



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA
DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

Aplicativo móvil y la gestión del proceso de pedidos de almuerzos
del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística**

AUTOR:

Bustamante Arroyo, Carlos Junnior (orcid.org/0000-0003-4732-7062)

ASESORES:

Dr. Acuña Benites, Marlon Frank (orcid.org/0000-0001-5207-9353)

Dra. Sanchez Ramirez, Luz Graciela (orcid.org/0000-0002-2308-4281)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Logística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ACUÑA BENITES MARLON FRANK, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Aplicativo móvil y la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024", cuyo autor es BUSTAMANTE ARROYO CARLOS JUNNIOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, 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, 02 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ACUÑA BENITES MARLON FRANK DNI: 42097456 ORCID: 0000-0001-5207-9353	Firmado electrónicamente por: MACUNABE el 02- 08-2024 18:49:24

Código documento Trilce: TRI - 0845089



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BUSTAMANTE ARROYO CARLOS JUNNIOR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Aplicativo móvil y la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
BUSTAMANTE ARROYO CARLOS JUNNIOR DNI: 70266031 ORCID: 0000-0003-4732-7062	Firmado electrónicamente por: CBUSTAMANTEAR98 el 08-08-2024 14:21:22

Código documento Trilce: INV - 1726592

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mi madre Matilde Arroyo, a mi abuelita Hilda Castillo por haberme brindado su total apoyo incondicional a lo largo de estos meses.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de realizar un post grado en Gerencia de Operaciones y Logística, a los asesores Dr. Marlon Acuña Benites y Dra. Luz Sánchez Ramírez.

A mi madre la Dra. Matilde Arroyo por asistirme durante el proceso de este trabajo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	17
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	32
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 ¿Considera que el aplicativo móvil es una forma de optimizar y mejorar el proceso de pedido de almuerzos?	20
Tabla 2 ¿Cree que el aplicativo móvil contribuye a agilizar y optimizar el proceso de pedido de almuerzos?.....	20
Tabla 3 ¿Cree que el aplicativo móvil optimiza la gestión y el seguimiento de los pedidos de almuerzos?.....	21
Tabla 4 ¿Considera que el aplicativo móvil mejora el proceso al realizar el pedido de los almuerzos?	22
Tabla 5 ¿Considera que el aplicativo móvil facilita y mejora la experiencia de pedir almuerzos?.....	23
Tabla 6 ¿Está de acuerdo en que el aplicativo móvil agiliza el proceso de realizar pedidos de almuerzos?.....	24
Tabla 7 Análisis de confiabilidad, Variable Independiente: Aplicativo móvil.....	26
Tabla 8 Análisis de confiabilidad, Variable Dependiente: Gestión del proceso	27
Tabla 9 Hipotesis General	28
Tabla 10 Significación aproximada Hipótesis General	28
Tabla 11 Hipótesis Específica 1	29
Tabla 12 Significación aproximada Hipótesis Específica 1	29
Tabla 13 Hipótesis Específica 2	30
Tabla 14 Significación aproximada Hipótesis Específica 2	30
Tabla 15 Hipótesis Específica 3	31
Tabla 16 Significación aproximada Hipótesis Específica 3	31

Índice de figuras

Ilustración 1 ¿Considera que el aplicativo móvil es una forma de optimizar y mejorar el proceso de pedidos de almuerzos?	20
Ilustración 2 ¿Cree que el aplicativo móvil contribuye a agilizar y optimizar el proceso de pedido de almuerzos?.....	21
Ilustración 3 ¿Cree que el aplicativo móvil optimiza la gestión y el seguimiento de los pedidos de almuerzos?	22
Ilustración 4 ¿Considera que el aplicativo móvil mejora el proceso al realizar el pedido de los almuerzos?	23
Ilustración 5 ¿Considera que el aplicativo móvil facilita y mejora la experiencia de pedir almuerzos?.....	24
Ilustración 6 ¿Está de acuerdo en que el aplicativo móvil agiliza el proceso de realizar pedidos de almuerzos?.....	25

Resumen

Vivimos en un tiempo en que la tecnología y el uso de dispositivos móviles permiten ahorrar tiempo y esfuerzo en la mayoría de las actividades cotidianas, permitiendo grandes facilidades, por lo que la investigación tuvo como objetivo sostenible industria, innovación e infraestructura y como objetivo general determinar de qué manera el aplicativo móvil se relaciona con la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal de una empresa agroindustrial, La Libertad 2024. La investigación según su enfoque es cuantitativa, El tipo de diseño es experimental, la muestra estuvo conformada por 64 personas de una empresa agroindustrial de Trujillo, como instrumentos de recojo de datos se utilizó un cuestionario que fue sometida a criterios de validación de expertos y de confiabilidad, los datos fueron procesados utilizando programas como SPSS y Excel 2021. Además, se utilizó el análisis de frecuencia, análisis de confiabilidad para el instrumento y el análisis inferencial. Como resultado la investigación da cuenta que en la agilización y optimización del proceso de pedido de almuerzos, el 100% de los supervisores encuestados está totalmente de acuerdo, En los resultados de la hipótesis específica 1, indica que el valor de significancia aproximada es 0,802, el cual es mayor que 0,05, rechazándose la hipótesis alterna (H1) concluyendo que el uso de un aplicativo móvil no se relaciona en la optimización de la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial en La Libertad, 2024.

Palabras clave: Aplicativo móvil, herramientas de gestión, facilidad de uso, interactividad, gestión de proceso, optimización, disminución de errores, calidad de servicio.

Abstract

We live in a time when technology and the use of mobile devices allow us to save time and effort in most daily activities, allowing great facilities, so the research had as a general objective to determine how the mobile application is related to the management of the lunch ordering process of the staff of an agro-industrial company. La Libertad 2024. The research according to its approach is quantitative, The type of design is experimental, the sample was made up of 64 people from an agro-industrial company in Trujillo, as data collection instruments a questionnaire was used that was subjected to expert validation and reliability criteria, the data were processed using programs such as SPSS and Excel 2021. In addition, frequency analysis, reliability analysis for the instrument and inferential analysis were used. As a result, the research shows that in the streamlining and optimization of the lunch ordering process, 100% of the surveyed supervisors are in total agreement, In the results of specific hypothesis 1, it indicates that the approximate significance value is 0.802, which is greater than 0.05, rejecting the alternate hypothesis (H1) concluding that the use of a mobile application is not related to the optimization of process management of lunch orders from staff in an agro-industrial company in La Libertad, 2024.

Keywords: Mobile application, management tools, ease of use, interactivity, process management, optimization, error reduction, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, la humanidad ha experimentado una serie de cambios rápidos, entrando en la era de la tecnología y el conocimiento. La tecnología móvil ha ganado importancia con una variedad de aplicaciones que, en muchos casos, han simplificado nuestras vidas. Muchas empresas utilizan actualmente esta tecnología para reducir sus grandes necesidades.

En la actualidad, debido a la rápida aparición y desarrollo de las plataformas móviles, el conocimiento en programación de aplicaciones móviles se ha vuelto esencial. Este rápido avance ha generado confusión sobre las mejores tecnologías para la programación, pero también ha puesto énfasis en las plataformas de desarrollo multiplataforma como herramientas para tomar decisiones en la programación de aplicaciones específicas (Geneiatakis et al. 2015).

En Europa, el uso de dispositivos móviles es muy común y se considera parte de la innovación, promoviendo mejoras en todos los sectores. Los contenidos digitales de estas aplicaciones móviles son cruciales para reducir el tiempo e interactuar con agentes de otros contextos.

Según el Diario Gestión (2014), la implementación de aplicaciones móviles en las empresas puede ahorrar hasta un 30%, por lo que recomiendan a las empresas adaptarse a las nuevas tecnologías para mantenerse competitivas, ya que vivimos en un mundo móvil. Es necesario tener sistemas y aplicaciones propias que satisfagan las diversas necesidades empresariales.

Mareno (2015) menciona que todas las empresas deben analizar cuidadosamente sus prioridades de desarrollo, ya que se requieren socios y recursos para desarrollar o implementar aplicaciones móviles que se ajusten a su estrategia o modelo de negocio.

En Perú, debido al inicio del de COVID-19, el consumo de tecnología aumentó, y la necesidad de educación virtual impulsó el uso de herramientas digitales. Según el diario Gestión, el uso de aplicaciones móviles seguirá creciendo entre un 30% y 50%, considerando que una aplicación no solo aumenta las ventas, sino que también mejora la eficiencia empresarial.

En la Municipalidad Provincial de Trujillo, dos estudiantes desarrollaron la aplicación móvil Ecotrux, donde los recicladores oficiales y los vecinos pueden interactuar. Con este proyecto, buscan reducir la cantidad de desperdicios orgánicos en el relleno sanitario El Milagro.

Como se puede observar, las aplicaciones móviles están presentes en nuestra vida diaria, ayudando a resolver problemas de manera eficaz según el contexto

Con estas premisas, se sostiene que un aplicativo móvil mejora el proceso al realizar los pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, es de suma importancia y necesidad para ahorrar tiempo y economía en cuanto a la productividad.

En el mundo globalizado en que vivimos nadie es ajeno a la utilización de la tecnología digital, ello lo pudimos experimentar durante todo el tiempo de pandemia en que el mundo entero sucumbió al confinamiento y aislamiento social, ello nos cambió la vida de tal forma que fue necesario interactuar con herramientas tecnológicas para desarrollar los procesos de aprendizaje en el campo educativo así como en otros campos, donde el ser humano fue el protagonista de la nueva revolución en sistema digital.

Durante los años 2020 y 2021, teníamos la necesidad de utilizar las diferentes aplicaciones móviles para facilitar muchos aspectos, por ejemplo, en educación se realizó la enseñanza virtual, en salud se asistía a consultas médicas a través de plataformas virtuales, para hacer compras se utilizó aplicativos móviles, y esta forma tecnológica llegó para quedarse entre nosotros.

Esta manera de utilizar las aplicaciones resultó ser exitosas porque nos permite llegar a muchas personas en un tiempo récord, aminorando tiempo y esfuerzo, consiguiendo grandes ventajas, pero, así como beneficioso también tiene sus consecuencias negativas, estas aplicaciones móviles también son usados para sorprender, engañar y dañar a personas incautas haciéndoles robos cibernéticos.

El uso de los diferentes aplicativos móviles poseen gran relevancia en la sociedad, quien no se comunica a través de video llamadas o quien en su tiempo de ocio no disfruta de una película, una buena lectura o simplemente se entretiene con los múltiples juegos que puedan encontrar, y descargar, pero fuera de todo ello las

aplicaciones también nos facilitan y nos muestran con que rapidez nos permiten manejar información al instante y en tiempo real. Se puede acceder a todo desde el celular sin necesidad de una laptop. Las organizaciones pueden comunicarse de manera efectiva con sus usuarios o clientes a través de este canal.

Para desarrollar el presente estudio de investigación formula la siguiente pregunta ¿cómo se relaciona el aplicativo móvil y la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024?

Esta interrogante responde a que se requiere un aplicativo móvil para mejorar el proceso al realizar los pedidos de almuerzos para todo el personal por parte de los supervisores de una empresa agroindustrial.

Formulación del problema general ¿Cómo se relaciona el aplicativo móvil y la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024? Problemas específicos: PE1: ¿Cómo se relaciona el aplicativo móvil y la optimización del tiempo de pedido? PE2: ¿Cómo se relaciona el aplicativo móvil y la disminución de errores de pedidos? PE3: ¿Cómo se relaciona el aplicativo móvil y la calidad de servicio del pedido?

