, analizar y organizar. El objetivo de la investigación es aprender la gestión de los sistemas logísticos desde la perspectiva de la estadística. El estudio utilizó un análisis aleatorio de la logística de 1000 clientes, se utilizó análisis matemático y teórica de matrices para analizar la correlación. Se analizó hábitos, patrones, consumo diario, preferencias y marca. Los datos muestran que la información masiva puede ayudar a las empresas a tomar decisiones rápidas y formular una gestión logística científica, programas, mejorar la eficiencia operativa, reducir los costos operativos y obtener beneficios positivos.

Arredondo-Hidalgo (2021) propusieron comprender la responsabilidad social empresarial, analizando la cadena de valor en el modelo de 31 prácticas de Word Economic Forum (2015), donde desarrolla la rentabilidad, medio ambiente y desarrollo de economías locales. El estudio es cualitativo diseño estudio de caso, descriptivo. Cuyo objetivo fue observar las operaciones logísticas internacional en una pyme mexicana. Encontró que existe una ventaja competitiva en los productos a partir del valor de Porter y Kramer (2002) y el modelo de WEF, con una mirada humanista, donde se empoderan los aspectos socio ambientales en un 35%. Sin embargo, los impactos de las cadenas de suministros deberán mitigarse para ser completamente una empresa responsable.

En cuanto a los estudios nacionales existen más e investigación de la gestión logística desde lo privado, son pocos los estudios realizados sobre la gestión logística y la capacidad de respuesta en el sector público, sin embargo, se encontraron estudios relacionados, tenemos a Bellido suárez et al., (2021) quienes investigaron sobre la cadena de suministros de salud en el sector público. Esta

investigación impone un cambio de paradigma en la cadena de suministros público a partir de tres ámbitos primero colocar al paciente como la razón de ser en la cadena, segundo obtener información desde el seguimiento desde un sistema uniformizado integrado y finalmente satisfacción de los usuarios, pero esto mejorará a partir del uso del sistema informático, el estudio es de revisión sistemática y permite analizar lo que sucede en la actualidad en los procesos de programación, almacenamiento, adquisición y distribución.

Laura y Ticona (2020) en su artículo sobre la necesidad de plataformas electrónicas con soporte de firmas digitales en la gestión pública señaló la importancia de contar con plataformas que permitan agilizar los Sistemas de Trámites Documentarios a fin de contar con firmas digitales. El tipo de investigación es de carácter no experimental, asimismo, recalca que es importante trabajar de mano con el estado ante la desconfianza que genera el uso de estas plataformas digitales en los ciudadanos, pero que resultan de vital importancia para la mejor en los servicios brindados y en especial ante coyunturas como la del Covid-19.

Es importante señalar que el uso de adecuadas plataformas digitales en las instituciones públicas y privadas no solo agiliza los servicios brindados a nuestros usuarios externos, sino que ayuda a mejorar nuestros procesos internos mejorando la satisfacción de nuestros colaboradores, ante la pandemia Covid-19 y la declaración del estado de emergencia, se interrumpieron servicios y el desarrollo de actividades económicas, impactando en las labores de muchas instituciones públicas que buscaron desarrollar o potenciar los servicios digitales con los que contaban, siendo resultado de ello el uso de plataformas para realizar el trabajo remoto y/o teletrabajo asimismo se evidenció la falta de planes para la realización de dicha modalidad de trabajo, (Quispe, Q, A y Quispe F, 2021) recoge en su investigación denominada teletrabajo en las entidades públicas, los principales aspectos encontrados y la necesidad de contar con plataformas digitales que faciliten la modalidad del trabajo remoto. La investigación es de carácter teórica descriptiva de revisión documental.

El uso de plataformas digitales por parte del estado involucra también una serie de normativa la cual ha sido señalada por (Laurente, 2021) en su artículo

investigó sobre la política de transformación digital y las normativas para el caso peruano, en donde se realizó una revisión de las principales normas, directivas y leyes que se han emitido a fin de regular el uso de herramientas digitales en nuestro país, desarrollando una investigación cualitativa. Entre las principales plataformas digitales que viene promoviendo el estado en instituciones públicas se encuentra el Sistema de Gestión Documental (SGD) el cual permite darle de forma integral una trazabilidad a los diferentes documentos emitidos y recibidos por las instituciones.

Por otro lado, Reyes y Castañeda (2020) en su investigación sobre un modelo de Aceptación Tecnológica en Sistemas de Información de la Administración Pública del Perú quienes definen al SGD como herramienta tecnológica web, que incorpora el uso de los Certificados Digitales, con el objetivo de gestionar los documentos (internos y externos) de la administración pública peruana” en ese sentido la importancia del uso de este sistema para el logro de objetivos de las instituciones. En esta investigación se usó la técnica del muestreo en donde se concluyó que los usuarios se adaptan positivamente al uso del nuevo SGD.

Dentro de las bases teóricas para las **categorías Gestión logística de la cadena de suministros** se ha considerado entender primero cómo ha ido evolucionando el concepto logístico en el tiempo según Mora (2011) los orígenes datan en los años 1950 donde existió un crecimiento y aumento de la demanda, se producía y vendía, pero había dificultades en la entrega. Seguido de la transición en los años 1960 el mundo se polariza en capitalismo y socialismo, donde el tiempo de respuesta es hoy. En los años 1980 los tiempos de respuestas van mejorando en la distribución físicas, aparece el concepto de gestión de materiales, gestión de inventarios, los procesos de toma de decisiones y las operaciones de distribución. Y en los años 1990 se encuentra la globalización operaciones a nivel internacional, donde se coordinan operaciones más complejas para poder controlar el proceso complejo. En los años 2008-2020 se habla de gestión logística porque ya no se preocupan por la gestión interna, sino por la relación con otros agentes logísticos externos que forman parte de la cadena de abastecimiento, donde se da mayor importancia al internet y el comercio electrónico. Debemos conocer primero que

significa logística: “La logística es el proceso de planear implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente y a un costo efectivo de las materias primas, inventarios en proceso” (Mora, 2011, p.7)

Para el presente estudio se ha considerado que la gestión de cadena de suministros es una nueva fase de perfeccionamiento de la logística y todo un desafío para el desarrollo gerencial, es dinámico y competitivo, donde se permite el mejoramiento empresarial Michalski, et al. (2018). También surge como una evolución a la gestión logística y sus siglas en inglés son Supply Chain Management (SCM, en adelante)(Mora, 2011). También anotamos el concepto señalado por Domínguez Malaver y Villanueva Calderón, (2021) quienes nos señalan que la gestión de la cadena de suministro (GCS) se definió como la unificación de acciones, movimiento o actividades a lo largo de la cadena de suministro (CS) que vincula los requerimientos de los clientes, los pedidos de los distribuidores, los pedidos de inventario, los pedidos de los fabricantes, los pedidos de los proveedores y, en última instancia, los flujos de efectivo relacionados. Investigación de tipo descriptivo transversal con enfoque cuantitativo.

En ese sentido con una adecuada gestión las empresas y/o instituciones obtienen grandes beneficios lo que permite generar rentabilidad por la manera en que realizan las actividades de su cadena de suministros, asimismo generando un enfoque sistemático a nivel institucional. Asimismo, a raíz del concepto de cadena de suministros surgió el concepto de Gestión de la Cadena de Suministro o Supply Chain Management (SCM) en inglés, con el cual se busca manejar de manera integral la cadena de suministro a fin de potenciar el uso de recursos y procesos.

También tenemos el concepto de Correa Espinal y Gómez Montoya, (2009) quien indica que la cadena de suministro como conjunto de funciones y actividades que se van a repetir en todo el proceso de elaboración un producto, en donde la materia prima usada inicialmente se transforma en un producto, todo esto con un valor añadido. El Comité de Original Equipment Manufacturer conceptualiza a la cadena de suministros como una unión de consumidores y proveedores quienes realizan un trabajo en conjunto en beneficio de sus

intereses en donde se desarrollan, compras, transformaciones, distribuciones y ventas de los productos y/o servicios, en ese sentido podemos entender que la cadena de suministros busca generar valor al cliente mejorando las relaciones generando ganancias para todos los involucrados.

Asimismo, contamos con la definición del Council of Supply Chain Management Professionals quienes señalan que la cadena de suministros involucra planeación y gestión, adquisición y abastecimiento de todo el proceso involucrado y todas las actividades de la gestión logística (Silva Rodríguez, 2017).

Srivastava (2007) indicó que en la gestión de cadena de suministros tiene que integrarse el concepto medioambiental, es decir en toda la gestión, diseño, abastecimiento y selección y procesos de fabricación hasta la entrega del producto y/o servicio se debe incentivar el pensamiento “verde” dándole un re uso a los productos, asimismo señala que en las empresas y/o instituciones en donde se aplique la gestión de cadena de suministros se tendrán beneficios como la reducción del daño ambiental respetando las políticas de cada país en esta materia.

Dentro de las teorías para la categoría Gestión logística en la Cadena de suministros se han considerado las siguientes: a) Teorías de la categoría Gestión de las cadenas de suministros, sobre dicha teoría es importante señalar que al abordar la visibilidad de la cadena de suministros se busca constituir los sistemas con una interfaz del usuario de web de manera unificada y continua, mediante la cual se puede compartir información no solo internamente, sino también hacia arriba y hacia abajo en la cadena de suministro con clientes y proveedores de varias empresas y/o instituciones, en ese sentido Correa Espinal y Gómez Montoya, (2009) la definió como un grupo de acciones, funciones y distribución que transforma la materia prima en productos que se reparten a los clientes para mejorar la calidad y añadir valor, eso demuestra que las instituciones que brindan valor agregado a sus socios estratégicos, desarrollan mejor colaboración y tienen ventaja competitiva.

**Asimismo se ha tomado la teoría del valor compartido de Porter & Kramer, en ese sentido (Vidal, 2011) analizó la teoría del valor compartido de dicha**

teoría, indicó que las instituciones y/o empresas crean valor compartido cuando intervienen generando beneficio para la sociedad lo cual es de valor también para la misma empresa, considerando tres formas de crear valor compartido: crear nuevos mercados y productos, y reconceptualizar la productividad de la cadena de valor y construir clusters locales donde actúa.

Díaz Cáceres y Castaño (2013) señaló que el valor compartido es sinónimo de Innovación, ya que en la actualidad nos enfrentamos a constantes cambios, se requiere trabajar de forma integrada estrategias para responder a las necesidades de los sectores sociales con los beneficios empresariales, es decir modelos de negocios innovadores que generen ganancia y que respondan con responsabilidad a los diferentes desafíos sociales, económicos y ambientales.