Ante esta problemática identificada se trató de especificar algunos problemas de qué manera el aplicativo móvil se relaciona con la optimización para la gestión del proceso de pedidos de almuerzos para el personal de una empresa agroindustrial, La Libertad 2024, así mismo cómo este aplicativo móvil puede relacionar en la disminución de errores y mejorar la calidad del servicio para la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La libertad 2024 por parte de los supervisores quienes tienen la responsabilidad de proveer con la alimentación.

Por lo siguiente, como justificación en su estudio, Perez et al. (2023) explican que su objetivo es identificar los beneficios potenciales de su enfoque propuesto. En cuanto a la justificación práctica, el estudio busca abordar la problemática planteada y beneficiar a la municipalidad al contrastar hipótesis y ofrecer conclusiones que puedan guiar medidas para optimizar la gestión logística y mejorar la calidad de los servicios municipales. También, la justificación metodológica se fundamenta en el uso de herramientas de recopilación de datos que pueden ser útiles para otros estudios con el objetivo de llegar a diagnósticos similares.

El trabajo de investigación se propone como objetivo general OG: determinar la relación del aplicativo móvil y la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal de una empresa agroindustrial, La Libertad 2024 y como objetivos espec. OE1: definir la relación del aplicativo móvil y la optimización para la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal de una empresa agroindustrial, La Libertad 2024, OE2: determinar la relación del aplicativo móvil y la disminución de errores para la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal de una empresa agroindustrial, La Libertad 2024, OE3: definir la relación del aplicativo móvil y la calidad de servicio para la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal de una empresa agroindustrial, La Libertad 2024.

Con referencia a la variable de estudio sobre la Mejora del proceso, se tiene las siguientes dimensiones: Optimización, disminución de errores y calidad del servicio, para ambas variables se utilizará la escala de Likert, con los niveles de Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo.

Como antecedentes internacionales, Se tiene precedentes desde una perspectiva a Ramírez & Arévalo (2010) En su trabajo de investigación titulado “Desarrollo de Aplicación Móvil sobre Plataforma Android en apoyo a visitas médicas” Chillan- Chile, El propósito de esta investigación fue crear una aplicación móvil que permita a los profesionales de la salud que trabajan en campo gestionar las reservas de atención médica y las fichas de los pacientes bajo su responsabilidad, la muestra estuvo conformada por 30 usuarios del centro de atención primaria “Federico Puga Borne”, como instrumento de recopilación de información se empleó una guía de observación y la metodología usada fue Iterativa Incremental. Una de las conclusiones clave fue la importancia crucial de la participación del Consultorio Federico Puga Borne, cuyo personal mostró un constante interés en colaborar con dicho proyecto. Además, es relevante destacar cómo los factores críticos de una aplicación cambian en función de la tecnología empleada en su desarrollo. En este marco, la usabilidad emergió como el concepto más innovador, requiriendo pruebas específicas para evaluar su eficacia y obteniendo logros claramente positivos.

Así mismo con este aplicativo móvil, ha permitido que desde casa un paciente pueda ser atendido, esto se ha visto con más porcentaje durante los años 2020 y 2021, donde todo fue digitalizado, utilizando aplicativos para solucionar cualquier inconveniente. Esto comprueba que los autores de esta tesis una vez más demuestran lo fácil y útil que puede ser la utilización de un aplicativo móvil.

Maldonado (2016) en su estudio titulado “Productividad de las áreas de empaques de la empresa Greenrose” cuyo objetivo fue Aumentar la producción de las áreas de empaques de Greenrose aplicando la gestión por procesos para optimizar los recursos utilizados en dicha sección, el tipo de investigación fue descriptiva simple el instrumento que se utilizó fue un cronometraje es una técnica que permite la confiabilidad inmediata, la muestra estuvo conformada por 7 operarios y las conclusiones fueron al realizar el análisis se puede precisar un aumento un promedio de 2.31% en la productividad de los colaboradores, esto se debe a la reducción del tiempo para empaquetar, Además, se logró un aumento del 51.43% en la productividad de la mano de obra.

Cuando se habla de gestión por procesos, se refiere a la práctica con que se tiene que analizar y optimizar todos los procesos integrales de una empresa para alcanzar sus objetivos propuestos con miras a la excelencia y la eficiencia para satisfacción del cliente.

Gamboa (2015), en su investigación llamada “Aplicación móvil para la gestión de calificaciones de los estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato en la plataforma Android”, se propuso crear una aplicación móvil en Android para administrar las calificaciones de los alumnos de dicha universidad. la investigación es descriptiva con enfoque cualitativo, el instrumento que se utilizó es observación documental el investigador concluye en lo siguiente: que las múltiples ventajas que ofrecen las aplicaciones móviles en el ámbito educativo, como consultar las calificaciones de los estudiantes de cualquier institución educativa, brindando así a los dispositivos, considerando que la app puede gestionar y consultar fácilmente los aportes de los estudiantes, promoción de la escucha, que se suele realizar en las webs universitarias.

Según refiere el autor que la utilización de una plataforma Android, es una excelente herramienta digital en lo que refiere al aspecto académico, si bien es cierto que la tecnología nos da un abanico de posibilidades para la resolución de conflictos, ya sea en el ámbito educativo, comercial, hospitalaria, y en todo lo que se pueda utilizar para llegar al cliente o usuario de manera más eficiente.

Parrales y Tamayo (2012), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo aumentar la eficiencia operativa y la productividad. La investigación fue pre experimental con un grupo de 50 participantes, determinaron que los modelos de gestión son a través de indicadores de desempeño o a través del control estadístico del proceso; el primero se esfuerza con lograr un mayor eficacia y eficiencia, el segundo tiene como objetivo mejorar la excelencia del producto. El control estadístico de los procesos realizados facilita la evaluación de la capacidad del proceso productivo, permitiendo conocer de manera estadística la variabilidad en el funcionamiento de cada etapa del proceso

Afirma que el modelo de gestión está hecho para aumentar la productividad y eficacia de los productos que se ofrecen, mientras que el estándar de los servicios está hecho para elevar la gratificación de la clientela.

A nivel nacional tenemos los siguientes antecedentes que fundamentan el trabajo de investigación: Bartra (2021) en su investigación tiene como objetivo conocer cómo se relaciona la gestión logística y calidad en Electro Oriente S.A. Los métodos utilizados son básicos, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Su plantilla está formada por 50 contratistas que prestan servicios a la empresa. Los métodos utilizados son encuestas y cuestionarios como herramientas. Como resultado, se puede decir que gestión logística y calidad de servicio están relacionadas.

Toda buena gestión logística siempre dará como resultado un servicio de alta calidad que pueda atender las necesidades de todos los clientes y de la organización o empresa (en este caso Electro Oriente S.A.) de Tarapoto.

Cárdenas (2021) con su investigación tiene como objetivo conocer cómo se relacionan la gestión logística y la calidad del servicio de las unidades logísticas de la provincia de Andahuella en el año 2021. El método es no experimental, descriptivo, método cuantitativo, intervalo relevante. Su población es 70 usuarios. Para la recaudación de datos utilizó una encuesta y un cuestionario como herramienta con 40 ítems para las variables. El estudio concluyó que las variables que afectan la calidad de servicio y la gestión logística tienen una fuerte relación positiva.

Los resultados o conclusión a que arribó el autor con su trabajo de investigación demuestran que existe afinidad entre Gestión logística y calidad de servicio, a ello se puede agregar que una buena gestión logística nos va a llevar a una buena calidad de servicio por lo tanto el resultado será la Satisfacción de cliente o usuario.

Barreda (2019), en su investigación planteó la pregunta a la que querían mejorar el procedimiento productivo de la cochinilla, cuyo objetivo principal era demostrar que mejorando el proceso eficientemente de la cochinilla aumentaba la Empresa Agroexportadora Carmín S.A.C. Arequipa 2018. Los métodos utilizados en el estudio son aplicados a nivel interpretativo. El número de personas en la empresa es de unos 20 empleados. El diseño utilizado no es experimental. Las herramientas utilizadas fueron observaciones de campo, análisis de literatura y entrevistas. El principal resultado fue la mejora del proceso de producción de mosca blanca por parte de Agroexportadora Carmin S.A.C. La empresa concluye que produjo un 71,4% más de unidades en comparación con el método anterior, lo que demuestra un aumento y aumento de la productividad y mejores resultados y por lo tanto aumenta la productividad. Logrando mejoras en cuanto a su producción al igual con los trabajadores, para obtener los objetivos propuestos de una mayor producción con calidad, eficiencia y eficacia.

Cuando todos los agentes participantes de una empresa entienden el principio de gestión logística y calidad de servicio, la producción de la empresa debe tener el camino seguro del éxito con una buena calidad de servicio y una excelente producción.

Coaguila (2017), en su trabajo de investigación menciona que los problemas planteados por la empresa fueron la deficiente gestión de procesos, la escasa estandarización de los flujos de trabajo, la carente supervisión de índices que generaba errores, la baja calidad de los productos y los retrasos en los tiempos de producción para O&C Metals S.A.C. Los métodos utilizados son explicativos y descriptivos, orientados a la toma de decisiones, no está encaminado a brindar un aporte teórico, sino a encontrar y brindar resultados a los problemas revelados en la empresa, la investigación se presenta utilizando métodos cuantitativos, diseño no experimental. Se consideran residentes a todos los O&C Metals S.A.C. empleados. en diferentes niveles en diferentes regiones. Los métodos y herramientas utilizados son entrevistas, cuestionarios, análisis de literatura y observaciones.

Según el autor refiere que, existiendo una problemática detectada, nunca se podrá obtener un buen producto, ni menos se podrá satisfacer al cliente con eficiencia y eficacia, en este caso la empresa logró detectar su problema que era el principal obstáculo y no dejaba que avance o tenga el éxito para lo que fue creada dicha empresa, toda propuesta o modelo de gestión de procesos, debe tener claro hacia dónde quieren llegar y esa misma mística deben tener cada actor involucrado en las organizaciones o empresas para que juntas puedan tener éxito en la producción y en la calidad de servicio.

Por otra parte, Cevallos (2014) menciona que una app móvil son programas diseñados con la finalidad de poder interactuar y ser manipulados en móviles, tablets y otros dispositivos móviles, que permitirán al consumidor realizar actividades ya sean de tipo profesional o académico así mismo poder acceder a diversos servicios y

mantenerse totalmente informado, encontrando en ellos un abanico de diversas posibilidades que permitirán encontrar soluciones a las múltiples necesidades.

Estos son programas diseñados con la finalidad de poder interactuar y ser manipulados en teléfonos, tablets y otros dispositivos móviles, que permitirán al consumidor realizar actividades ya sean de tipo profesional o académico así mismo poder acceder a diversos servicios y mantenerse totalmente informado, encontrando en ellos un abanico de diversas posibilidades que permitirán encontrar soluciones a las múltiples necesidades.

Durante la pandemia de la COVID19, la vida cambio totalmente, llevándonos a hacer uso de aplicaciones móviles para comprar a través del delivey un sin número de productos así lo expresa, Botelho et al., (2020) El creciente acceso a Internet y a los dispositivos móviles inteligentes y una cultura digital más extendida son factores que contribuyeron a la popularización de las aplicaciones de entrega de alimentos en Brasil. Los 26,6 millones de pedidos entregado en noviembre de 2019 por iFood, líder del mercado en América Latina, ilustran esta expansión.

El momento actual de distanciamiento físico puede estar catalizando la adopción de la entrega de alimentos en ciudades donde está disponible esta opción, porque siempre y cuando los servicios de alimentación respeten las normas de salud e higiene, esta solución tecnológica es más segura que comer fuera de casa. Por lo tanto, más brasileños podrían estar optando por recibir comida en casa. Por ello, las aplicaciones móviles han invertido en estrategias como descuentos, promociones y ofertas gratuitas por su parte Devipriya et al., (2020) expresa que el comercio electrónico está trayendo cambios a la forma tradicional de hacer negocios. Cada vez más empresas están recurriendo a transacciones en línea para la compra y venta de diversos tipos de productos. Uno de esos mercados que está ganando popularidad es el servicio de entrega de alimentos en línea. El suministro de alimentos es uno de esos servicios de suministro en los que el sistema en línea que controla la cadena de suministro debe abordarse con un enfoque diferente porque los alimentos son un

producto perecedero. De ahí la necesidad de entregar los alimentos a tiempo al consumidor. Hay varias empresas que trabajan en la cadena de abastecimiento de alimentos y entregan alimentos puerta a puerta en función de los pedidos realizados en línea.

Sin embargo, Nguyen et al., (2023) manifiesta que las FDA habían sido popular en Taiwán antes del COVID-19, y la pandemia actuó como catalizador para el fortalecimiento e impulsarla digitalización en la industria de servicios alimentarios y el mayor número de usuarios de la FDA.

En concreto, un informe reciente revela que el 51,6% de la industria de la restauración en Taiwán se unió a las plataformas digitales de entrega de alimentos en 2021, lo que aumentó un-12,4% respecto a 2020.

Así mismo los autores manifiestan que incluso cuando el COVID-19 termine, los usuarios pueden continuar usando FDA debido al impacto de los hábitos como respuesta inconsciente. Es posible que la importancia de los factores que motivan a los usuarios a seguir usando FDA puede no ser el mismo entre los segmentos de clientes debido a sus grandes diferencias en demandas, preferencias, gustos y patrones de compra.

Por su parte Shi y Yang, (2022) sostiene que el uso de aplicaciones móviles, pone de relieve el surgimiento de nuevas necesidades postpandemias que pueden utilizarse para predecir la Tendencias futuras en la industria de servicios alimentarios. Basándose en esos hechos, sostienen que Taiwán es un Mercado típico y pionero en el que vale la pena investigar los marcados cambios en el consumo comportamiento hacia el uso de la FDA en la fase postpandemia, a partir del cual los proveedores de la FDA pueden realizar innovaciones significativas en las funciones/productos/servicios que se ofrecen a los usuarios, especialmente convirtiéndolos en usuarios frecuentes (es decir, estimular el uso continuado).

Yang et al., (2020) sostiene que ante la creciente necesidad de quedarse en casa durante el coronavirus pandemia, los restaurantes adoptaron por nuevos canales de distribución para entregar sus alimentos a clientes. Por lo tanto, vieron como una estrategia la utilización de plataformas de entrega de alimentos de terceros como Foodpanda y Deliveroo, consolidando una tendencia de crecimiento significativo con el uso de las aplicaciones móviles.

Así se habla de mejora de proceso que consiste en estudiar todos los componentes, es decir, las secuencias de actividades, ya sea entradas y salidas, con la finalidad de entender el proceso y sus detalles, y de esta forma, poder optimizarlo en relación con la reducción de costos y la mejora en la calidad del producto o servicio, así como la satisfacción del cliente (Krajewski et al., 2008). Cuando hablamos de una mejora de procesos estamos haciendo hincapié a la eficacia y eficiencia en los productos que se van a ofrecer al cliente para satisfacer sus expectativas.

Algunos autores como Davenport (1992), Galloway (2002) y Harrington (1993) expresan que la mejora de procesos se define como el análisis sistemático de un conjunto de labores que están relacionadas en sus procesos con el fin de mejorarlas y hacerlas más eficientes, efectivas y adaptables, mejorando así la facultad de alcanzar con las exigencias del cliente durante la transformación de insumos. Buscar, analizar procesos para mejorarlos con el objetivo de lograr resultados que agregan valor a la organización o crean nuevo valor. La optimización de los procedimientos debe ser continua y permanente con el propósito de aumentar la eficacia y eficiencia de los productos que se puedan lanzar al mercado y para la satisfacción del cliente.

Otro autor como Deming (1986) se refiere al hecho de que el proceso de mejora continua es esencial para la gestión de la calidad total porque nunca se puede alcanzar la perfección, dado que constantemente se busca. Propone un ciclo dinámico basado en cuatro etapas: Planificar, es decir analizar el estado de la empresa o negocio para establecer objetivos concretos y su cumplimiento. Hacer, aquí Deming sostiene que

se debe poner en práctica lo planificado. Actuar verificar todas las acciones de mejoramiento para obtener los resultados propuestos y por último tenemos que

Verificar, medir, evaluar lo ejecutado y comparar con lo planeado, todo ello nos conducirá a un mejoramiento continuo de la calidad sea del servicio o del producto. Shwarz (2018) habla de las herramientas de gestión, que en esencia son aplicaciones, soluciones, métodos, paradigmas, modelos, algoritmos, procedimientos, protocolos, sistemas, indicadores o instrumentos específicos, están diseñadas para facilitar y optimizar la gestión de empresas y organizaciones de manera profesional. En resumen, una herramienta de gestión es una aplicación que proporciona apoyo en la gestión y organización de actividades dentro de una entidad. una metodología o un paradigma que va a permitir una buena administración ya sea de una empresa o de un negocio de una manera muy profesional con el propósito de satisfacer al cliente en sus expectativas.

Según Beltrán et al. (2009) expresa hoy en día que la consecuencia de la tecnología de la información (TI) en la mejora en cuanto a las operaciones comerciales no puede ignorarse, ya que se ha convertido en una herramienta operativa ágil que ha puesto de relieve las mejoras en la gestión de procesos. En este sentido, son importantes las tecnologías de la información disponibles para ayudar a los sistemas de gestión con un enfoque basado en procesos En pleno siglo XXI nadie es ajeno a la tecnología, de una u otra forma el ser humano está conectado directa o indirectamente con la tecnología, siendo una herramienta indispensable en todo momento. Otro concepto que aparece es el de facilidad de uso, el cual se refiere que, al usar un determinado sistema, necesitará poco trabajo en cuanto realizar las actividades en su mismo sistema (Yong, Rivas y Chaparro, 2010). Según los autores expresan que es el nivel de simplicidad que el usuario tiene al momento de interactuar con un programa, sistema o aplicativo sin tener inconvenientes que permitan su total aceptación y comodidad de uso. La utilizabilidad y percepciones de usabilidad reflejan las creencias que conducen a la adopción de tecnología como parte del modelo (Davis,1989).

Para Panach (2010) confirma las características que tiene cada usuario durante el uso del software, el cual consta de varios aspectos predecibles que determinan el resultado de sus acciones posteriores cuando responde al usuario, recordándole cómo usar el sistema después de usarlo.

La facilidad de uso, con que se nos presenta es casi imposible que alguien tenga dificultades para poder interactuar con el dispositivo a esto lo sumamos que los más pequeños son diestros en el uso de las diferentes aplicaciones con que cuenta una Tablet, o un teléfono.

Posteriormente Stromer (2004) habla de interactividad la que define como producto y como proceso: como producto mide el grado de interacción humano-computadora a partir de la eficiencia en la ejecución de las tareas, como proceso experimenta el grado de reciprocidad de los mensajes a partir del uso de plataformas virtuales y define lo visible parte de la interacción de comunicación virtual entre los objetos de análisis, elementos no invisibles que afectan la secuencia de corrientes alternas.

Más adelante Sutcliffe (2017) se refiere a la interactividad como un proceso que permite a los usuarios actuar en un mundo virtual y aprender sobre su mundo real. Para complementar Moreno (2015) considera que la interactividad debe promover la plena accesibilidad de todas las personas, sin importar de su condición física, psíquica o social.

Los autores manifiestan que la interactividad se da como proceso y como producto, el primero se refiere como la facilidad y comunicación que se tiene con el procedimiento o sistema en el cual el usuario tiende a entender con sencillez su uso, mientras que el segundo se refiere al producto en sí, es decir a la relación que tiene el producto con el hombre, a esto le agregamos el uso y manipulación que pueda hacer con los diferentes aplicativos que tiene el producto.

Valencia (1997) indica que la optimización es un proceso clásico en la toma de decisiones y un problema que se puede resolver aplicando técnicas de inteligencia artificial que incluyen la formulación de problemas, el modelado de problemas, la optimización de modelos y la implementación de soluciones. Esta es una técnica que bien puede ser utilizada por una empresa para analizar y evaluar sus procesos empresariales con el fin de regular la eficacia y eficiencia desterrando errores que pueden ser perjudiciales.

Para Herrán (2008) la optimización de procesos es crucial para todas las organizaciones ya que la optimización de procesos es una posibilidad con la planificación de la producción porque proporciona una variedad de modelos, estrategias y acciones para impulsar el rendimiento empresarial. Así una empresa que no está continuamente evaluando y analizando sus procesos de producción tiende a cometer errores y por lo tanto mermar su calidad, por eso es necesario una buena planificación con objetivos claros que encaminen a la empresa hacia el éxito total de sus productos y con la garantía de satisfacer al cliente.

Una buena optimización requiere considerar los objetivos de cada proceso, identificar los riesgos operacionales que los amenazan y establecer los controles necesarios para mitigarlos con el fin de lograr beneficios globales para toda la empresa (Estévez, 2005).

Toda empresa debe tener claros sus objetivos, estrategias, y la calidad de mejora continua para lograr el éxito, la eficacia y eficiencia como empresa en la producción.

Fashbenber (2011) menciona a la automatización de procesos, el uso de tecnologías apropiadas y las disponibles, pueden apresurar las operaciones y recopilar datos que son de suma importancia.

Quijano (2004) hace referencia a la calidad del servicio como el respeto a los compromisos de la empresa a los clientes, medido en tiempo (expectativas del cliente) y calidad (términos acordados). Un buen servicio es sinónimo de buena calidad, y eso es lo que el cliente siempre espera, la empresa o negocio debe tener claro sus objetivos referentes a sus productos que ofrece.

Para Horowitz y Jürgen (1994) la gestión de la calidad del servicio es una combinación equilibrada de herramientas comerciales duras y blandas; los primeros son esenciales para la estructura y el control, mientras que los segundos son necesarios para crear un ambiente afín a la empresa y sus objetivos, brindando así un mejor servicio. Esto está referido a un conjunto de acciones, incluidas las personas que se reúnen con la finalidad de lograr un propósito específico, como la satisfacción de los clientes de manera eficiente.

La calidad de atención se refiere a la diferencia entre lo que un cliente espera o desea y lo que percibe en términos de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al., 1993). Un servicio de alta calidad asegura la viabilidad de una empresa, ya que el consumidor.

La importancia del aplicativo móvil permitirá grandes beneficios resultando un apoyo para quienes puedan interactuar con este tipo de dispositivo utilizando la tecnología, para lograr mejoras e innovación en la disminución del tiempo teniendo en cuenta que la aplicación móvil facilita la gestión y el control de las contribuciones a todos los agentes involucrados de la empresa agroindustrial, ubicada en La Libertad.