Se tomó **matriz del modelo de Kraljic, porque busca en la gestión moderna** de las instituciones públicas, centrar su accionar en los procesos que conecten a las empresas, sector público y la ciudadanía desde el inicio de la hasta el final de la cadena de un producto y/o servicio usando los recursos de manera eficiente y eficaz, buscando con ello atender oportunamente los requerimientos del cliente, en ese sentido encontramos en la Matriz Kraljic, también conocida como Matriz de Compras, y utilizada en la gestión de procesos, con la implementación de un chequeo estratégico de toda la cartera de artículos registrados entre proveedores y compradores, una herramienta que permite definir enfoques adecuadamente focalizados en las compras La matriz de Kraljic busca brindar una base de referencia en el proceso de compra, definiendo preferencias y estrategias de compra, productos seleccionados por categorías y características, optimizando la realización de análisis entre costos y riesgos, posibilitando la elección de productos y su adquisición, agregando valor a la cadena de suministros (Fonseca Bastos & Marcos Wagner , 2021).

Esta herramienta permite mejorar los procesos de compras en una institución, y ante escenarios cambiantes o de incertidumbre, como es el caso del estado de emergencia que vivimos por el Covid-19 permite garantizar el abastecimiento de insumos ya sea para la producción de bienes o brindar servicios.(Salazar, 2014)

Asimismo, encontramos en el Modelo SCOR una herramienta de gestión logística para la cadena de suministros, acorde con otros sistemas de gestión y que nos permite identificar los procesos que intervienen en la cadena de suministros identificando los problemas que se pudieran registrar en ellos, en ese sentido plantea revisar y mejorar los procesos logísticos y financieros que se usaran en el análisis de la institución.(Jassir-Ufre et al., 2018)

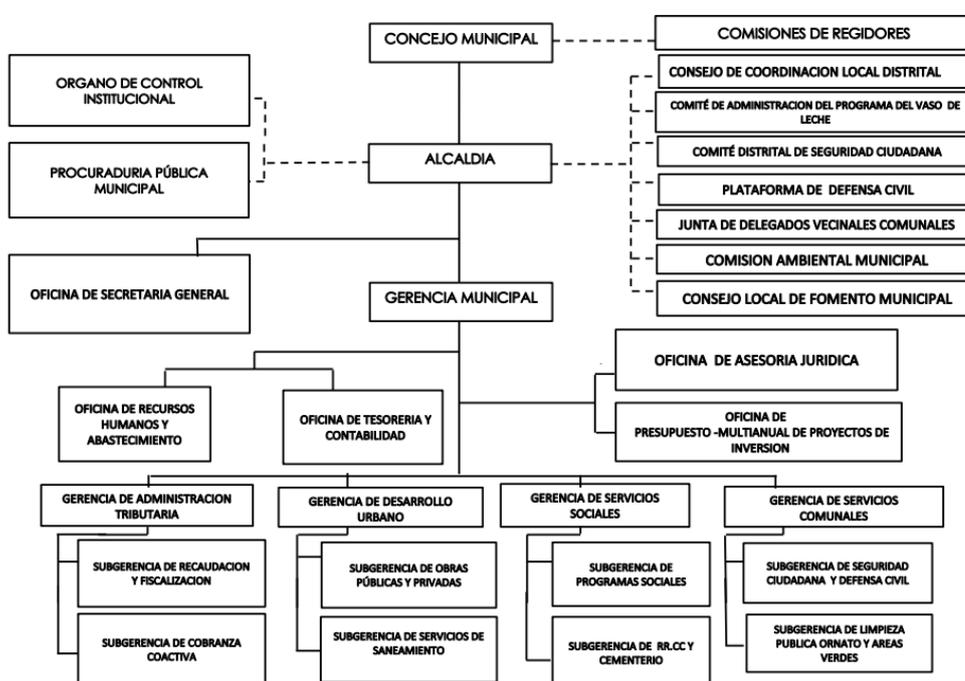
Este modelo también llamado “Supply Chain Operations Referente” plantea cinco procesos indispensables. Como son: 1) el planeamiento, 2) Abastecimiento, 3) producción, 4) distribución y 5) retorno. (Mora 2011). Este modelo se aplica para integrar las operaciones logísticas como sería ideal dentro de la municipalidad provincial de Pachacútec en Ica. Tenemos el **modelo de Integrados de Gestión** para la estimación de inventarios de seguridad, Abhyankar & Graves (2001) señalaron la importancia de una aplicación en una empresa de semiconductores en la que se implementa un inventario de seguridad para protegerse de la variabilidad de la demanda cíclica, para lo cual se desarrolló un modelo fácil en una cadena de abastecimiento en dos etapas y uno para la optimización no lineal que permite determinar la mejora de inventarios y minimizar costos en el mantenimiento. Smits (2003) generó un diseño táctico de producción y distribución en cadenas de abastecimiento, para lo cual consideró los inventarios de seguridad, en el trabajo se demostró que los modelos del nivel estratégico y táctico son muy comunes donde los tiempos de reposición varían de acuerdo a las variables exógenas, esta es una característica intrínseca de cada sistema, se debe considerar como variable endógena.

Dentro de las subcategorías gestión logística en la Cadena de suministros se ha considerado las siguientes a) Buena administración del proceso de abastecimiento, porque va a permitir aumentar el valor en los productos percibido por los consumidores, consiste en tomar las ventajas y principales habilidades de organización y subcontratar todo lo demás. b) habilidades principales e identificar cuellos de botella, se debe identificar las actividades centrales del negocio, las cuales son las que tienen ventajas sobre los competidores ya sea mejor tecnología, mejor calidad, costos y otros. c) El cambio en la cultura organizacional, es importante lograr que los miembros comprendan los fundamentos de esta

separación de actividades y por último d) contar con tecnología de la información adecuada es importante hoy en día en toda empresa para poder mantenerse comunicados.(Mora, 2011). Dentro de las instituciones públicas del estado aún existen municipios que no se han logrado insertar en el uso de las tecnologías de la información, inclusive ni cuentan con un área especializada en las mismas como lo es en el caso de la municipalidad en estudio.

A continuación, se presenta el organigrama de la municipalidad de Pachacútec-Ica Figura 1

*Organigrama de la municipalidad distrital de Pachacútec*



Como podemos observar en la figura 1 la municipalidad distrital de Pachacútec no cuenta con una gerencia de tecnología de la información o gerencia de comunicaciones, y siendo que en estos tiempos en donde la tecnología y las redes de comunicaciones son importantes para las instituciones ya que agilizan y brindan servicios eficientes para sus usuarios. En este sentido la municipalidad de Pachacútec-Ica no se ha insertado al gobierno electrónico cuando ya existe una política pública de modernización del estado y de gerencia pública al respecto.

Dentro de las bases teóricas para las **categorías** para la categoría plataformas digitales, es importante conocer o entender ¿qué significa trabajar en

plataformas digitales o *crowdwork*, *crowd* (grupo de personas) y *outsourcing* (externalización) se aprovecha hoy en día los grupos de personas de distintas partes de mundo y donde pueden procesar grandes series de datos en redes y las empresas hoy están inclusive terciarizando.

Las plataformas digitales son el soporte para grandes cantidades de tareas, siendo éstas de trabajos en línea con grupos de personas (microtarefas) o con trabajadores cuyos trabajos son más prolongados.(Berg et al, 2019). Las plataformas digitales pueden definirse como redes o plataformas informáticas que sirven para intermediar y coordinar la transacción de bienes o servicios en el mercado a través de algoritmos informáticos (Delgado de la Mata, 2019)

Otro aspecto en donde podemos encontrar conceptos de plataformas virtuales es el campo educativo, en ese sentido (Gómez et al., 2019)) las definen como medios de comunicación usados en un proceso formativo que cuenta con características sincrónicas como el uso de chat, pantallas compartidas y video conferencias o asincrónicas como el correo electrónico, foros de debate entre otros. También contamos con la definición de (Sánchez, 2009) quien nos dice que las plataformas virtuales son herramientas que cumplen objetivos aprovechando los recursos con los que cuentan y que antes no se encontraban al alcance creando la interacción entre el docente y el alumno creando espacios y generando oportunidades para el aprendizaje. Para el presente estudio se ha tomado la siguiente definición sobre las plataformas digitales son el soporte para grandes cantidades de tareas, siendo éstas de trabajos en línea con grupos de personas (microtarefas) o con trabajadores cuyos trabajos son más prolongados.(Berg et al, 2019).

Para esta categoría se ha usado las siguientes teorías a) teoría de la modernización, b) Teoría del gobierno electrónico y c) teoría de la capacidad de respuesta porque se enmarcan en el propósito que se busca para el presente estudio.

Se tomó la **teoría de la modernización**, ya que en la actualidad es común escuchar a la ciudadanía quejarse o sentir insatisfacción frente a los servicios

públicos, ya sea por la demora, falta de atención y/o mala información brindada por funcionarios públicos es decir hay una pérdida de credibilidad del sector estatal, es por ello que uno de los mayores retos a los que se enfrenta el estado es brindar servicios eficientes y eficaces a la ciudadanía, buscando una gestión pública moderna, ágil y transparente (Salazar, 2014)

En ese sentido, no estamos ante un concepto que involucra una “reforma” del estado ya que dicha acción también se encuentra desvirtuada sino ante el concepto de “modernización del estado” entendiéndose esta, como la que cerraría brechas entre instituciones privadas y públicas, y que debe contar con colaboradores que sean líderes y gestores entendiendo al capital humano como el verdadero agente de cambio en el estado (Casana-de-Burga, 2014).

Para el caso de nuestro país, encontramos en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública los principales lineamientos que orientan al estado para contar con una administración pública eficiente y con impacto positivo para el desarrollo de nuestro país, ya que “caracteriza al estado moderno como aquél orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas)” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013). Es por ello que resulta de vital importancia la revisión de procesos que intervienen en la gestión logística de las instituciones, a fin que se hagan eficientes y que brinden atención a las necesidades que tienen tanto los clientes internos y externos.

También se consideró la teoría del Gobierno electrónico, ante el inminente crecimiento de las Tecnologías de la Información en la administración pública es importante el concepto de gobierno electrónico como una reforma dentro de la propia gestión estatal a fin de mejorar la gestión en las diferentes funciones que tienen a cargo, siendo necesario también el uso de las TICs en las políticas públicas ya que permite la toma de decisiones de manera eficiente, en ese sentido esta interacción se ha dado en toda la región, siendo (Criado, et al 2013) quienes abordan los principales aspectos del gobierno electrónico en América Latina.

Asimismo, con este concepto de gobierno electrónico tenemos en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública como objetivo “Promover el gobierno electrónico a través del uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas permitiendo a su vez consolidar propuestas de gobierno abierto” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013) siendo aún una brecha que tenemos pendiente, ya que se observa por ejemplo que en los gobiernos regionales no se impulsa la simplificación de los procedimientos administrativos u otros servicios digitales que se brinda al usuario a fin de satisfacer sus necesidades. (Alvarado Aguirre et al., 2019).