El presente trabajo cuenta con un tipo de investigación básica con un diseño no experimental y cuenta con una muestra de 64 supervisores, para la recopilación de datos se aplicará un cuestionario a toda la muestra.

Con referencia a la hipótesis de este trabajo de investigación se planteó lo siguiente: HG: el aplicativo móvil se relaciona con la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024; e hipótesis específicas: HG1: EL aplicativo móvil se relaciona con la optimización de la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024; HG2: EL aplicativo móvil se relaciona con la disminución de errores en la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024; HG3: EL aplicativo móvil se relaciona con la calidad de servicio en el proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024.

II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación que se desarrollará con el presente trabajo es básico, porque está orientada a incrementar el conocimiento de una realidad concreta como es el caso de la utilización del aplicativo móvil para facilitar el pedido de almuerzos para el personal de una agroindustria ubicada en la libertad, así mismo, se utilizó el enfoque cuantitativo para llevar a cabo dicha investigación, así como la compilación de información recabada a través de una encuesta para posteriormente evaluar la hipótesis previamente establecida o encontrar respuestas a preguntas de investigación.

Este enfoque se fundamenta en la cuantificación, el registro de información y el uso de métodos estadísticos para detectar patrones de comportamiento específicos en una población o muestra. Se caracteriza por la aplicación de variables en la recolección de datos y es distintivo por ser deductivo, objetivo, medible y comprobable. (Espinoza, 2014).

El tipo de diseño es correlacional porque a través del aplicativo móvil se pretende verificar si hay relación significativa y qué impacto tiene la gestión del pedido de alimentos para el personal de una agroindustrial de la Libertad. Campbell y Stanley (1963).

Variables y operacionalización, como variable independiente tenemos Aplicativo móvil. Definición conceptual: Es un programa utilizado en dispositivos móviles como una herramienta de gestión, comunicación y comercialización de productos y/o servicios, con la finalidad de facilitar al usuario las necesidades de manera automatizada e interactiva (Benites, 2014).

Definición operacional: La variable Aplicativo móvil se medirá manera operativa de acuerdo con sus dimensiones herramientas de gestión, facilidad de uso e interactividad.

Indicadores: Los indicadores que se establecieron para el estudio son: Primera dimensión: Uso de Aplicativo móvil, Uso de fotocheck. Segunda dimensión: Utilidad. Tercera dimensión: Accesibilidad, Adaptabilidad. Escala de valoración: Es ordinal

Se tiene como Variable dependiente a: Gestión del proceso. Definición conceptual: Consiste en estudiar todos los componentes, es decir, las secuencias de actividades, tanto las entradas como las salidas, con la finalidad de conocer el método y sus aspectos específicos, y de esta forma, poder optimizarlo en relación con la

disminución de costos y el aumento de la calidad del producto y/o servicio y la satisfacción del cliente (Krajewski et al., 2008).

Definición operacional: La variable Procesos de mejora se medirá manera operativa de acuerdo con sus dimensiones optimización, disminución de errores y calidad de servicio.

Indicadores: Los indicadores que se establecieron para el estudio son: Primera dimensión: Mejora de resultados. Segunda dimensión: Efectividad. Tercera dimensión: Nivel de experiencia.

Población: Según Tamayo (2012) Indica que una población es una colección de personas, cosas o medidas que comparten una característica observable en un lugar. 64 personas

El estudio de caso involucra a todos los usuarios de la aplicación móvil, que usan la aplicación para brindar asistencia y llevamos a cabo una entrevista exhaustiva para evaluar sus percepciones de la aplicación. En el presente estudio la población está conformada por 64 supervisores en campo en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Encuesta - cuestionario: Sánchez (2015), explica que un cuestionario es un documento escrito que incluye preguntas sobre objetivos particulares y puede ser dicotómico, plural, comparativo, de elección forzada y de múltiples alternativas. Para el presente estudio se empleará un cuestionario.

Método de análisis de datos: El análisis incluye procesos como tabulación y clasificación, entre otros, que permiten descifrar los datos recopilados (Arias, 2012). Para este análisis se utilizarán programas como SPSS y Excel. Excel 2021: Es un software con el cual se pueden realizar cálculos con gráficos estadísticos, el cual hace que los datos sean más claros y comprensibles. IBM SPSS Statistics 25: Este programa les da a nuestras técnicas de recopilación de datos un alto nivel de poder estadístico para los análisis. La herramienta ofrece gráficos simples y otras tablas útiles. Administra grandes conjuntos de datos mediante análisis de documentos de formato cruzado y análisis de datos más profundos. Además, se utilizará el análisis de frecuencia, análisis de confiabilidad para el instrumento y el análisis inferencial

Aspectos éticos: El estudio se llevó a cabo siguiendo los principios y normas establecidos en el código de ética de la Universidad César Vallejo, tales como el RVI N°081-2024-VI-UCV, RVI N°095-2024, RCUN°470-2022-UCV, RVI N°021-2021-VI-UCV, 07, 2023_APA_UCV. Se realizó exclusivamente con propósitos académicos, manteniendo el anonimato de cada participante para cumplir con el principio de no maleficencia. Además, se garantizó la objetividad del estudio al establecer la relación entre variables y analizar los datos sin manipulación. Los autores fueron citados y referenciados de acuerdo con el principio de beneficencia. Se mantuvo la autonomía de los colaboradores al permitirles decidir si participar en la investigación, cumpliendo con los principios de autonomía y consentimiento informado. Finalmente, se evitó cualquier forma de discriminación en la selección y tratamiento de los participantes, alineándose con el principio de justicia.

III. RESULTADOS

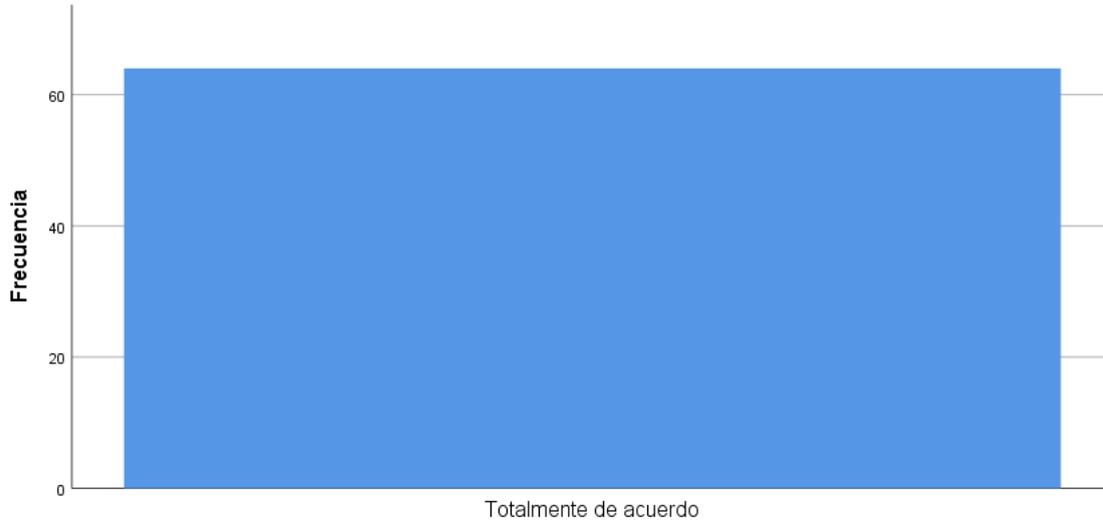
Tabla 1 ¿Considera que el aplicativo móvil es una forma de optimizar y mejorar el proceso de pedido de almuerzos?

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	64	100,0	100,0	100,0

F. Auto E

Interpretación: De la encuesta llevada a cabo a los supervisores, se encontró que el 100% está totalmente de acuerdo en que la aplicación móvil es una manera efectiva de optimizar y mejorar el proceso de pedidos de almuerzo.

1. ¿Considera que el aplicativo móvil es una forma de optimizar y mejorar el proceso de pedido de almuerzos?



1. ¿Considera que el aplicativo móvil es una forma de optimizar y mejorar el proceso de pedido de almuerzos?

Ilustración 1 ¿Considera que el aplicativo móvil es una forma de optimizar y mejorar el proceso de pedidos de almuerzos?

Tabla 2 ¿Cree que el aplicativo móvil contribuye a agilizar y optimizar el proceso de pedido de almuerzos?

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	64	100,0	100,0	100,0

F. Auto E

Interpretación: De la encuesta realizada a los supervisores, se encontró que el 100% está totalmente de acuerdo en que la aplicación móvil contribuye a agilizar y optimizar el proceso de pedido de almuerzos.



2. ¿Cree que el aplicativo móvil contribuye a agilizar y optimizar el proceso de pedido de almuerzos?

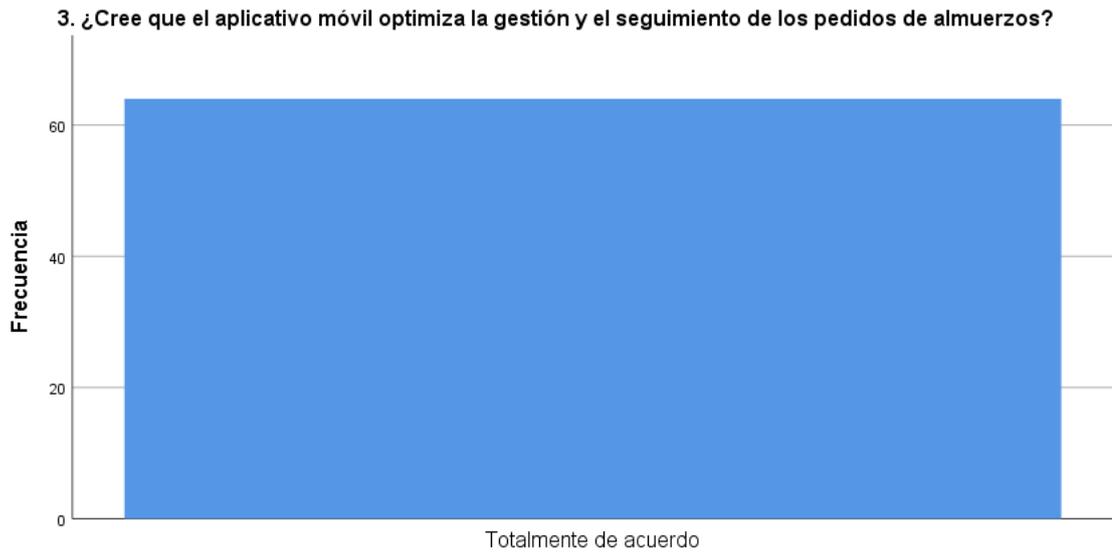
Ilustración 2 ¿Cree que el aplicativo móvil contribuye a agilizar y optimizar el proceso de pedido de almuerzos?

Tabla 3 ¿Cree que el aplicativo móvil optimiza la gestión y el seguimiento de los pedidos de almuerzos?

	Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	64	100,0	100,0	100,0

F. Auto E

Interpretación: De la encuesta realizada a los supervisores, se encontró que el 100% está totalmente de acuerdo en que la aplicación móvil optimiza la gestión y el seguimiento de los pedidos de almuerzos.



3. ¿Cree que el aplicativo móvil optimiza la gestión y el seguimiento de los pedidos de almuerzos?