Dentro del sistema electrónico la gestión pública cuenta con herramientas como el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y Sistema de Integrado de Administración (SIAF) ambos sistemas dependen del Ministerio de Economía y son relativamente nuevos que están ayudando con los trámites, sin embargo, falta actualizar el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

Los sistemas integrados financieros (SIAF) son sistemas informáticos que permiten la automatización de procedimientos financieros en el sector público peruano y también de Latinoamérica como son Brasil, Argentina, Chile, Bolivia y Guatemala (Farias y Pimienta, 2011)

Y por último la teoría de capacidad de respuesta, según Ohrling, et al. (2022) señaló en su estudio que un hombre solo no es una isla, debe existir una gestión de respuesta frente a la emergencia del brote de SARS-CoV-2 en una organización pública descentralizada de prestación de servicios. Tuvo como propósito comprender mejor si se puede lograr la rapidez y como se puede lograr en una organización descentralizada de prestación de servicios en Suecia. El brote de la pandemia brindó la oportunidad de tomar la descentralización como una oportunidad para mejorar la capacidad de respuesta y al mismo tiempo manejar un evento impredecible e inesperado. Para lo cual se tomó una entrevista a profundidad con un equipo de gestión de riesgo de 23 sujetos y una encuesta semanal a directores, gerentes de unidad se examinó un análisis de contenido dirigido, se examinaron la eficacia dinámica, eficacia estratégica y operativa. Los eventos inesperados como las pandemias exigen un alto grado de capacidad para

ser flexible, se encontró un alto grado de efectividad operativa, también un motor para buscar nuevas posiciones estratégicas para satisfacer la nueva demanda.

En cuanto a las subcategorías de las plataformas digitales de trabajo se han considerado de quien clasifica en a) basadas en la web, esto quiere decir que se asigna tareas a individuos seleccionados para la realización de trabajos “freelance” a través de plataformas digitales, asimismo realizan microtareas y trabajos creativos basados en concurso. B) basadas en la ubicación aquí es importante considerar el alojamiento, transporte, entregas, servicios para el hogar y microtareas locales. (Berg, et al. 2019)

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El enfoque de la investigación de tipo cualitativa porque el análisis de datos se tomará sin el uso de estadística (Hernández-Sampieri y Mendoza 2018)

De nivel exploratorio, diseño estudio de caso porque se realizará en una institución pública, un estudio de caso es una unidad que puede ser un expediente, una situación, individuos, empresas, comunidad (Vara, 2015).

#### **3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

- Categoría 1: Gestión de cadena de suministros.

Se ha considerado que la gestión de cadena de suministros es una nueva fase de perfeccionamiento de la logística y todo un desafío para el desarrollo gerencial, es dinámico y competitivo, donde se permite el mejoramiento empresarial, surge como una evolución a la gestión logística y sus siglas en ingles son Supply Chain Management (SCM, en adelante )(Mora, 2011).

Sub categorías; proceso de abastecimiento, identificación de cuellos de botella, cambiar la cultura organizacional, tecnología de la información adecuada.

- Categoría 2: Plataformas digitales,



### 3.4 Participantes

Se utilizó un muestreo no probabilístico y dirigido, también son conocidas como propositivas, ya que la elección de los elementos depende de las razones y características relacionadas con la investigación (Hernández-Sampieri, et al. 2018)

Estos son algunos criterios de inclusión: personal que trabaje en la institución en mención y conozcan y tengan experiencia sobre el tema a investigar, para los criterios de exclusión: personal que no conozcan sobre el tema a investigar y no trabajen en la institución a realizar a investigación

Se han considerado a los siguientes informantes claves:

**Sujeto 1** (S1, en adelante): Gerente de desarrollo Urbano: Contratado de 37 años, ingeniero civil de profesión, L.S.H (iniciales de infórmate clave) con más de 10 años de experiencia en gestión pública, trabajó en otras municipalidades como Huaytara, Ticrapo y otros, tiene a su cargo ejecución de obras, agua y saneamiento

**Sujeto 2** (S2, en adelante): Gerente de administración tributaria y sub gerencia de Seguridad ciudadana, mujer abogada de 32 años, Gerente de Administración Tributaria, S.R.Y. (iniciales de infórmate clave), abogada de profesión, 32 años, con más de 5 años en experiencia en gestión pública, tiene a su cargo la recaudación, impuestos prediales, fiscalización y otros, vela por el cumplimiento de pagos de arbitrios.

**Sujeto 3** (S3, en adelante): Gerente de abastecimiento y RR.HH., M.S.Q. (iniciales de infórmate clave) Contadora de 30 años, con experiencia de 5 años en gestión pública, vela por el abastecimiento de la municipalidad, realiza cotizaciones, indagación de mercado, ordenes de servicio y convocatoria, adquisición de bienes y servicios, aplica sistemas administrativos SIAF, siga

**Sujeto 4** (S4, en adelante): Es un proveedor, JPHM, realiza el abastecimiento de mascarilla, alcohol, lejía y otros que coadyuven a la reducción del Covid 19, es proveedor en otras entidades.

La muestra elegida es diversa o de máxima variación porque son elegidas para buscar distintas perspectivas y poder comprender el caso estudiado.

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicará la observación participante, revisión documental, para el recojo de los datos se tomará una entrevista semi estructurada.

**Tabla 2:**

#### *Guía de entrevista a informantes claves*

<b>Pregunta general</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Preguntas informantes claves</b>
¿Cómo se desarrolla la gestión de la cadena de suministros y el uso de las plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022?	Identificar las dificultades que existen en la gestión de la cadena de suministros y el uso de las plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022	<p>Conocer el proceso de abastecimiento y el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p> <p>Identificar los cuellos de botella que existen con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p> <p>Analizar el cambio en la cultura organizacional en el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p> <p>Analizar la importancia sobre las tecnologías de la información adecuada en la plataforma digital frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p>	<p>Coméntenos desde su percepción como se viene dando el proceso de abastecimiento con el uso de las plataformas frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p> <p>Puede hablarnos sobre las ventajas y principales habilidades en dicho proceso de abastecimiento con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p> <p>Coméntenos sobre los cuellos de botella que existen con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p> <p>Coméntenos que tipo de sistema o plataformas virtuales cuentan en la institución</p> <p>Considera que el personal del municipio de ha adaptado a los cambios en el uso de las plataformas virtuales</p> <p>Puede decirnos si cuentan con herramientas digitales o sistemas adecuados en la institución en el contexto de pandemia</p>

**Nota,** elaboración propia

### 3.6 Procedimientos

Primero se elaboró la revisión heurística y bibliográfica para la elaboración de la introducción y marco teórico, segundo se elaboró la matriz apriorística de categorización para el desarrollo de la entrevista a profundidad a los participantes. Luego se eligió a los informantes claves, para después recoger los datos a través de la aplicación de la entrevista a profundidad, dichas entrevistas se realizaron vía zoom. Después de se procedió a transcribir las grabaciones realizadas y finalmente se realizó la triangulación en los resultados y discusión.

Asimismo, Cisterna (2005) señaló que todo procedimiento cumple con los siguientes pasos: primero se selecciona la información recogida en las entrevistas, segundo triangular los datos entre todos los investigados, triangular con otros documentos e información del marco teórico.

### 3.7 Rigor científico

Para la rigurosidad científica en una investigación cualitativa existen controversias de autores para unos si se necesita y para otros no, sin embargo, para los fines del estudio se ha tomado la investigación cualitativa de objetividad, validez y confiabilidad de KirK y Miller, la objetividad es darse cuenta de que tanta fiabilidad y validez es posible siempre y cuando se tenga claro el diseño de investigación, el recojo de datos, la interpretación (análisis) y la explicación (documentación). (Martínez, 2006). Se presenta la tabla de validación de la guía de entrevista:

**Tabla 3**

*Validación de la guía de entrevista: Cadena de Suministros y Plataformas Digitales*

Jueces Expertos		Criterios de evaluación			Evaluación final
Grado	Apellidos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Dra.	Romero Vela, Sonia Silva	X	X	X	Hay suficiencia
Dra.	Narvaste,	X	X	X	Hay suficiencia
Mg.	Jackeline Guevara	X	X	X	Hay suficiencia

*Nota:* Certificado de validez de contenido

En la tabla 3 se presentan tres validadores con experiencia temática en la gestión pública y metodológica que han permitido verificar la validez interna y externa. En la primera nos permite recoger y cotejar la información en distintos espacios del proceso y en la segunda y la objetividad del investigador frente a las perspectivas recogidas, así como nos permite verificar la credibilidad de los informantes. En la segunda validez externa es importante reconocer que cada ítem clave es distinto y es imposible comparar estructuras de los

significados en versiones distintas. Por otro lado, Martínez (2006) señaló que la triangulación también nos puede dar el soporte de validez y confiabilidad como son la triangulación de métodos y técnicas, triangulación de datos, triangulación de investigadores, de teorías e interdisciplinaria.

Asimismo, se toma relevancia el enfoque epistemológico, que resalta el proceso crítico que se encuentra inherente en toda metodología cualitativa como son el proceso de acopio, de la información, de categorización, estructuración, contrastación y de teorización como objetivo final en toda investigación (Martínez, 2006)

Y por último se tomó la teoría de Kuhn quien señaló que un paradigma es un conjunto de suposiciones que están relacionadas al mundo social y que proporciona un marco filosófico para una mejor organización de este mundo, esto significa que un paradigma es una estructura conceptual que está fundamentada en creencias supuestos teóricos y metodológicos. La presente investigación se sustenta en el paradigma interpretativo, porque es el contraargumento del paradigma positivista, además permite entender las particularidades desde distintos escenarios sociales para poder tener distintos datos y diversas perspectivas (Miranda y Ortiz, 2020).

### **3.8 Métodos de análisis de datos**

El método de la investigación es el inductivo porque partiremos de casos particulares para llegar a conclusiones generales, el paradigma es el interpretativo y se aplicará la triangulación de datos. Para el recojo de los datos el investigador aplicó una entrevista semiestructurada a cuatro informantes claves y esto ocurrirá en el ambiente natural de la institución, no se aplicará estadística, ni se medirá las categorías porque se descubren conceptos y categorías (Hernández-Sampieri, et al. 2018)

Para el análisis de los resultados se desarrolló la triangulación que consistió en triangular las diversas fuentes de información como son el marco teórico, la información recogida por cada informante clave en relación con los tópicos que busca la investigación para lo cual se debe hacer el procedimiento

inferencial que nos permite generar conclusiones a partir de la agrupación de respuestas relevantes según las tendencias para luego ser clasificadas en coincidencias y divergencias hasta llegar a las opiniones inferidas (Cisterna, 2005)

### **3.9 Aspectos éticos**

Dentro de los aspectos éticos se han considerado seguir con las condiciones de la guía del APA 7ma edición, respetando las citas y el parafraseo de acuerdo al origen y creación intelectual, para lo cual se cuenta con citas de los autores fidedignamente. Así como guardar privacidad de los informantes claves a través del consentimiento informado. Donde cada uno de los participantes decidió participar voluntariamente, nadie fue forzado ni obligado, asimismo se guardó las reservas del caso. Pasar el turnitin anti plagio para demostrar que el estudio cumple con todos los estándares éticos.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES**

En este apartado se desarrollará el análisis de los resultados, que comprenden la descripción de los datos recogido por los informantes claves, así como la interpretación, triangulación teórica y metodológica, para luego ser discutido por los estudios previos sobre la gestión de cadena de suministros y el uso de las plataformas digitales frente al COVID-19 de una municipalidad distrital de Ica. Para lo cual se procederá a analizar los objetivos de la investigación desde el paradigma interpretativo.