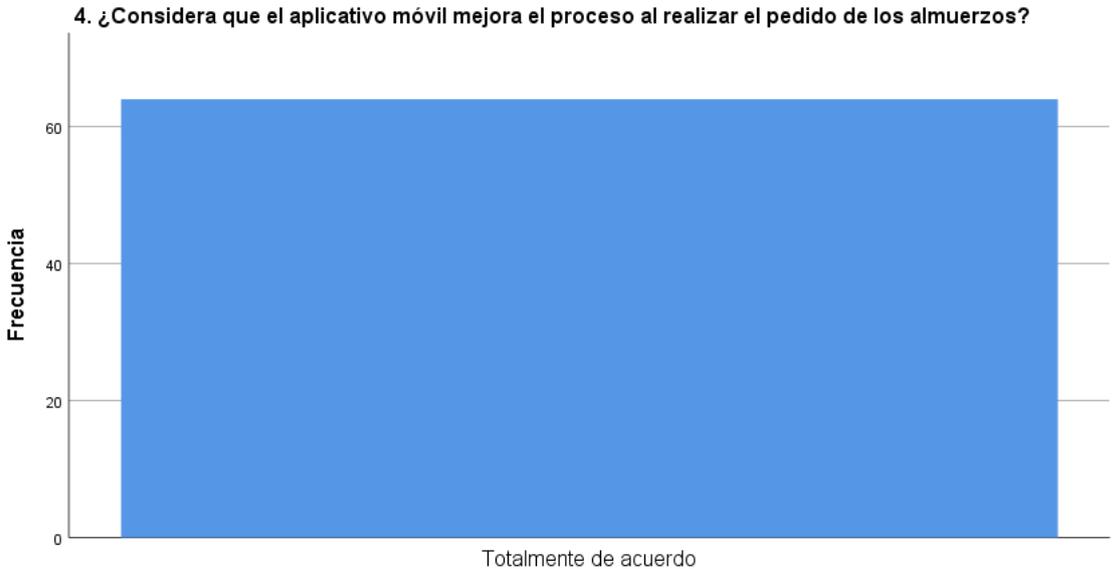
Ilustración 3 ¿Cree que el aplicativo móvil optimiza la gestión y el seguimiento de los pedidos de almuerzos?

Tabla 4 ¿Considera que el aplicativo móvil mejora el proceso al realizar el pedido de los almuerzos?

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	64	100,0	100,0	100,0

F. Auto E

Interpretación: De la encuesta realizada a los supervisores, se encontró que el 100% está totalmente de acuerdo en que la aplicación móvil mejora el proceso al realizar el pedido de los almuerzos.



4. ¿Considera que el aplicativo móvil mejora el proceso al realizar el pedido de los almuerzos?

Ilustración 4 ¿Considera que el aplicativo móvil mejora el proceso al realizar el pedido de los almuerzos?

Tabla 5 ¿Considera que el aplicativo móvil facilita y mejora la experiencia de pedir almuerzos?

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	De acuerdo	4	6,3	6,3	6,3
	Totalmente de acuerdo	60	93,8	93,8	100,0
Total		64	100,0	100,0	

F. Auto E

Interpretación: De la encuesta realizada a los supervisores, se encontró que el 93,8% está totalmente de acuerdo en que la aplicación móvil facilita y mejora la experiencia de pedir almuerzos, mientras que el otro 6,3% solo está de acuerdo.



5. ¿Considera que el aplicativo móvil facilita y mejora la experiencia de pedir almuerzos?

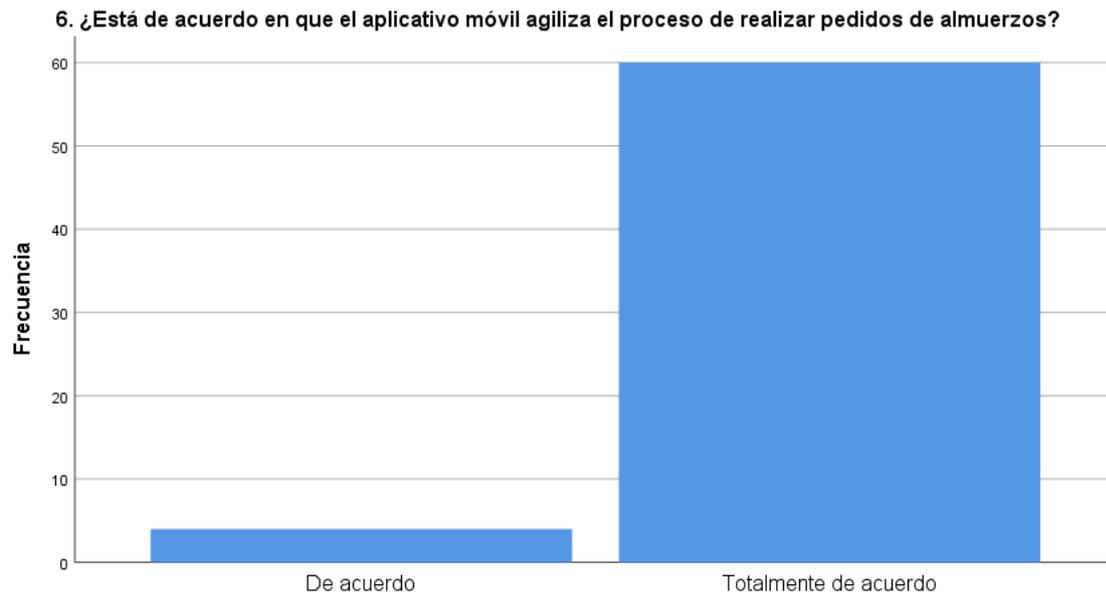
Ilustración 5 ¿Considera que el aplicativo móvil facilita y mejora la experiencia de pedir almuerzos?

Tabla 6 ¿Está de acuerdo en que el aplicativo móvil agiliza el proceso de realizar pedidos de almuerzos?

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	De acuerdo	4	6,3	6,3	6,3
	Totalmente de acuerdo	60	93,8	93,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

F. Auto E

Interpretación: De la encuesta realizada a los supervisores, se encontró que el 93,8% está totalmente de acuerdo en que la aplicación móvil agiliza el proceso de realizar pedidos de almuerzos, mientras que el otro 6,3% solo está de acuerdo.



6. ¿Está de acuerdo en que el aplicativo móvil agiliza el proceso de realizar pedidos de almuerzos?

Ilustración 6 ¿Está de acuerdo en que el aplicativo móvil agiliza el proceso de realizar pedidos de almuerzos?

Análisis de confiabilidad

Variable independiente: Aplicativo móvil

Tabla 7 Análisis de confiabilidad, Variable Independiente: Aplicativo móvil

Resumen de proc. de casos

		N	%
Casos	Válido	64	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	64	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,875	,920	9

F. Auto E

Interpretación: El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para la variable "aplicativo móvil" es de 0.920, lo que indica que la herramienta posee una alta confiabilidad. Por consiguiente, se considera adecuado para su aplicación.

Var. Dependiente: Gestión del proceso

Tabla 8 Análisis de confiabilidad, Variable Dependiente: Gestión del proceso

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	64	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	64	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,969	,973	8

F. Auto E

Interpretación: El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para la variable "Gestión del proceso" es de 0.973, lo que indica que el instrumento posee una alta confiabilidad. Por consiguiente, se considera adecuado para su aplicación.

Análisis inferenciales

HG: "Hipótesis General"

Tabla 9 Hip. General

	Válido		Perdido		Total	
	N	%	N	%	N	%
V1 * V2	64	100,0%	0	0,0%	64	100,0%

F. Auto E

H0: El aplicativo móvil NO se relaciona con la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024

H1: El aplicativo móvil SE relaciona la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024

Tabla 10 Significación aproximada Hipótesis General

		Valor	Sig. Aprox.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,503	,008
N de casos válidos		64	

F. Auto E

Interpretación: De acuerdo a los resultados, como la Significación aproximada es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

HE1: “HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1”

Tabla 11 Hip. Específica 1

Casos						
Válido		Perdido		Total		
N	%	N	%	N	%	
V1 * D1	64	100,0%	0	0,0%	64	100,0%

F. Auto E

H0: EL aplicativo móvil NO se relaciona con la optimización de la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024

H1: EL aplicativo móvil SE relaciona con la optimización de la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024

Tabla 12 Significación aproximada Hipótesis Específica 1

		Valor	Sig. Aprox.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,030	,802
N de casos válidos		64	

F. Auto E

Interpretación: De acuerdo a los resultados, como la Significación aproximada es mayor que 0,05, por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula

HE2: “HIPOTESIS ESPECÍFICA 2”

Tabla 13 Hip. Específica 2

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	%	N	%	N	%
V1 * D2	64	100,0%	0	0,0%	64	100,0%

F. Auto E

H0: EL aplicativo móvil NO se relaciona con la disminución de errores en la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024

H1: EL aplicativo móvil SE relaciona con la disminución de errores en la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024

Tabla 14 Significación aproximada Hipótesis Específica 2

		Valor	Sig. Aprox.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,369	,015
N de casos válidos		64	

F. Auto E

Interpretación: De acuerdo a los resultados, como la Significación aproximada es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

HE3: "HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3"

Tabla 15 Hip. Específica 3

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	%	N	%	N	%
V1 * D3	64	100,0%	0	0,0%	64	100,0%

F. Auto E

H0: EL aplicativo móvil NO se relaciona con la calidad de servicio en el proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024

H1: EL aplicativo móvil SE relaciona con la calidad de servicio en el proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024

Tabla 16 Significación aproximada Hipótesis Específica 3

	Valor	Sig. Aprox.
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,503	,008
N de casos válidos	64	

F. Auto E

Interpretación: De acuerdo a los resultados, como la Significación aproximada es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

IV.DISCUSIÓN

Vivimos en la era del conocimiento así como la era de la tecnología, donde cada día percibimos y aceptamos la importancia de la utilización de las aplicaciones móviles, en tal sentido en el presente trabajo se propuso como objetivo general determinar la relación del aplicativo móvil y la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal de una empresa agroindustrial, La Libertad 2024, este objetivo es similar al trabajo de investigación de Ramírez & Arévalo (2010) En su trabajo de investigación titulado “Desarrollo de Aplicación Móvil sobre Plataforma Android en apoyo a visitas médicas” Chillan- Chile, El objetivo fue crear una aplicación móvil que facilite a los profesionales de la salud en campo la gestión de reservas de atención médica y registros de pacientes bajo su cuidado. La muestra incluyó a 30 usuarios del centro de atención primaria “Federico Puga Borne”, como instrumento de recojo de información se utilizó una guía de observación y la metodología usada fue Iterativa Incremental. Una de las conclusiones fue que la participación del Consultorio Federico Puga Borne resultó crucial, ya que su personal mostró un profundo interés en colaborar con el proyecto en todo momento. Otra conclusión importante es que los factores críticos de una aplicación varían según la tecnología utilizada en su desarrollo.

En este caso, el aspecto más innovador fue la usabilidad, la cual requirió pruebas específicas para evaluar su eficacia, obteniendo resultados claramente positivos.

Estos resultados, afirman la propuesta del trabajo de investigación sobre la utilización de aplicativos móviles y el pedido de almuerzos, puesto que la utilización de los aplicativos móviles, nos simplifican tiempo y esfuerzo.

Referente al primer objetivo específico sobre determinar la relación del aplicativo móvil en la optimización para la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal de una empresa agroindustrial, La Libertad 2024, este objetivo es similar al trabajo de investigación de Parrales y Tamayo (2012), quienes mencionan que el propósito de sus investigaciones es aumentar la eficiencia operativa y la optimización de la productividad en las empresas para aumentar su competitividad. El control estadístico de los procesos realizados permite evaluar la capacidad del

proceso productivo para conocer estadísticamente la variabilidad del funcionamiento de cada proceso.

Estos resultados nos permitieron relacionar y afirma que el modelo de gestión está hecho para aumentar la productividad y eficacia de los productos que se ofrecen, mientras que el estándar de los servicios está hecho para elevar la gratificación de la clientela, así como la productividad de una empresa por lo tanto concluyo que la propuesta de mi trabajo de investigación referente al primer objetivo si me dio resultado positivo.

Así mismo en el segundo objetivo sobre determinar la relación del aplicativo móvil y la disminución de errores para la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal de una empresa agroindustrial, La Libertad 2024, de alguna manera se encuentra similitud con el trabajo de investigación de Devipriya et. al (2020) quien expresa que el comercio electrónico está trayendo cambios a la forma tradicional de hacer negocios. Cada vez más empresas están recurriendo a las transacciones en línea para la compra y venta de diversos tipos de productos. Uno de esos mercados que está ganando popularidad es el servicio de entrega de comida a domicilio en línea, el suministro de alimentos es uno de esos servicios que el sistema en línea controla y debe abordarse con un enfoque diferente porque los alimentos son un producto perecedero. De ahí la necesidad de entregar los alimentos a tiempo al consumidor. Hay varias empresas que trabajan en la cadena de suministro de pedidos y entregas de alimentos a puerta, estos resultados tienen mucho de similitud con mi propuesta ya que el aplicativo fue adquiriendo mayor significancia a medida de su empleo restando tiempo, esfuerzo y garantizando la economía a la empresa agroindustrial de Trujillo.

Con respecto al tercer objetivo específico propuesto sobre determinar la relación del aplicativo móvil en la calidad de servicio para la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal de una empresa agroindustrial, La Libertad 2024, este objetivo se asemeja con la propuesta de investigación de Bartra (2021) en su investigación tiene como objetivo conocer cómo se relaciona la gestión logística y calidad de servicio en Electro Oriente S.A, cuyo resultado se puede decir que gestión

logística y calidad de servicio están relacionadas una es consecuencia del otro, en tal sentido con una buena gestión logística, tendremos alta calidad del servicio para satisfacción del cliente.

De igual manera esta conclusión corrobora la propuesta presentada sobre la gestión del proceso del pedido de alimentos, ya que se llegó a comprobar la satisfacción de los colaboradores de la empresa agroindustrial por la disminución del tiempo que los llevaba al solicitar sus pedidos de alimentos, restándoles tiempo de descanso mientras los consumían, y con la propuesta les trajo grandes beneficios tanto para los consumidores como para la empresa misma.

Referente a los resultados obtenidos y cuantificados se puede expresar que en lo que respecta a la agilización y optimización del proceso de pedido de almuerzos, el 100% de los supervisores encuestados está totalmente de acuerdo en que el aplicativo móvil lo que contribuye a agilizar y optimizar el proceso de pedido de almuerzos, estos hallazgos sugieren que el aplicativo móvil es considerado una herramienta eficaz para agilizar y optimizar el proceso de pedidos de almuerzos, tal como menciona Mareno (2015) que toda empresa debe analizar cuidadosamente sus prioridades de desarrollo, y para ello implementar aplicaciones móviles que se ajusten a la estrategia o modelo de negocios de la empresa.

En la optimización de la gestión y seguimiento de los pedidos de almuerzos, el 100% de los supervisores encuestados está totalmente de acuerdo en que el aplicativo móvil optimiza la gestión y el seguimiento de los pedidos de almuerzos, Estos resultados indican que el aplicativo móvil es visto como una solución que permite mejorar la gestión y el seguimiento de los pedidos de almuerzos, como se pudo visualizar durante el proceso de la pandemia del covid-19 esta tecnología se incrementó obligando la utilización de herramientas digitales, como menciona el diario Gestión que aumento el crecimiento del uso de aplicativos móviles entre un 30% a 50%, generando eficiencias en las empresas.

En la mejora del proceso de pedido de almuerzos, el 100% de los supervisores encuestados está totalmente de acuerdo en que el aplicativo móvil mejora el proceso al realizar el pedido de los almuerzos, estos datos reflejan que el aplicativo móvil es percibido como una herramienta que mejora de manera significativa el proceso de pedido de almuerzos, como lo menciona Ramírez & Arévalo (2010) que implementaron una app móvil para realizar visitas domiciliarias a sus pacientes, algo similar con la aplicación de los móviles en el proceso de pedido de almuerzos.

En la facilidad y mejora de la experiencia de pedir almuerzos, El 93,8% de los supervisores encuestados está totalmente de acuerdo en que el aplicativo móvil facilita y mejora la experiencia de pedir almuerzos, estos resultados indican que el aplicativo móvil es considerado una herramienta que facilita y mejora la experiencia de los usuarios al realizar pedidos de almuerzos.

En la agilización del proceso de realizar pedidos de almuerzos, El 93,8% de los supervisores encuestados está totalmente de acuerdo en que el aplicativo móvil agiliza el proceso al realizar pedidos de almuerzos, estos hallazgos sugieren que el aplicativo móvil es percibido como una solución que agiliza de manera significativa el proceso al realizar pedidos de almuerzos.

En general, los resultados muestran que los supervisores encuestados tienen una percepción muy positiva sobre la influencia del aplicativo móvil en la gestión del proceso de pedidos de almuerzos. Consideran que el aplicativo móvil es una herramienta efectiva para optimizar, agilizar y mejorar diversos aspectos del proceso, como la gestión, el seguimiento, la experiencia de los usuarios y la calidad del servicio. Destacan que ha reducido significativamente el tiempo necesario para realizar y procesar pedidos, mejorando la eficiencia y productividad. El seguimiento de pedidos en tiempo real permite identificar y resolver problemas rápidamente, reduciendo errores y asegurando entregas puntuales. La experiencia de los usuarios también ha mejorado, ya que pueden realizar pedidos de manera más fácil y rápida, con actualizaciones en tiempo real sobre el estado de sus pedidos, lo que ha incrementado

su satisfacción general. Asimismo, la calidad del servicio ha aumentado al reducirse los errores y mejorar la eficiencia en el manejo de los pedidos. En resumen, los supervisores consideran que el aplicativo móvil ha optimizado, agilizado y mejorado significativamente la gestión del proceso de pedidos de almuerzos, destacando su impacto positivo en la eficiencia operativa, el seguimiento de pedidos, la experiencia de usuario y la calidad del servicio.

Estos resultados refuerzan la hipótesis de que el aplicativo móvil se relaciona positivamente en la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en la empresa agroindustrial. Sin embargo, los análisis inferenciales realizados no muestran evidencia suficiente para afirmar que el aplicativo móvil influye de manera significativa en la optimización de la gestión, la disminución de errores y la mejora de la calidad de servicio en el proceso de pedidos de almuerzos.

De los resultados del análisis inferencial en la hipótesis general se determina que el aplicativo móvil no se relacionan con la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024, según el resultado de la significación aproximada de 0,08, por lo tanto contrasta con las apreciaciones del diario gestión (2014) que mencionó que la implementación de aplicaciones móviles en la empresa puede ahorrar a las empresas hasta en un 30%, aconsejando a las empresas adaptarse a las nuevas tecnologías para sobrevivir en el mercado. De igual manera Mareno (2015) menciona que para desarrollarse como empresa se necesitan socios y recursos para desarrollar o implementar aplicaciones móviles que se ajusten a la estrategia o modelo de negocios de la empresa.

En los resultados correspondientes a la hipótesis específica 1, indica que el valor de significación aproximada es 0,802, el cual es mayor que 0,05, rechazándose la hipótesis nula (H_0) finalizando que el uso de un aplicativo móvil no se en la optimización de la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial en La Libertad, 2024.

En los resultados correspondientes a la hipótesis específica 2, se muestra que el valor de significación aproximada es 0,015, el cual es mayor que 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H0), concluyendo que el uso de un aplicativo móvil no se relaciona en la disminución de errores en la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial en La Libertad, 2024.

En los resultados correspondientes a la hipótesis específica 3, indica que el valor de significación aproximada es 0,15, el cual es mayor que 0,05, en consecuencia, se acepta la hipótesis nula (H0), concluyendo que el uso de un aplicativo móvil no se relaciona en la calidad de servicio en el proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial en La Libertad, 2024.

Por lo tanto, estos resultados sugieren que, si bien el aplicativo móvil es percibido por los supervisores como una herramienta efectiva para optimizar y mejorar diversos aspectos del proceso de pedidos de almuerzos, los análisis inferenciales no respaldan completamente esta percepción.

La percepción positiva de los supervisores hacia el aplicativo móvil se basa en la facilidad de uso, la reducción de errores humanos y la mejora en la eficiencia operativa. Los supervisores han notado que la implementación del aplicativo ha permitido un seguimiento más riguroso de los pedidos, una mayor precisión en las entregas y una disminución en los tiempos de espera. Estas ventajas percibidas han llevado a una aceptación generalizada de la herramienta dentro del equipo de supervisión.

Sin embargo, los análisis inferenciales realizados no muestran una correlación estadísticamente significativa entre el uso del aplicativo móvil y las mejoras en ciertos indicadores clave del proceso de pedidos de almuerzos. Por ejemplo, no se ha encontrado evidencia contundente de que el aplicativo reduzca el número total de errores en los pedidos o aumente la satisfacción general de los clientes de manera consistente. Esto sugiere que, aunque los supervisores percibieron mejoras, estas no se reflejan claramente en los datos cuantitativos recopilados.

Para abordar esta discrepancia, se recomienda profundizar en el estudio y realizar análisis más exhaustivos que permitan comprender mejor la relación entre el uso del aplicativo móvil y los diferentes aspectos de la gestión del proceso de pedidos de almuerzos. Esto podría incluir el uso de métodos de investigación cualitativa, como entrevistas en profundidad y grupos focales, para captar mejor las percepciones de los usuarios y los supervisores. Además, sería útil implementar estudios longitudinales que puedan seguir el impacto del aplicativo móvil a lo largo del tiempo, proporcionando una perspectiva más exhaustiva y minuciosa de su eficacia.

También se podrían considerar variables adicionales que no se incluyeron en los análisis iniciales pero que podrían influir en los resultados. Factores como la capacitación de los empleados, el soporte técnico disponible y las condiciones específicas del entorno de trabajo pueden desempeñar un papel crucial en el logro de la implementación del aplicativo móvil. Evaluar estos factores puede ofrecer una comprensión más holística de cómo y por qué el aplicativo móvil está funcionando o no como se esperaba.

En resumen, aunque el aplicativo móvil es valorado por los supervisores por sus beneficios aparentes, es fundamental realizar estudios más detallados y meticulosos para validar estas percepciones y asegurarse de que las decisiones futuras sobre su uso estén basadas en evidencias sólidas. Este enfoque permitirá optimizar aún más el proceso de pedidos de almuerzos y garantizar que las herramientas tecnológicas utilizadas realmente contribuyan a los objetivos organizacionales de manera efectiva.