##### ***Descripción de resultados de objetivo específico 1:***

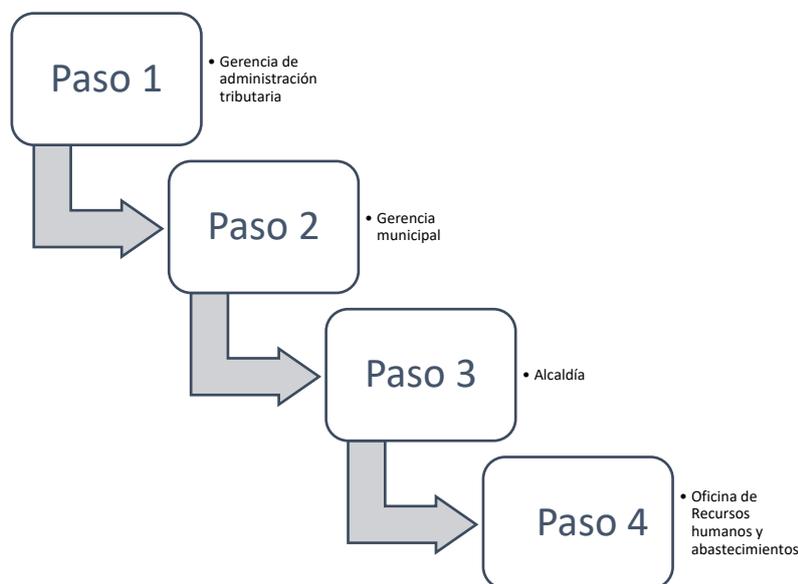
Se planteó como primer objetivo específico el conocer el proceso de abastecimiento y el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022, dentro del recojo de datos se obtuvo al realizar la entrevista sobre como se viene dando el proceso de abastecimiento con las plataformas digitales se encontró que: S1: “Lo que se busca es automatizar nuestras actividades para dar un buen servicio al usuario en el caso de la aplicación de un software es necesario para priorizar requerimientos, cotizaciones, etc.” S2:” siempre se demora la elaboración de órdenes de servicio y compra en relación al COVID-19 siempre tenían un retraso, ya que en tiempos de COVID-19 (...) nunca se abastecían perjudicando directamente a la realización de actividades”. S3: “Se viene realizando de forma oportuna los bienes y servicios de nuestra entidad en relación a las plataformas digitales”. S4:” Desde mi perspectiva un poco lento, ya que muchas veces hago llegar mis cartas solicitando pago por la prestación de bienes; y muchas veces demoran en hacer efectivo mi pago, esto debido a que el personal no maneja con celeridad los pendientes; motivo de ello, ando insistiendo a cada rato por mis pagos”.

Al analizar la descripción de los datos recogidos de los cuatro informantes claves se observó que tanto el S1, S2 con más de 25 años de experiencia en la gestión pública y S4 proveedor, coinciden en que se debe automatizar para la mejora en los procesos y dar un buen servicio al usuario, porque siempre existen

demoras en los procesos, sin embargo, el S3, con casi 5 años de experiencia en la gestión pública refirió que se viene utilizando de forma oportuna. Según Mora (2011) señaló que para que exista una buena administración del proceso de abastecimiento se debe aumentar el valor en los productos percibidos por los consumidores. Se entiende que los consumidores pueden ser internos gerentes y externos proveedores y usuarios. Todo ello debe contar con el respaldo de las plataformas digitales, en la misma línea Fonseca (2021) indicó que las gestiones en las instituciones públicas modernas se centran en su accionar donde reflejen la conectividad entre las empresas el sector público y la ciudadanía desde el principio hasta el fin de la cadena de un producto, sin embargo vemos que en dicha municipalidad en estudio aún falta mejorar la fluidez entre los usuarios internos y externos porque falta mejorar los procesos desde el uso de la tecnología y el uso de plataformas digitales viables. Se encontró la teoría de la capacidad de respuesta que dice que un hombre solo no es una isla y frente a la pandemia la capacidad de respuesta debe ser descentralizada en la prestación de servicios (Ohrling, et al. (2022)

Figura 2

*Pasos de una atención de un bien y/o servicio en la municipalidad de Pachacútec-Ica*



**Nota.** Elaborado por el propio investigador

Como se puede observar en la figura 2, dentro de la municipalidad este es el proceso o pasos que sigue un requerimiento de bien o servicio, son varias

áreas por la que debe pasar un proceso y esto sucede dentro de la gestión pública el uso de las tecnologías ayudaría en la sistematización y automatización de los mismos para ser más fluido y evitar la burocracia.

Dentro de los hallazgos sobre cómo ha sido el proceso de abastecimiento y el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022, se encontró un estudio que coincide con el análisis de Alemán de la Torre, et al (2021) quien señaló la importancia de la creación de un sistema de gestión en logística para mejorar la conexión entre los procesos, trámite y/o servicios. Asimismo, los estudios de Rojas-Huérffano y Castrellón-Torres (2018) indicaron que debe existir una política pública que oriente la promoción de los servicios logísticos especializados para que contemplen soluciones multidimensionales desde el transporte, personas, habitabilidad y sostenibilidad.

Por otro lado, se observa en el estudio de Rivera-Baca, et al., (2022) señaló la importancia de las herramientas tecnológicas actuales como una forma adecuación y optimización, como son los pagos electrónicos, sistema de logística, lo cual obliga a la selección de nuevas tecnologías que se deben emplear en cada caso con el objetivo de obtener un sistema integrado.

### ***Descripción de resultados de objetivo específico 2:***

El segundo objetivo específico: Identificar los cuellos de botella que existen con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022. Al hablar sobre las ventajas y principales habilidades en dicho proceso de abastecimiento con el uso de plataformas digitales se recogió los siguientes datos:

S1: “En cuanto a las habilidades (..) es administrar los procesos en el uso de las plataformas es mejorar la relación entre proveedores.” S2:” Una de las plataformas que se utilizan es la mesa de parte virtual o correo institucional también lo que es el SIAF”. S3: “Una de las ventajas que para mí me favorece, se viene desarrollando rápidamente fue que se contrataron personas para que nos ayuden ...”. S4:” Una de las ventajas es que se puede actuar de inmediato en relación a la adquisición de bienes, asimismo mi persona garantiza el abastecimiento como proveedor siempre en cuando se me facilite la información”.

Sobre los cuellos de botella que existen con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022 indicaron lo siguiente: S1: “Como te habrás dado cuenta los cuellos de botella siempre van a existir en los procesos y esos pone lento la cadena de suministros” S2:” “Bueno a la implementación de plataformas en la municipalidad se disminuyó los cuellos de botellas y permitieron mejorar los procesos” S3: “Los cuellos de botellas estaban relacionados a temas documentarios, allí se atrasaban un poco” S4:” “Si actualmente existen cuellos de botellas que dificultan porque demoran en la confirmación de cartas de cotización ...”

Se infiere de los datos recogidos las diversas experiencias que han tenido cada entrevistado en cuanto a las ventajas y cuellos de botellas encontrados en cuanto al uso de las plataformas digitales en plena pandemia y la lentitud de la conversión e inserción en la digitalización y la tecnologías de la información, donde se supone que en estos tiempos de pandemia y confinamiento la virtualidad fue una alternativa, sin embargo, los entrevistados coincidieron en que las plataformas digitales ayudarían los procesos, las mejoras con los proveedores. Ya que no cuentan con tecnologías sofisticadas. Esto lo podemos sustentar desde la teoría de las cadenas de suministros que busca a través de una interfaz del usuario de web una manera continua de unificar no solo con los clientes internos, sino con proveedores (Correa Espinal y Gómez Montoya, (2009). También se encontró la matriz o modelo de Kraljic que busca la praxis en los procesos para una mejor conectividad entre las empresas y el sector público (Fonseca Bastos & Marcos Wagner, 2021) Son importantes las plataformas digitales porque son redes informáticas que permiten intermediar, coordinar y la transacción de bienes o servicios. (Delgado de la Mata, 2019). A continuación, se presenta la tabla 4

Tabla 4

*Opiniones a favor y en contra que existen sobre el uso de las plataformas digitales*

A favor	En contra
Mejora la relación entre proveedores (S1)	Los cuellos de botellas siempre van a existir en los procesos (S1)
Permite la existencia de una mesa virtual (S2)	Las plataformas disminuyen los cuellos de botella (S2)

Se usa el SIAF (S3)	Los cuellos de botellas están relacionados con los temas de documentos (S3)
Se permite contratar personal (S4)	Actualmente existen cuellos de botellas en la confirmación de cartas de cotización (S4)

**Nota.** Elaborado por el propio investigador

En la tabla 4, se hace un análisis comparativo de los recogido por los sujetos y ellos aceptan que los usos de plataformas digitales mejoran la relación entre proveedores, asimismo esto permitió también que inmediatamente exista la mesa virtual. En cuanto al uso de una plataforma interactiva ya se contaba con el SIAF inclusive antes de la pandemia, pero reconocen que aún es incipiente y muestran que siempre existirán los obstáculos en los procesos. Se sabe que el trabajo mecánico y la automatización sino es sistematizado, no fluirá, ni funcionará hoy más que nunca se necesita mejorar los procesos, al respecto Correa Espinal y Gómez Montoya, (2009) señaló que la cadena de suministros es un conjunto de funciones y siempre va a estar repitiendo los procesos para transformar y dar un valor añadido.

Se encontró que existen cuellos de botella en el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022 estos estudios podemos contrastarlo con lo encontrado por Barboza et al., (2020) dentro de la búsqueda de una mejor estrategia para mejorar la gestión logística de la cadena de suministro realizó un diagrama de flujos en cada empresa visitada esto ha permitió gestionar mejor los inventarios de gestión logística de la cadena de suministros en el almacenamiento y procesos estratégicos. Así mismo encontramos en (Zu et al., 2021) que la información masiva puede ayudar a las empresas a tomar decisiones rápidas y formular una gestión logística científica, programas, mejorar la eficiencia operativa, reducir los costos operativos y obtener beneficios positivos.

Por otro lado, el estudio de Alemán de la Torre, et al. (2021) analizó el sistema de la gestión logística en los servicios que se brindan a diversas empresas, Se obtuvo que la implementación de un sistema logístico integral articula la gestión estratégica y de control porque utiliza indicadores asociados a la logística, que responde a necesidades de la empresa. Asimismo, Avendaño y Silva (2018) señalaron en su estudio la importancia de las coordinaciones entre la logística interna donde señaló que los cuellos de botellas en la cadena logística

en la producción, el cumplimiento de los tiempos, falta de claridad en el costo del producto final desconocimiento de documentación por parte del empresario, falta de liquidez, falta de trabajo colaborativo y las mejorar las competencias.

***Descripción de resultados de objetivo específico 3:***

El tercer objetivo específico es analizar el cambio en la cultura organizacional en el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022.