V. CONCLUSIONES

- Los supervisores encuestados tienen una percepción muy positiva sobre la relación del aplicativo móvil en la gestión del proceso de pedidos de almuerzos. Consideran que el aplicativo es una herramienta efectiva para optimizar, agilizar y mejorar diversos aspectos del proceso, como la gestión, el seguimiento, la experiencia de los usuarios y la calidad del servicio.
- El 100% de los supervisores está totalmente de acuerdo en que el aplicativo móvil es una forma efectiva de optimizar y mejorar el proceso de pedidos de almuerzo, que contribuye a agilizar y optimizar dicho proceso, y que optimiza la gestión y el seguimiento de los pedidos.
- El 93,8% de los supervisores está totalmente de acuerdo en que el aplicativo móvil facilita y mejora la experiencia de pedir almuerzos, y que agiliza el proceso de realizar pedidos.
- En cuanto a la optimización de la gestión del proceso de pedidos de almuerzos, los análisis indican que el uso del aplicativo móvil sí influye de manera significativa en este aspecto. Esto sugiere que el aplicativo móvil es una herramienta efectiva para optimizar la gestión del proceso de pedidos.
- Sin embargo, los análisis no muestran evidencia suficiente para afirmar que el uso del aplicativo móvil influye en la disminución de errores y la mejora de la calidad de servicio en el proceso de pedidos de almuerzos. Estos resultados contrastan con la percepción positiva de los supervisores sobre los beneficios del aplicativo.
- En general, los resultados obtenidos indican que el aplicativo móvil tiene un impacto positivo en la optimización de la gestión del proceso de pedidos de almuerzos, pero no se observa una influencia significativa en otros aspectos como la disminución de errores y la mejora de la calidad de servicio.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Al jefe del área de logística que promueva el uso de herramientas tecnológicas como el aplicativo móvil para el proceso de pedidos de almuerzos, como innovación para el beneficio de todos los trabajadores de la empresa y también Implementar el aplicativo móvil propuesto para la optimización del proceso de pedidos de almuerzos, dada la percepción positiva de los supervisores sobre sus beneficios y el impacto significativo en la gestión del proceso.

A los supervisores que realicen monitoreos y evaluaciones de manera continua para verificar el desempeño del aplicativo móvil y la gestión del proceso de pedidos de almuerzos, con el fin de identificar áreas de mejora y optimizar su uso.

A los jefes de planta de la empresa agroindustrial en La Libertad que fomenten capacitaciones constantes sobre las funcionalidades y beneficios del aplicativo móvil, para asegurar una adopción y uso efectivo de la herramienta.

A si mismo a los jefes de ti que deben considerar la implementación de otras tecnologías o soluciones complementarias para que puedan potenciar aún más la optimización y mejora del proceso de pedidos de almuerzos.

A los jefes que deben realizar estudios adicionales y más exhaustivos que permitan comprender mejor la relación entre el uso del aplicativo móvil y los diferentes aspectos de la gestión del proceso de pedidos de almuerzos. Esto ayudará a obtener resultados más concluyentes y a identificar los factores que influyen en la efectividad del aplicativo como una forma de innovación permanente para beneficio de la empresa.

A los coordinadores para que promuevan y sensibilicen a los trabajadores de campo la utilización del aplicativo móvil en el pedido de alimentos considerando la disminución de errores y la mejora de la calidad de servicio, en menos tiempo logrando eficacia y eficiencia en el trabajo.

REFERENCIAS

- Aranguren Barrero, J. M. (2013). Planteamiento de esquema de Cadena de Suministro que permita la Reducción y control de Costos de producción y logística para mejorar la productividad en Royal Leather S.A.S. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela. EDITORIAL EPISTEME, C.A. 6° Edición
- Avalos Velásquez, S. L., & Gonzales Vidal, K. P. (2013). Propuesta de mejora en el proceso productivo de la línea de calzado de niños para incrementar la productividad de la empresa Bambini Shoes–Trujillo. Florecin, M. G. (2017).
- Ballou, R. H. (2004). *Logistics: Supply chain management* (5ta edición ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Barreda (2020). *Mejora de procesos en la producción de cochinilla para incrementar la productividad de la empresa agroexportadora carmín*. S.R.L. Arequipa
- Benítez, L. F. (2014). La gestión de relación entre las empresas y turistas a través de las aplicaciones móviles como herramienta de marketing de los destinos turísticos. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, 7(17), 2.
- Bocanegra et al., (2020). *Gestión Logística para mejorar la productividad de la empresa Corarvi Delivery Center SAC-Covid19*. Tesis de pregrado.
- Botelho et al., (2020). COVID-19 and the digital food environment in Brazil: reflections on the pandemic's influence on the use of food delivery apps. *Cadernos de saude publica*, 36, e00148020.
- Carlin, M. y Sanchez, J. (2017). Propuesta de mejora basada en la metodología de reingeniería para el aumento de la productividad en la fabricación de piezas para cerraduras en el área de producción de la empresa Grupo Forte S. A. C. - Lima, 2017. Repositorio institucional UPN. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13865>
- Campbell, D.T., & Stanley, J.C. (1963). Diseños experimentales y cuasi-experimentales en la investigación social. Buenos Aires: Amorrortu

- Coaguila (2017); Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.
- Carrasco, S. (2017). Metodología de Investigación Científica. Lima: San marcos.
- Davenport, T. H. (1992). Process innovation: reengineering work through information technology. Boston: Harvard Business School Press.
- Deming, E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press, Cambridge
- Devipriya et al., (2020). The influence of various factors on online food delivery services. IUP Journal of Supply Chain Management, 17(2), 7-21.
- Enriquez, J. G., & Casas, S. I. (2013). Usabilidad en aplicaciones móviles. *Informes Científicos Técnicos-UNPA*, 5(2), 25-47.
- Espinoza, P. A. M. (2014). Metodología de la investigación Naupas Humberto. https://www.academia.edu/53264668/Metodologia_de_la_investigacion_Naupas_Humberto
- Galloway, D. (2002). Mejora continua de procesos: cómo rediseñar los procesos con diagramas de flujos y análisis de tareas. (pp. 114). Barcelona: Gestión 2000
- Gamboa, D. (2015). Aplicación móvil para el control de notas de los estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato utilizando la plataforma Android (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Geneiatakis et al., (2015). A Permission verification approach for android mobile applications. *Computers & Security*, 49, 192-205.
- Harrington, H. J. (1995). Continuous versus breakthrough improvement finding the right answer. *Business Process Re-engineering & Management Journal*, 1, 31-49.
- Hernández et al., (2014). Metodología de la Investigación (sexta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Herrán, Carlos. (2008). Importancia de la optimización de procesos. Iniguez, Santiago. (2011). Automatización
- Horowitz, J. (1990). The quality of service. Madrid: McGraw-Hill
- Hurtado, G. F. (2018). Gestión Logística. Perú: Fondo Editorial.

- Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2008). *Administración de operaciones: procesos y cadenas de valor* (pp. 752-752). México: Pearson educación.
- Luque, A. M. (2019). La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de la ciudad de Puno - periodo 2017
- López, D., Melo, G., & Mendoza, D. (2020). *Gestión Logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia*. . Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v32n1/0718-0764-infotec-32-01-39.pdf>
- Manero, E. (2015,23 de febrero). Retos de implementar aplicaciones móviles en tu empresa. Red Forbes. <https://www.forbes.com.mx/retos-alimplementaraplicaciones-moviles-en-tu-empresa/>
- Medina Hoyos, G. A., Montalvo Montalvo, G. P., & Vasquez Coronado , M. H. (2017). *Improving productivity by a management system based on lean six in the production process of pallets in the company Maderera Nuevo Perú S.A.C.* Perú: Editorial de Ingenieros . Obtenido de <https://docplayer.es/109229147-Articulo-cientifico-revista-ingenieria.html>
- Minchon, A. J. (2022). *Gestión logística y productividad en los trabajadores del área de logística de una empresa agroindustrial, Trujillo, 2022*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Moreno Sánchez, I. (2015). *Interactividad, interacción y accesibilidad en el museo transmedia*. <https://docta.ucm.es/entities/publication/01dbecde-17dd-4471-ab95-a2a668f1ea97>
- Nguyen et al., (2023). Food delivery app continuance: a dual model and segmentation approach. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 51(5), 569-589.
- Novoa, R., & Terrones, M. (2012). Diseño de mejora de métodos de trabajo y estandarización de tiempos de la planta de producción de embotelladora Trisa EIRL en Cajamarca para incrementar la productividad (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte Cajamarca, Perú. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/11537/92>

- Panach, J. I. (2010): Incorporación de mecanismos de usabilidad en un Entorno de Producción de Software Dirigidos por Modelos. Tesis Doctoral
- Parrales V. y Tamayo J. (2012). Diseño de un modelo de gestión estratégico para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a una planta de alimentos balanceados. – (Tesis de Postgrado) – Escuela Politécnica del Litoral – Guayaquil, Ecuador.
- Pombal, T., Ferreira, L., Sá, J., Pereira, M., & Silva, F. (2019). *Implementacion de Metodologias Lean en la Gestion de Materiales Consumibles en los Talleres de Mantenimiento de una Empres Industrial*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978920301827>
- Prokopenko, J. (1987). *Productivity management: A practical handbook*. International Labour Organization.
- Ramírez, V., & Arévalo, C. (2010). Desarrollo de una aplicación móvil sobre plataforma Android en apoyo a visitas médicas (tesis de pregrado). Universidad del Bio-Bio, Chillan, Chile.
- Ríos, J. R. M., Ordóñez, M. P. Z., Segarra, M. J. C., & Zerda, F. G. G. (2018). Comparación de metodologías en aplicaciones web. *3C Tecnología: glosas de innovación aplicadas a la pyme*, 7(1), 1-19.
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. España. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Romero García , R. (2021). *La gestion logistica y productividad de una empresa dedicada a la producción y comercialización de agua de mesa, 2021*. . Tesis de posgrado, Trujillo.
- Schwarz, M. (2018). Breve historia de las herramientas de gestión. Repositorio de Lima. Pp.1- 8. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/7100>
- Shi, A., & Yang, Y. (2022). Catering industry development trends 2022. *TW Trend*. <https://www.twtrend.com/trend-detail/food-and-beverage-service-activities-2022>
- Steinskog et al., (2007). A cautionary note on the use of the Kolmogorov–Smirnov test for normality. *Monthly Weather Review*, 135(3), 1151–1157. https://www.researchgate.net/publication/249621733_A_Cautionary_Note_on_the_Use_of_the_Kolmogorov-Smirnov_Test_for_Normality

- Stromer, J. (2004) Interactivity-as-Product and Interactivity-as- Process. In *The information Society*. University at Albany, Vol. 20, 391 – 394. Recuperado de: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01972240490508081#.V6i1yfnhCM8>
- Sutcliffe, A., & Hart, J. (2017). Analyzing the role of interactivity in user experience. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 33(3). <https://doi.org/10.1080/10447318.2016.1239797>
- Tamayo, M. T. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Valencia, E. (1997). Optimización mediante algoritmos genéticos. Paper presented at the Anales del Instituto de Ingenieros de Chile.
- Vinicio, C. T. W. (s. f.). Aplicación web - móvil para la gestión de productores Agropecuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocha. *Scielo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000300487&script=sci_arttext#B5
- Yang et al., (2020). COVID-19 and restaurant demand: Early effects of the pandemic and stay-at-home orders. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(12), 3809–3834.