En cuanto al tipo de sistema o plataformas virtuales con que cuentan para la realización de la microtarefas en la institución señalaron:

S1: Manejos lo que es el SIAF y sus diversos módulos, tenemos el TUPA como también el SIGA que son esenciales en nuestra entidad. S2: “Contamos con el SIAF, también con el SIGA que se está implementando, nuestro TUPA no está actualizado, sin embargo, se ha solicitado esa actualización para poder trabajar de la mejor manera, ya que nuestro TUPA es del año 2012 y debe ser sistematizado” S3: Cuento con el SIAF y ahora con el SIGA que nos permite desarrollar más rápido. S4: Teniendo en cuenta el abastecimiento de una municipalidad y sobre los comprobantes que emiten a mi persona por ser proveedor, puedo mencionar que la municipalidad cuenta con la mesa de partes virtual, SIAF, herramientas esenciales para poder generar mi trabajo de la mejor manera y proveer a la municipalidad de bienes que ayudan a la lucha contra el Covid-19.

Se puede comprender en cuanto a la subcategoría microtarefas que la institución cuenta con un Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y Sistema de Integrado de Administración (SIAF) ambos sistemas dependen del Ministerio de Economía y son relativamente nuevos que están ayudando con los trámites, sin embargo falta actualizar el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) a pesar de la insistencia de solicitud de actualización para que se pueda rendir mejor, se sigue trabajando desde el año 2012 y realmente se necesita la sistematización. Cabe señalar la importancia que tiene el SIAF como un sistema informático que debe ayudar con la gestión administrativa y simplificar los procesos, así como también funciona en la ejecución presupuestaria (Alvarado, 2010). De lo mencionado podemos señalar que la pandemia nos insertó y aumento también el uso inmediato de las

tecnologías de la información es por ello que la teoría del gobierno electrónico viene como una reforma en la gestión estatal para mejorar la producción de las funciones como un apolítica pública (Criado, et al 2013), Asimismo también se tomó la teoría de la capacidad de respuesta que señala que una persona ya no funciona como una isla, debe haber una respuesta más eficiente frente al contexto de pandemia. Ohrling, et al. (2022)

Como podemos inferir el cambio en la cultura organizacional aún está en proceso lento, y se cuenta con los sistemas informáticos básicos y necesarios, pero no suficientes porque existe urgencia de actualización y sistematización, sin embargo, se insertaron al trabajo remoto aun con dificultades en cuanto al uso de los sistemas informáticos. Estos hallazgos coinciden con Bellido suárez et al., (2021) señaló en su estudio que a pesar de los procesos y sistemas y de programas obsoletos que aún se usan la importancia del uso de un sistema informático va a permitir analizar lo que sucede en la actualidad en los procesos de programación, almacenamiento, adquisición y distribución.

Sin embargo encontramos en Laura y Ticona (2020) la importancia de trabajar junto al estado aun con desconfianza y entrampamientos que generan las plataformas digitales en los ciudadanos, ya que es necesario en estos tiempos para mejorar los servicios.

#### **Descripción de resultados de objetivo específico 4:**

Al analizar la importancia sobre las tecnologías de la información adecuada en la plataforma digital frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022, para este objetivo se desarrollaron dos preguntas relacionadas primero a la adaptación de los cambios al uso de plataformas digitales y el otro si cuentan con herramientas digitales adecuados y se obtuvo los siguientes datos recogidos:

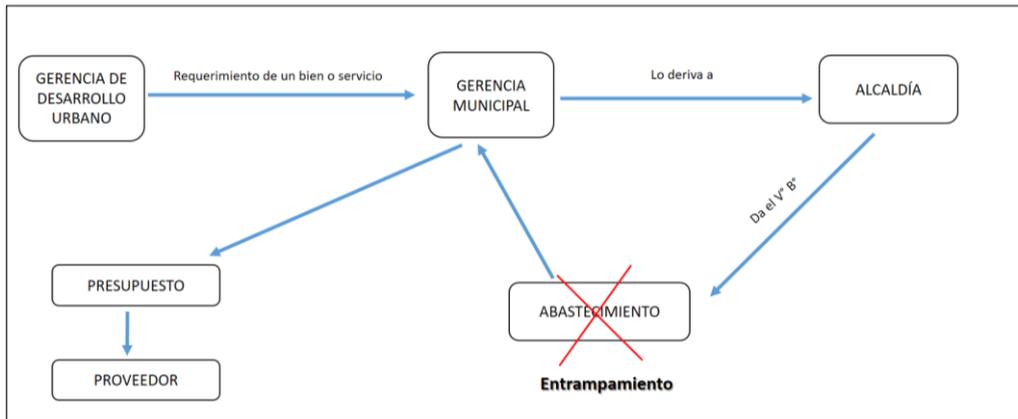
S1: “Sí, como institución pública manejamos como otras infinidades de plataformas, que de alguna manera ayudan a mejorar los procesos, considero que el personal se ha adaptado a los procesos y considero que se puede seguir mejorando”. S2: “... los trabajadores no se adaptaron al trabajo remoto, ya que no tenían las herramientas necesarias para poder trabajar en forma segura y oportuna, la municipalidad optó por seguir el trabajo presencial ya que no se

lograban resultados”. S3: “Creo que sí, en relación a mi persona si me he adaptado rápidamente para poder desarrollar un adecuado funcionamiento para no tener ningún tipo de problemas”. “El único mejor sistema que tenemos es mesa de partes” S4: “Considero que sí, pero a pasos lentos, ya que en los años 2020 se hizo demasiado lento el sistema de pago, asimismo, actualmente demora y existe cuellos de botella: motivo por el cual mi persona demora en proveer a la municipalidad; en conclusión, la municipalidad no se ha adaptado a los cambios en el uso de las plataformas virtuales”.

De lo recogido sobre la adaptación a los cambios en el uso de plataformas digitales por los informantes claves el S1, S2 y S4 señalan que no se adaptaron con facilidad al trabajo remoto, inclusive durante la emergencia sanitaria seguían yendo presencial a trabajar porque no tenían las herramientas necesarias y porque no se lograba resultados. Sin embargo, el S3 se adaptó porque se preocupó por brindar un mejor servicio y porque no quería tener problemas. En cuanto al uso de herramientas digitales y sistemas adecuados los cuatro sujetos reconocieron que cuentan con herramientas digitales, pero señalan que son lentos, pero que puede mejorarse, el S2 señaló que el único sistema implementado de forma virtual es mesa de partes. Como podemos interpretar la plataforma digital es una obligación en toda gestión pública es por ello que se toma la teoría del gobierno electrónico como una política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que exhorta al uso del as TIC (Alvarado Aguirre et al., 2019). También con la teoría de la modernización que tiene como reto brindar servicios eficaces y eficientes a la ciudadanía buscando una gestión moderna, transparente y ágil (Salazar, 2014). A continuación, se muestra la figura 3:

Figura 3

*Flujograma que sigue un requerimiento en la municipalidad de Pachacútec*



**Nota.** Elaborado por el propio investigador

Como se observa en la figura 3, para solicitar un requerimiento sigue un flujograma que no es muy fluido porque tiene un entrampamiento en el área de abastecimiento que enlentece todo el proceso se debe modernizar y realizar actualizaciones y capacitaciones también al personal en cuanto a la comunicación efectiva es por ello el modelo “Supply Chain Operations Referente” plantea los siguientes procesos: a) el planeamiento, b) Abastecimiento, c) producción, d) distribución y e) retorno (Mora 2011). Este modelo se aplica para integrar las operaciones logísticas como sería ideal dentro de la municipalidad provincial de Pachacútec en Ica.

Lo interpretado se sostiene en los estudios de Covas, et al. (2022) que buscó mejorar acciones de gestión de suministros que participan o intervienen en la producción y ventas. Asimismo (Quispe, Q, A y Quispe F, 2021) analizaron la necesidad de trabajar con plataformas digitales porque facilitan no sólo los servicios sino la modalidad remoto en tiempos de pandemia.

Sin embargo, si le damos una mirada de responsabilidad social la conversión del papel o trámites a lo digital con el uso de las tecnologías estaríamos cuidando el medio ambiente y ahorrando en materiales como papel, impresión, etc. Al respecto Arredondo-Hidalgo (2021) reportó en su estudio sustentándose en el valor de Porter y Kramer (2002) y el Modelo WEF desde una mirada humanista, con aspectos socio ambientales para ello exhorta a que las cadenas de suministros deben subyugarse y atenuarse a ser instituciones responsables.

Para responder a la pregunta ¿Cómo se desarrolla la Gestión de la cadena de suministros y el uso de las plataformas digitales frente al COVID-19

en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022? Cabe señalar que, con mucha dificultad, se cuenta con sistemas informáticos que no están actualizados, plataformas digitales que aún faltan sistematizar, la comunicación entre áreas no es fluida, los cuellos de botellas persistirán mientras no se mejore y modernicen los sistemas.

## **V. CONCLUSIONES**

Al analizar la importancia de mejorar los procesos de plataformas digitales en la municipalidad distrital de Pachacútec se concluye lo siguiente:

**Primera:** El proceso de abastecimiento y el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 se dio lento en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022.

**Segunda:** Se encontró que existen cuellos de botellas en el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022.

**Tercera:** El cambio en la cultura organizacional aún está en proceso lento, sin embargo, se insertaron al trabajo remoto y se tuvo que capacitar al personal, aunque existen dificultades en cuanto al uso de los sistemas informáticos.

**Cuarta:** No existen sistemas informáticos actualizados en las tecnologías de la información en la plataforma digital se han utilizado las básicas que ha implementado en Ministerio de Economía inclusive antes del COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022

Cabe señalar que, con mucha dificultad, se cuenta con sistemas informáticos que no están actualizados, plataformas digitales que aún faltan sistematizar, la comunicación entre áreas no es fluida, los cuellos de botellas persistirán mientras no se mejore y modernicen los sistemas. Esto nos permite ahorrar en impresiones y cuidar el medio ambiente

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se recomienda al alcalde implementar y actualizar en el uso de las TIC en el proceso de abastecimiento y el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022.

**Segunda:** Se recomienda al gerente Municipal coordinar con sus gerencias internas y plantear mejoras para evitar los cuellos de botellas en el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022.

**Tercera:** Se recomienda a la Gerencia de Administración Tributaria mejorar los flujos y capacitar y contratar personal preparado y no por favor políticos porque el cambio en la cultura organizacional para mejorar la producción.

**Cuarta:** Se recomienda implementar en la institución una gerencia o área de sistemas o Tecnologías de la información, porque existen sistemas informáticos actualizados en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022

Se debe actualizar los sistemas informáticos que existen, y sistematizar las plataformas digitales para una mejor fluidez en los procesos y la comunicación con nuestros usuarios (ciudadanos) internos y externos.

## REFERENCIAS

- Abhyankar, H.S & Graves, S. (2002). Creating an Inventory Hedge for Markov Modulated Poisson Demand: An Application and Model. *Manufacturing and Service Operations Management*, 3 306-320
- Alarcón, R., Salvador, Y., & Pérez, M. (2020). Dimensiones claves de una Gestión Pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio. *Universidd y Sociedad*, 12(6), 411–420.
- Alemán de la Torre, L., Padilla, D. y Piñero, N. (2021). Sistema de gestión logístico para procesos de servicios. *Ingeniería Industrial*, XLII(2), 1–15.
- Alvarado Aguirre, P. F., Cevallos Vásquez, P. I., Moran Villamarin, E. D., & Preciado Ortiz, L. F. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100–116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Avendaño, E. y Silva, E. (2018). Análisis de los cuellos de botella en la logística internacional de las Pymes de confecciones en Colombia. 20 (3) ISSN 1317-05702343-5763<https://www.redalyc.org/journal/993/99357002009/99357002009.pdf>
- Arredondo-Hidalgo, M. G., & Caldera González, D. del C. (2021). Analysis of CSR and the impact of the supply chain on sustainable performance practices: a case study of a mexican exporting company. *Investigación & Desarrollo*, 29(1), 15–40. <https://doi.org/10.14482/indes.29.1.658.408>
- Ávila Barrios, D. (2014). El uso de las TIC en la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 11, 263–288.
- Barboza Cabral Daniel, Lima, Luz, Gomes, Q. y Vieira, Z., Souza Queren H G, & Vieira Zildineia S. (2020). Strategy in the Logistics Management of the Supply Chain: a Multi-Case Study With Solution Companies for the Mining Sector/Estrategia Na Gestao Logistica Da Cadeia De Suprimentos: Um Estudo Multicaso Com Empresas De Solucoes Para O Setor De Mineracao/Estr. *Revista De Gestao, Financas E Contabilidade*, Vol. 10(Issue 3), 1–19.
- Soria, N. (2016). Modelo de evaluación para la gestión financiera de los gobiernos locales. *Revista Ciencia, Tecnología y Humanidades* 7 (2) 41-54.

- Berg Marianne Furrer Ellie Harmon Uma Rani Six Silberman, J. M. (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. In *Organización Internacional del Trabajo* (Issue Primera).
- Casana-de-Burga, P. (2014). Modernización del Estado y administración pública. *Ius et Praxis*, 0(045), 175. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2014.n045.373>
- Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoria* 14 (1), 61-71
- Correa Espinal, A., & Gómez Montoya, R. A. (2009). Tecnologías de la información en la cadena de suministro. *DYNA (Colombia)*, 76(157), 37–48.
- Covas, D., Martínez, G. y Gonzáles, G. (2022). Improvement of the supply Chain management of the domestic. *Ciencias Administrativas Revista Digital FCE - UNLP*, 10(20). <https://doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e10>
- Criado. J., Ramón G. y Gil-García, R. (2013). *Electronic Government, Management and Public Policies: Current Status and Future Trends in Latin America*. 518, 3–48.
- Delgado de la Mata, A. (2019). Análisis e iniciativas legislativas para regular el trabajo de plataformas digitales en el Perú. *Revista Iberoamericana de Derecho Del Trabajo y La Seguridad Social*, 1(9), 1689–1699.
- Díaz Cáceres, Nelson & Castaño, C. A. (2013). El Valor Compartido como Nueva Estrategia de Desarrollo Empresarial. *The Shared Value as New Business Development Strategy.*, 8(2), 82–100. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=93609078&lang=es&site=ehost-live>
- Domínguez Malaver, C. A., & Villanueva Calderón, J. A. (2021). La Gestión De La Cadena De Suministros Para Mejorar Procesos Logísticos En La Empresa Servicio L&C Del Perú, Lima - 2020. *Horizonte Empresarial*, 8(2), 677–689. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2031>
- Escalona Orcao, A. I., & Ramos-Pérez, D. (2015). Los transportes y la logística en las cadenas globales de producción del sector de la moda rápida: el caso de la empresa española Inditex. *Investigaciones Geográficas*, 0(85), 113–127. <https://doi.org/10.14350/rig.40002>
- Escandor, M., Amurao, S., Santos, I. J., & Benigno, C. C. (2020). Developing and implementing a protocol for bilateral trade agreements: the Philippines' shift to a risk assessment policy and meeting its challenges. *Revue Scientifique*

- et Technique (International Office of Epizootics)*, 39(1), 93–100.  
<https://doi.org/10.20506/rst.39.1.3065>
- Farías, P. y Pimienta, C. (2011). *Sistemas integrados de Administración Financiera para la gestión pública moderna*. México: BID
- Feitó Cespón, M., Cespón Castro, R., Martínez Curbelo, G. y Covas Varela, D. (2015). Diagnóstico ecológico y económico de la cadena de suministros para el reciclaje de plásticos en el contexto empresarial cubano. *Estudios Gerenciales*, 31(136), 347-358.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2015.03.005>
- Gómez, A. S. H., Pérez, E. H. C., & Trejo, I. M. (2019). Digital platforms in distance education in Mexico, a communication study alternative. *Revista de Educación a Distancia*, 19(60). <https://doi.org/10.6018/red/60/07>
- Gurtu, A., Searcy, C. y Jaber, M. Y. (2016). Sustainable supply chains. *Green Supply Chain Management for Sustainable Business Practice*, 1-26. doi: 10.4018/978-1-5225-0635-5.ch001
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*:Mc Graw Hill Education ISBN:978-1-4562-6096-5
- Jaramillo, M y Bardález, E. (2019). (2019). Democracia y gobiernos locales efectos de la divergencia entre la voluntad popular y la distribución del poder en los gobiernos. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Jassir-Ufre, E., Domínguez Santiago, M., Paternina-Arboleda, C. D., & Henríquez Fuentes, G. R. (2018). Impact of scor model indicators for the improvement of the supply chain of one steel company based on the cash to cash cycle. *Innovar*, 28(70), 147–161. <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n70.74454>
- José Bellido suárez, Clemente, S. J. G., & Falla, S. J. Mo. de. (2021). Propuesta de diseño de la cadena de suministro de productos farmaceuticos y dispositivos medicos para el sector público a partir de un modelo conceptual. In *Universidad de Granada, Universidad de Jaén*.
- Laura, R. y Ticona, J. (2020). La actual necesidad de sistemas y/o plataformas electrónicas con soporte de firmas digitales en la gestión pública. *Revista de Investigación En Ciencia Tecnología y Sociedad*, 01(62), 1–4.
- Laurente, I. (2021). Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*, 2, 1–25. <https://doi.org/10.53857/cnsw1721>

- Lucas Matheus Fonseca Bastos & Marcos Wagner Jesus Servare Junior. (2021). Gestão Estratégica Para Compras: Aplicação Da Curva Abc E Matriz Kraljic Determinando Um Modelo Ideal De Pedidos. *Brazilian Journal of Production Engineering - BJPE*, 325–341. <https://doi.org/10.47456/bjpe.v7i5.37013>
- Malaquias, F. F. de O., & Malaquias, R. F. (2014). Cost management and logistics management: the role of information systems/Gestion de costos y gestion logistica: el papel de los sistemas de informacion/Gestao de custos e gestao logistica: o papel dos sistemas de informacao.(articulo en portugues). *Revista De Gestao, Financas E Contabilidade*, 4(2), 93.
- Martínez Miguélez, Miguel. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradigma*, 27(2), 07-33. Recuperado en 05 de julio de 2022, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1011-22512006000200002&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200002&lng=es&tlng=es).
- Michalski, M., Montes Botella, J. L. y Narasimhan, R. (2018). The impact of asymmetry on performance in different collaboration and integration environments in supply chain management. *Supply Chain Management: An International Journal*, 23(1), 33–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/SCM-09-2017-0283>
- Miranda Beltrán Sorangela, Ortiz Bernal Jorge Alexander. Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ [revista en la Internet]*. 2020 Dic [citado 2022 Jul 05] ; 11( 21 ): e064. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672020000200164&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000200164&lng=es). Epub 23-Abr-2021. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>.
- Mora, L. (2011). *Gestión logística integral las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento* (ECOEDICIONES (ed.); 2011th ed.).
- Ohrling, M., Solberg, K. y Brommels, M. (2022). No man is an island: management of the emergency response to the SARS-CoV-2 (COVID-19) outbreak in a large public decentralised service delivery organisation. *B,C Health Service Research*. <https://doi.org/https://Doi.org/10.1186/s12913-022-7716>

- Oelze, N., Hoejmoser, S. U., Habisch, A. y Millington, A. (2016). Sustainable development in supply chain management: the role of organizational learning for policy implementation. *Business Strategy and the Environment*, 25(4), 241-260. doi: 10.1002/bse.1869
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Política Nacional De Modernización De La Gestión Pública Al 2021. *Perù*, 73. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Quispe, Q, A y Quispe F, G. (2021). Teletrabajo en las entidades públicas, una necesidad y prioridad en la actualidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3513–3533. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.547](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.547)
- Reyes, M., & Castañeda, P. (2020). Aplicación del Modelo de Aceptación Tecnológica en Sistemas de Información de la Administración Pública del Perú Application of the Technology Acceptance Model in Information Systems at the Public Administration of Peru. *Revista Peruana de Computación y Sistemas 2020*, 3(1), 15–22.
- Rivera-Baca, P., Rodríguez-Pérez, D., Ortiz-Díaz, M. y Díaz-Pazmiño, S. (2022). Herramientas tecnológicas utilizadas para la optimización de la gestión de transporte. *Polo de Conocimiento* 7 (4), 49-65. DOI: 10.23857/pc.v7i4.3809
- Rojas-Huérffano Luisa Fernanda, Castellón-Torres Juan Pablo, A.-J. W. (2018). Public policy for urban logistics. Collective guidelines design for logistics in BogotaColombia. *Ingeniería Investigación y Tecnología*, XIX (número2594-0732 FI-UNAM), 159–169. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fi.25940732e.2018.19n2.014>
- Salazar, J. (2014). *La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano. Nuevos modelos de gestión*. 2, 156–225.
- Sánchez, J. (2009). Plataformas De Enseñanza Virtual Para Entornos Educativos. *Revista de Medios y Educación*, 217–233.
- Silva Rodríguez, J. D. (2017). Gestión de la cadena de suministro: una revisión desde la logística y el medio ambiente. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 11(22), 51. <https://doi.org/10.31908/19098367.3549>
- Schmidt, C. G., Foerstl, K. y Schaltenbrand, B. (2017). The supply chain position paradox: green practices and firm performance. *Journal of Supply Chain Management*, 53(1), 3-25. doi: 10.1111/jscm.12113
- Smits, S. (2003). *Tactical design of production distribution networks: safety stock*,