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEM	Escala de Medición	Niveles y Rangos
APLICATIVO MÓVIL	Es un programa utilizado en dispositivos móviles como una herramienta de gestión, comunicación y comercialización de productos y/o servicios, con la finalidad de facilitar al usuario las necesidades de manera automatizada e interactiva. Benites (2014).	Los aplicativos móviles son una herramienta que nos sirve para facilitar ciertas acciones en nuestro día a día, siendo de forma fácil y didáctica para los usuarios, permitiendo una buena comunicación y sobre todo interactuar con el dispositivo.	Herramienta de gestión	Uso de aplicativo móvil	1	Ordinal	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Uso de fotocheck	2		
			Facilidad de uso	Utilidad	3		
			Interactividad	Accesibilidad	4		
				Adaptabilidad	5		
GESTIÓN PROCESO	La gestión de procesos consiste en estudiar todos los componentes, es decir, las secuencias de actividades, tanto las entradas como las salidas, con la finalidad de entender el proceso y sus detalles, y de esta forma, poder optimizarlo en relación con la disminución de costos y el aumento de la calidad del	La mejora de procesos consiste en analizar punto por punto cada detalle del proceso de la empresa, con la finalidad de optimizarlo, generando una reducción de	Optimización	Mejora de resultados	6	Ordinal	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4)
			Disminución de errores	Efectividad	7		
			Calidad de servicio	Nivel de experiencia	8		
				Nivel de satisfacción	9		

	producto y/o servicio y la satisfacción del cliente. (Krajewski et al., 2008)	sus costos de la misma forma en que la calidad del producto y/o servicio mejora.				Totalmente de acuerdo (5)
--	---	--	--	--	--	---------------------------

ANEXO 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Estimado (a):

El presente cuestionario se diseñó como parte de una investigación titulada: **“Aplicativo móvil y la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal en una empresa agroindustrial, La Libertad 2024”**

En tal sentido, se busca recolectar información relacionada con el objeto de la investigación, por medio de diversas opiniones facilitadas. A tal efecto su colaboración es de carácter significativo a fin de continuar con el análisis antes mencionado. Cabe precisar que se garantiza la confidencialidad de toda la información recolectada. Gracias por su tiempo y colaboración.

INSTRUCCIONES

El encuestado marcará la opción que considere correcta o acorde con su realidad. Para ello resultará oportuno atender los siguientes señalamientos:

Lea cuidadosamente las preguntas y responda la que considere sea su caso.

Responder según el siguiente patrón de alternativas:

- Totalmente en desacuerdo **1**
- En desacuerdo **2**
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo **3**
- De acuerdo **4**
- Totalmente de acuerdo **5**

Por favor, no deje ninguna pregunta sin responder. Recuerde que no existe respuesta correcta o incorrecta.

Variable 1: APLICATIVO MÓVIL						
Dimensión 1: Herramientas de gestión		1	2	3	4	5
1	¿Está de acuerdo con la implementación de un aplicativo móvil?					
2	¿Está de acuerdo en usar el fotocheck del personal para realizar los pedidos de almuerzos?					
Dimensión 2: Facilidad de uso						

3	¿Considera que el aplicativo móvil es de fácil uso?					
Dimensión 3: Interactividad						
4	¿Está de acuerdo en que solo los supervisores tengan acceso al aplicativo móvil?					
5	¿Le resultó complicado adaptarse al aplicativo móvil?					
Variable 2: GESTIÓN DEL PROCESO						
Dimensión 1: Optimización		1	2	3	4	5
6	¿Considera que el aplicativo móvil es una forma de optimizar y mejorar el proceso de pedido de almuerzos?					
Dimensión 2: Disminución de errores						
7	¿Considera que el aplicativo móvil mejora el proceso al realizar el pedido de los almuerzos?					
Dimensión 3: Calidad de servicio						
8	¿Según su experiencia, cree que el aplicativo móvil sea de ayuda para usted al momento de realizar los pedidos					
9	de almuerzos? ¿Está de acuerdo con la implementación de esta mejora para realizar los pedidos de almuerzos?					



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN DEL PROCESO

Definición de la variable: Es un programa utilizado en dispositivos móviles como una herramienta de gestión, comunicación y comercialización de productos y/o servicios, con la finalidad de facilitar al usuario las necesidades de manera automatizada e interactiva. Benites (2014).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Optimización	Mejora de resultados	¿Considera que el aplicativo móvil es una forma de optimizar y mejorar el proceso de pedido de almuerzos?	1	1	1	1	
		¿Cree que el aplicativo móvil contribuye a agilizar y optimizar el proceso de pedido de almuerzos?	1	1	1	1	
		¿Cree que el aplicativo móvil optimiza la gestión y el seguimiento de los pedidos de almuerzos?	1	1	1	1	
Disminución de errores	Efectividad	¿Considera que el aplicativo móvil mejora el proceso al realizar el pedido de los almuerzos?	1	1	1	1	
		¿Considera que el aplicativo móvil facilita y mejora la experiencia de pedir almuerzos?	1	1	1	1	
		¿Está de acuerdo en que el aplicativo móvil agiliza el proceso de realizar pedidos de almuerzos?	1	1	1	1	
Calidad de servicio	Nivel de experiencia	¿Según su experiencia, cree que el aplicativo móvil sea de ayuda para usted al momento de realizar los pedidos de almuerzo?	1	1	1	1	
		¿Cree que el aplicativo móvil ha mejorado su eficiencia al momento de pedir almuerzos?	1	1	1	1	
		¿Considera que esta mejora en el sistema de pedidos de almuerzos es una decisión acertada?	1	1	1	1	



Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Nivel de satisfacción		¿Considera que el aplicativo móvil mejora el proceso de realizar pedidos de almuerzos es beneficiosa?	1	1	1	1	
		¿Cree que la implementación de esta mejora facilitaría la experiencia de pedir almuerzos?	1	1	1	1	
		¿Está de acuerdo con la implementación de esta mejora para realizar los pedidos de almuerzos?	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable Gestión del proceso a través de las siguientes dimensiones: Optimización, Disminución de errores y Calidad de servicio
Nombres y apellidos del experto	SALID YAMPI ESCOBAR
Documento de identidad	43647994
Años de experiencia en el área	4 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO
Cargo	ESPECIALISTA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Número telefónico	984910771
Firma	
Fecha	31 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VRIE APLICATIVO MÓVIL

Definición de la variable: Es un programa utilizado en dispositivos móviles como una herramienta de gestión, comunicación y comercialización de productos y/o servicios, con la finalidad de facilitar al usuario las necesidades de manera automatizada e interactiva. Benites (2014).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Herramientas de gestión	Uso de aplicativo móvil	¿Está de acuerdo con la implementación de un aplicativo móvil?	1	1	1	1	
		¿Cree que la introducción del aplicativo móvil ha facilitado su trabajo?	1	1	1	1	
		¿Considera que la implementación del aplicativo móvil ha sido beneficiosa para el rendimiento general?	1	1	1	1	
		¿Está de acuerdo en que el aplicativo móvil mejora la eficiencia de las tareas diarias?	1	1	1	1	
	Uso de fotocheck	¿Está de acuerdo en usar el fotocheck del personal para realizar los pedidos de almuerzos?	1	1	1	1	
Facilidad de uso	Utilidad	¿Considera que el aplicativo móvil es de fácil uso?	1	1	1	1	
		¿Encuentra intuitiva la navegación dentro del aplicativo móvil?	1	1	1	1	
		¿Le resulta sencillo acceder a las funciones principales del aplicativo móvil?	1	1	1	1	
	Accesibilidad	¿Está de acuerdo en que solo los supervisores tengan acceso al aplicativo móvil?	1	1	1	1	
Interactividad	Adaptabilidad	¿Le resultó complicado adaptarse al aplicativo móvil?	1	1	1	1	
		¿Cree que las funcionalidades del aplicativo móvil son intuitivas y fáciles de aprender?	1	1	1	1	
		¿Considera que el proceso de adaptación al aplicativo móvil fue sencillo?	1	1	1	1	
		¿Está de acuerdo en que el diseño del aplicativo móvil facilita su uso desde el principio?	1	1	1	1	
		¿Le resultó complicado adaptarse al aplicativo móvil?	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable Aplicativo móvil a través de las siguientes dimensiones: Herramientas de gestión, Facilidad de uso e Interactividad
Nombres y apellidos del experto	Miguel Angel Morúa Pardo
Documento de identidad	48610068
Años de experiencia en el área	4 AÑOS
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNTEL
Cargo	Especialista en Sistemas para la Investigación
Número telefónico	976 585 081
Firma	
Fecha	31 de mayo del 2024

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Herramientas de gestión	Uso de aplicativo móvil	¿Está de acuerdo con la implementación de un aplicativo móvil?	1	1	1	1	
		¿Cree que la introducción del aplicativo móvil ha facilitado su trabajo?	1	1	1	1	
		¿Considera que la implementación del aplicativo móvil ha sido beneficiosa para el rendimiento general?	1	1	1	1	
		¿Está de acuerdo en que el aplicativo móvil mejora la eficiencia de las tareas diarias?	1	1	1	1	
	Uso de fotocheck	¿Está de acuerdo en usar el fotocheck del personal para realizar los pedidos de almuerzos?	1	1	1	1	
Facilidad de uso	Utilidad	¿Considera que el aplicativo móvil es de fácil uso?	1	1	1	1	
		¿Encuentra intuitiva la navegación dentro del aplicativo móvil?	1	1	1	1	
		¿Le resulta sencillo acceder a las funciones principales del aplicativo móvil?	1	1	1	1	
	Accesibilidad	¿Está de acuerdo en que solo los supervisores tengan acceso al aplicativo móvil?	1	1	1	1	



Interactividad	Adaptabilidad	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
		¿Le resultó complicado el proceso de aplicativo móvil?	1	1	1	1	
		¿Cree que las funcionalidades del aplicativo móvil son intuitivas y fáciles de aprender?	1	1	1	1	
		¿Considera que el proceso de adaptación al aplicativo móvil fue sencillo?	1	1	1	1	
		¿Está de acuerdo en que el diseño del aplicativo móvil facilita su uso desde el principio?	1	1	1	1	
		¿Le resultó complicado adaptarse al aplicativo móvil?	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable Aplicativo móvil a través de las siguientes dimensiones: Herramientas de gestión, Facilidad de uso e Interactividad
Nombres y apellidos del experto	MALRON ACUÑA BENITES
Documento de identidad	42097456
Años de experiencia en el área	8
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANDO
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE – ASESOR
Número telefónico	934290481
Firma	 Dr. Marlon Acuña Benites DNI: 42097456 Ing. de Sistemas / Investigador
Fecha	31 de mayo del 2024

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Aplicativo móvil para la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal de una empresa agroindustrial, La Libertad 2024

Investigador (a): Carlos Junnior Bustamante Arroyo

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Aplicativo móvil para la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal de una empresa agroindustrial, La Libertad 2024

", cuyo objetivo es determinar de qué manera el aplicativo móvil influye en la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal de una empresa agroindustrial, La Libertad 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Camposol S.A.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se refiere al impacto del aplicativo móvil para la gestión del proceso de pedidos de almuerzos del personal de una empresa agroindustrial, La Libertad 2024

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de los fondos de la institución Camposol. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar

incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra

índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

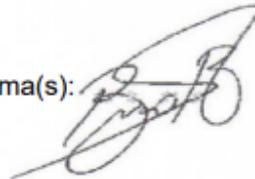
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Carlos Junnior Bustamante Arroyo email: caarlosjrb2@gmail.com y asesor Dr. Acuña Benites, Marlon Frank email: macunabe@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Bruno Burgos Carrión Fecha y hora: 08/06/2024

Nombre y apellidos: Bruno Burgos Carrión

Firma(s):



Fecha y hora: 08/06/2024