- shipment, and production planning*. (Doctoral Thesis) Technische Universiteit Eindhoven
- Srivastava, S. K. (2007). Green supply-chain management: A state-of-the-art literature review. *International Journal of Management Reviews*, 9(1), 53–80. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2007.00202.x>
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis* (Empresa Ed).
- Vidal, I. (2011). El Principio de Valor Compartido. *Foment Del Treball Nacional*, 2134(3), 30–33. [http://brd.unid.edu.mx/recursos/Maestria/Admin\\_Neg/Titulacion/El\\_principio\\_de\\_valor\\_compartido.pdf](http://brd.unid.edu.mx/recursos/Maestria/Admin_Neg/Titulacion/El_principio_de_valor_compartido.pdf)
- Zamora, G. y Ramirez, R. (2017). *La reglamentación municipal como instrumento de gestión. Estudio comparativo de ciudades capital* (U. A. Metropolitana (ed.)).
- Zu, E., Shu, M. H., Huang, J. C., Hsu, B. M., & Hu, C. M. (2021). Management Problems of Modern Logistics Information System Based on Data Mining. *Mobile Information Systems*, 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/5241921>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz Apriorística

Título: Gestión logística de la cadena de suministros y plataformas digitales frente al Covid-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, ICA, 2022

Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta general	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría	Información de:				
							Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Observación	Fuente documental teórica
Contexto de pandemia en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022	El contexto de pandemia nos insertó en la virtualidad y el uso de las tecnologías de la información, en donde muchas instituciones se adaptaron con facilidad y otras aún siguen en ese proceso de transformación como es el caso de la municipalidad de Pachacútec que a pesar de ser una municipalidad distrital presenta dificultades en la transformación digital	¿Cómo se desarrolla la gestión de la cadena de suministros y el uso de las plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022?	Identificar las dificultades que existen en la gestión de la cadena de suministros y el uso de las plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022	Conocer el proceso de abastecimiento y el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022	Gestión Logística	Proceso de abastecimiento	1 Proveedor, dos trabajadores municipales	Gerente de logística, Gerente de informática o comunicaciones	Gerente de servicios sociales	Se realizará la observación cualitativa	Entrevista a profundidad Libro de Mora (2011) Gestión logística integral y el libro de Berg, et al. (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo
				Identificar los cuellos de botella que existen con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022		Identificación de cuellos de botella					
				Analizar el cambio en la cultura organizacional en el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022		Cambiar la cultura organizacional					
				Analizar la importancia sobre las tecnologías de la información adecuada en la plataforma digital frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022	Plataforma digital	Tecnología de la información adecuada					

## Anexo 2: Guía de Entrevistas

Pregunta general	Objetivo General	Objetivos Específicos	Preguntas informantes claves
<p>¿Cómo se desarrolla la gestión de la cadena de suministros y el uso de las plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022?</p>	<p>Identificar las dificultades que existen en la gestión de la cadena de suministros y el uso de las plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p>		<p>Coméntenos desde su percepción como se viene dando el proceso de abastecimiento con el uso de las plataformas frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p>
		<p>Conocer el proceso de abastecimiento y el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p>	<p>Puede hablarnos sobre las ventajas y principales habilidades en dicho proceso de abastecimiento on el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p>
		<p>Identificar los cuellos de botella que existen con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p>	<p>Coméntenos sobre los cuellos de botella que existen con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p>
			<p>Coméntenos que tipo de sistema o plataformas virtuales cuentan en la institución</p>
		<p>Analizar el cambio en la cultura organizacional en el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p>	<p>Considera que el personal del municipio de ha adaptado a los cambios en el uso de las plataformas virtuales</p>
		<p>Analizar la importancia sobre las tecnologías de la información adecuada en la plataforma digital frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022</p>	<p>Puede decirnos si cuentan con herramientas digitales o sistemas adecuados en la institución en el contexto de pandemia</p>

### Anexo 3: Certificado de Validación de datos

N°	CATEGORIA: CADENA DE SUMINISTROS Y PLATAFORMAS DIGITALES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Coméntenos desde su percepción como se viene dando el proceso de abastecimiento con el uso de las plataformas frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022	x		x		x		
2	Puede hablarnos sobre las ventajas y principales habilidades en dicho proceso de abastecimiento con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022	x		x		x		
3	Coméntenos sobre los cuellos de botella que existen con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022	x		x		x		
4	Coméntenos que tipo de sistema o plataformas virtuales cuentan en la institución	x		x		x		
5	Considera que el personal del municipio de ha adaptado a los cambios en el uso de las plataformas virtuales	x		x		x		
6	Puede decirnos si cuentan con herramientas digitales o sistemas adecuados en la institución en el contexto de pandemia	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **HAY SUFICIENCIA**)

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg.: Sonia Lidia Romero Vela      **DNI:** 40117025  
Especialidad del validador: Metodólogo

22 de mayo del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**DNI: 40117025**  
**Docente investigadora Renacyt**  
**Código: P011655**



N°	CATEGORIA: CADENA DE SUMINISTROS Y PLATAFORMAS DIGITALES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Coméntenos desde su percepción como se viene dando el proceso de abastecimiento con el uso de las plataformas frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022	X		X		X		
2	Puede hablarnos sobre las ventajas y principales habilidades en dicho proceso de abastecimiento con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022	X		X		X		
3	Coméntenos sobre los cuellos de botella que existen con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022	X		X		X		
4	Coméntenos que tipo de sistema o plataformas virtuales cuentan en la institución	X		X		X		
5	Considera que el personal del municipio de ha adaptado a los cambios en el uso de las plataformas virtuales	X		X		X		
6	Puede decirnos si cuentan con herramientas digitales o sistemas adecuados en la institución en el contexto de pandemia	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: ~~Dra. Bertha Silva Narvaste~~

DNI: 45104543

Especialidad del validador: Metodólogo-Estadista

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



  
SILVA NARVASTE BERTHA  
DOCTORA EN EDUCACIÓN  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

N°	CATEGORIA: CADENA DE SUMINISTROS Y PLATAFORMAS DIGITALES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Coméntenos desde su percepción como se viene dando el proceso de abastecimiento con el uso de las plataformas rente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacutec, Ica, 2022	X		X		X		
2	Puede hablarnos sobre las ventajas y principales habilidades en dicho proceso de abastecimiento con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacutec, Ica, 2022	X		X		X		
3	Coméntenos sobre los cuellos de botella que existen con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacutec, Ica, 2022	X		X		X		
4	Coméntenos que tipo de sistema o plataformas virtuales cuentan en la institución	X		X		X		
5	Considera que el personal del municipio de ha adaptado a los cambios en el uso de las plataformas virtuales	X		X		X		
6	Puede decirnos si cuentan con herramientas digitales o sistemas adecuados en la institución en el contexto de pandemia	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **HAY SUFICIENCIA**)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Jackeline Guevara Blanco      DNI: 40899098  
Especialidad del validador: Mg En Gestión Pública

22 de mayo del 2021



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**DNI: 40899098**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

## Anexo 4: Matriz de recojo de datos

Gestión logística de la cadena de suministros y plataformas digitales frente al Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Pachacútec - ICA, 2022										
Ámbito temático	Objetivos específicos	categorias	sub categorías	Preguntas de entrevista	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	Observación	Fuente documentaria
Contexto de pandemia en la municipalidad distrital de Pachacútec - Ica, 2022	Conocer el proceso de abastecimiento y el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec - Ica, 2022	Gestión Logística	Proceso de abastecimiento	Coméntenos desde su percepción cómo se viene dando el proceso de abastecimiento con el uso de las plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022	hoy en día por el tema de la pandemia, el cual ha venido afectando a todos, como es en nuestro caso en la Municipalidad, lo que se busca es automatizar nuestras actividades para dar un buen servicio al usuario, en el caso de aplicación de un software es necesario para priorizar nuestros requerimientos, cotizaciones, etc; buscando que sea estable, tomando en cuenta diversos factores; aplicando las aplicaciones que puedan tener dentro de la institución; tener una base consolidada dentro de la plataforma, optimizando los recursos necesarios para la aplicación de la tecnología.	Buenas noches, en lo que se refiere a mi área a cargo, en lo que es en relación al abastecimiento, siempre demora la elaboración de órdenes de servicio y compra en relación al covid 19 siempre tenían un retraso, ya que en tiempos de Covid-19 trabajaban en manera remota y nunca se abastecían, perjudicando directamente a la realización de actividades.	De acuerdo a lo que dice, como Encargada de la oficina de Abastecimientos venimos desarrollando en forma oportuna los bienes y servicios de nuestra entidad, y viene generando en forma rápida las atenciones del Covid 19 en relación a las plataformas digitales.	Buenas, desde mi perspectiva un poco lento, ya que muchas veces hago llegar mis cartas solicitando pago por la prestación de bienes; y muchas veces demoran en hacer efectivo mi pago, esto debido a que no el personal no maneja con celeridad los pendientes; motivo de ello, ando insistiendo a cada rato por mis pagos, mi persona es el proveedor de mascarillas, alcohol, gel, guantes, sin embargo, no le dan la atención debida, asimismo, demoran en comprobar la disponibilidad presupuestal.	Ninguna.	Entrevista a profundidad Libro de Mora (2011) Gestión logística integral y el libro de Berg, et al. (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo
			Identificación de cuellos de botella							
	Identificar los cuellos de botella que existen con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec - Ica, 2022	Gestión Logística	Cambiar la cultura organizacional	Puede hablarnos sobre las ventajas y principales habilidades en dicho proceso de abastecimiento con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022	En cuanto a las habilidades, lo que toda institución como en nuestro caso, es administrar los procesos en el uso de plataformas, es mejorar la relación entre proveedores y municipalidad, mejorando los órdenes de compra y contrato, mejorando los procesos de compra y mejor los datos y abastecimiento y sean factibles en nuestro caso, siendo habilidades muy importantes para nuestro proceso.	una de la plataformas que se utilizan es la mesa de partes virtual o el correo institucional, también lo que es el SIAF que se implementa ahora, uno de los beneficios de la mesa virtual es el envío diario desde casa y así se evitaba el contacto con la población y asimismo se entrega se realizaba al acto via internet.	Una de las ventajas que para mí me favorece, se viene desarrollando rápidamente las acciones en relaciones al covid-19; se puede decir que a mi parecer se contrata personas para que nos ayuden a prevenir la enfermedad, mi área lo hacía rápido por el correcto uso de plataformas digitales.	Teniendo en cuenta el buen uso de dichas plataformas, una de las ventajas es que se puede actuar de inmediato en relación a la adquisición de bienes, asimismo, mi persona garantiza el abastecimiento como proveedor siempre en cuando se me faciliten la información; es importante porque a través de ellas, podrá proveer de bienes de lucha contra el covid-19.	Ninguna.	Entrevista a profundidad Libro de Mora (2011) Gestión logística integral y el libro de Berg, et al. (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo
			Tecnología de la información adecuada	Coméntenos sobre los cuellos de botella que existen con el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec, Ica, 2022	como te habrás dado cuenta, los cuellos de botella siempre van a existir, el cual los procesos van a disminuir la capacidad, vana poner lenta la cadena de suministros, teniendo como consecuencias demoras en el sistema, el cual se debe identificar que es lo que está perjudicando a los requerimientos, pedidos y órdenes de compra, tomando acciones que deben ser mejoradas y tener un proceso agilizando en el área de abastecimiento.	Bueno, debido a las plataformas implementadas que la municipalidad tomó, se disminuyó los cuellos de botella que aquejaban a la municipalidad, la adquisición de bienes y servicios se daban de manera más rápida, el personal a mi cargo salía a campo y era necesario que tengan los cuidados y equipo de protección frente al covid-19, gracias a esas herramientas se mejoraron las actividades.	Los cuellos de botella esencialmente estaban relacionados a temas documentarios, ahí se atrasaban un poco, pero gracias al trabajo en conjunto hemos realizado labores con acción de inmediato y el bien o servicio sea entregado a la municipalidad	Si, actualmente existen cuellos de botella, el cual dificultan que provea a la municipalidad, ya que no me confirman cartas de cotización, certificaciones, pagos y otros, motivo de ello, mi persona no hace la provisión de bienes que coadyuvan a la lucha contra el Covid-19.	Ninguna.	Entrevista a profundidad Libro de Mora (2011) Gestión logística integral y el libro de Berg, et al. (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo
Analizar el cambio en la cultura organizacional en el uso de plataformas digitales frente al COVID-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec - Ica, 2022	Gestión Logística	asignación de micro-tareas	Coméntenos que tipo de sistema o plataformas virtuales cuentan en la institución	Maneje los que es el SIAF y sus diversos módulos, tenemos el TUPA como también el SIGA que son esenciales en nuestra entidad.	Contamos con el SIAF, también con el SIGA que se está implementando, nuestro TUPA no está actualizado, soñ embargo, se ha solicitado esa actualización para poder trabajar de la mejor manera, ya que nuestro TUPA es del año 2012 y debe ser sistematizado a través del SUT.	Cuento con el SIAF y ahora con el SIGA que nos permite desarrollar más rápido.	Teniendo en cuenta el abastecimiento de una municipalidad y sobre los comprobantes que envían a mi persona por ser proveedor, puedo mencionar que la municipalidad cuenta con el mesa de partes virtual, SIAF, herramientas esenciales para poder generar mi trabajo de la mejor manera y proveer a la municipalidad de bienes que ayudan a la lucha contra el Covid-19.	Ninguna.	Entrevista a profundidad Libro de Mora (2011) Gestión logística integral y el libro de Berg, et al. (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo	
		Plataforma Digital	Ubicación	Considera que el personal del municipio se ha adaptado a los cambios en el uso de las plataformas virtuales	Si, como institución pública manejamos como otras entidad de plataformas, que de alguna manera ayudada a mejora los procesos, considero que el personal se ha adaptado a los procesos y considero que se puede seguir mejorando.	Debido a lo que se tomó en ese entonces, en relación al covid-19, los trabajadores no se adaptaron al trabajo remoto, ya que no tenían las herramientas necesarias para poder trabajar en forma segura y oportuna, la municipalidad optó por seguir el trabajo presencial ya que no se logran resultados.	Creo que sí, en relación a mi persona si me he adaptado rápidamente para poder desarrollar un adecuado funcionamiento para no tener ningún tipo de problemas.	Considero que sí, pero a pasos lentos, ya que en los años 2020 se hizo demasiado lento el sistema de pago, asimismo, actualmente demora y existe cuellos de botella; motivo por el cual mi persona demora en proveer a la municipalidad; en conclusión, la municipalidad no se ha adaptado a los cambios en el uso de las plataformas virtuales.	Ninguna.	Entrevista a profundidad Libro de Mora (2011) Gestión logística integral y el libro de Berg, et al. (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo
				Puede decirnos si cuentan con herramientas digitales o sistemas adecuados en la institución en el contexto de pandemia	Por el momento sí, contamos con las herramientas digitales, tal vez se pueden implementar mucho más, en un corto plazo podemos actualizarlos y adquirir otras plataformas o tal vez las mismas con actualizaciones a través del tiempo, pero sí, contamos con las herramientas digitales.	el único sistema implementado que tenemos en forma virtual es el de mesa de partes.	Si contamos con herramientas digitales y sistemas adecuados para hacer frente a las actividades recurrentes frente al covid 19.	Si, ya que sin ellos no podrían generar el abastecimiento de la municipalidad, un poco lento pero ahí va jajaja, de todos modos pueden mejorar día a día y poder salvaguardar las actividades recurrentes en relación al contexto COVID -19.	Ninguna.	Entrevista a profundidad Libro de Mora (2011) Gestión logística integral y el libro de Berg, et al. (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo

**Anexo 5: Links de las evidencias de la aplicación de entrevistas**

**Gerente de Desarrollo Urbano: Ing., Luis Soldevilla**

**[https://drive.google.com/file/d/1CPdDqHeHegp6J1zbwzc\\_IMG5IDqgmMSI/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1CPdDqHeHegp6J1zbwzc_IMG5IDqgmMSI/view?usp=sharing)**

**Gerente de Administración Tributaria: Dra. Sahira Román**

**[https://drive.google.com/file/d/1rxE9Td\\_lilVCcUoVZmd9tb-ETzBFwGg7/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1rxE9Td_lilVCcUoVZmd9tb-ETzBFwGg7/view?usp=sharing)**

**Gerente de Recursos Humanos y Abastecimiento: Wendy Sánchez**

**<https://drive.google.com/file/d/1W6FXSNHp1ZXs9RGg7YIrCOxTxTOrB64r/view?usp=sharing>**



SAHIRA ROMÁN

IRVING VALLE MIRANDA

01:31







ING. LUIS SOLDEVILLA



Irving Valle

## Anexo 6: Constancia de permiso de la Institución

2019-2022

  
Municipalidad Distrital de  
**Pachacutec**  
ICA

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACUTEC**  
CREADO POR LA LEY N°15114- 24 DE JULIO DE 1964 - ICA PERÚ  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

**Pachacútec, 27 de junio del 2022**

**CARTA N° 038-2022-MDP/ALC**

**Dra:**  
**HELGA RUTH MAJO MARRUFO**  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo S.A.C  
**Presente.-**

**ASUNTO : EL QUE SE INDICA**

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted, para saludarla cordialmente y a la vez informarle que **se le brinda autorización** al señor **IRVING JOSUE VALLE MIRANDA** para la investigación de "GESTION LOGISTICA DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y PLATAFORMAS DIGITALES FRENTE AL COVID-19" en vuestra Municipalidad Distrital de Pachacutec.

Agradeciéndole por anticipado la atención al presente, me despido de usted expresándole las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACUTEC  
C.P.C. WALTER DONAYRE CAHUA  
ALCALDE

 Colmanco Capoc C-1 (Plaza de Armas)  
Ica - Ica - Pachacutec

 alcaldia@munipachacutec.gob.pe  
www.munipachacutec.gob.pe

## Anexo 7: Consentimientos informados

### DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Luis Romualdo Soldevilla Huaylla; después de haber sido informado sobre todos los aspectos de la investigación "GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y PLATAFORMAS DIGITALES FRENTE AL COVID-19 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÚTEC - ICA, 2022", acepto participar voluntariamente en esta investigación, realizada por IRVING JOSUE VALLE MIRANDA, he sido informado (a) de que el objetivo de esta investigación es: IDENTIFICAR COMO SE DESARROLLA LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y EL USO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES FRENTE AL COVID-19 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÚTEC - ICA, 2022, mi participación será como **INFORMANTE CLAVE**.

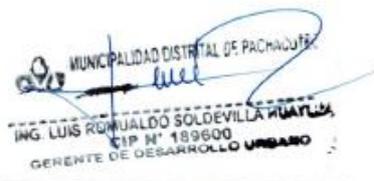
Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y que no será utilizada para ningún otro propósito sin mi consentimiento. Asimismo, he sido informado (a) que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento, como también retirarme en el momento que crea pertinente sin que esto perjudique a mi persona; si tengo preguntas debo contactarme al celular N° 991063210 y correo electrónico [Irving444@hotmail.com](mailto:Irving444@hotmail.com)

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando haya concluido, contactándome al correo mencionado anteriormente.

Nombre y apellidos del participante:

Luis Romualdo Soldevilla Huaylla

DNI: 42506655

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÚTEC  
ING. LUIS ROMUALDO SOLDEVILLA HUAYLLA  
CIP N° 189800  
GERENTE DE DESARROLLO URBANO

FIRMA

**DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo Sahira Stefania Román Yañez; después de haber sido informado sobre todos los aspectos de la investigación "GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y PLATAFORMAS DIGITALES FRENTE AL COVID-19 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÚTEC - ICA, 2022", acepto participar voluntariamente en esta investigación, realizada por **IRVING JOSUE VALLE MIRANDA**, he sido informado (a) de que el objetivo de esta investigación es: IDENTIFICAR COMO SE DESARROLLA LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y EL USO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES FRENTE AL COVID-19 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÚTEC - ICA, 2022, mi participación será como **INFORMANTE CLAVE**.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y que no será utilizada para ningún otro propósito sin mi consentimiento. Asimismo, he sido informado (a) que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento, como también retirarme en el momento que crea pertinente sin que esto perjudique a mi persona; si tengo preguntas debo contactarme al celular N° 991063210 y correo electrónico [Irving444@hotmail.com](mailto:Irving444@hotmail.com)

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando haya concluido, contactándome al correo mencionado anteriormente.

Nombre y apellidos del participante: Sahira Stefania Román Yañez  
DNI: 463608954

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

**DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo Wendy Melissa Sanchez Quispe; después de haber sido informado sobre todos los aspectos de la investigación "GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y PLATAFORMAS DIGITALES FRENTE AL COVID-19 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÚTEC - ICA, 2022", acepto participar voluntariamente en esta investigación, realizada por IRVING JOSUE VALLE MIRANDA, he sido informado (a) de que el objetivo de esta investigación es: IDENTIFICAR COMO SE DESARROLLA LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y EL USO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES FRENTE AL COVID-19 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÚTEC - ICA, 2022, mi participación será como **INFORMANTE CLAVE**.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y que no será utilizada para ningún otro propósito sin mi consentimiento. Asimismo, he sido informado (a) que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento, como también retirarme en el momento que crea pertinente sin que esto perjudique a mi persona; si tengo preguntas debo contactarme al celular N° 991063210 y correo electrónico [Irving444@hotmail.com](mailto:Irving444@hotmail.com)

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando haya concluido, contactándome al correo mencionado anteriormente.

Nombre y apellidos del participante:

Wendy Melissa Sanchez Quispe

DNI: 71723531

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
PACHACÚTEC  
W. Melissa Sanchez Quispe  
JEFA DE RECURSOS HUMANOS Y ABASTECIMIENTO

FIRMA



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROMERO VELA SONIA LIDIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión logística de la cadena de suministros y plataformas digitales frente al Covid-19 en la municipalidad distrital de Pachacútec-ICA, 2022", cuyo autor es VALLE MIRANDA IRVING JOSUE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 31 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROMERO VELA SONIA LIDIA <b>DNI:</b> 40117025 <b>ORCID</b> 0000-0002-9403-410X	Firmado digitalmente por: SLROMEROV el 02-08- 2022 18:01:12

Código documento Trilce: TRI - 0382510