



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de  
pedidos en una empresa acuícola, Casma 2023

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

**Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la**  
Información

**AUTOR:**

Alejandro Palomino, Carlos Manuel (orcid.org/0000-0002-8120-208X)

**ASESORES:**

Mg. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

Dr. Vargas Huaman, Jhonatan Isaac (orcid.org/0000-0002-1433-7494)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Infraestructura y Servicios de Redes y Comunicaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVESITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

## DEDICATORIA

A mi familia:

A mis padres, por su amor y guía; a mi hermano, por su amistad y apoyo; y a mis tíos y primos, por su constante ánimo y alegría. Este logro es también suyo. Gracias por estar siempre conmigo.

Con todo mi cariño.

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a quienes han sido pilares en esta etapa de mi vida:

A mi madre, por su amor y apoyo incondicional.

A la Universidad y su excelente cuerpo docente, por brindarme conocimiento y oportunidades.

A mis compañeros de estudios, por la amistad y el aprendizaje compartido.

Y a mi asesora, por su invaluable guía y sabiduría.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

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

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

Yo, ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, Casma 2023", cuyo autor es ALEJANDRO PALOMINO CARLOS MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 06 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR DNI: 18110381 ORCID: 0000-0002-7075-6167	Firmado electrónicamente por: SALZAS el 14-01- 2024 11:51:02

Código documento Trilce: TRI - 0722976





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ALEJANDRO PALOMINO CARLOS MANUEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, Casma 2023", 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ALEJANDRO PALOMINO CARLOS MANUEL DNI: 70218372 ORCID: 0000-0002-8120-208X	Firmado electrónicamente por: CALEJANDROP el 19- 01-2024 23:22:21

Código documento Trilce: INV - 1444697



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DEL ASESOR	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Validez	22
3.6. Confiabilidad	22
3.7. Procedimientos	23
3.8. Método de análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Técnica del instrumento	20
Tabla 2 Técnica del instrumento	21
Tabla 3 Consolidado de juicio de expertos	22
Tabla 4 Tabla de frecuencias de las dimensiones de la variable atención de pedidos	27
Tabla 5 Tabla de frecuencias de las dimensiones de la variable infraestructura cloud/on premise	29
Tabla 6 Contrastación de la Hipótesis estadística general	31
Tabla 7 Análisis de variabilidad hipótesis general	31
Tabla 8 Contrastación de la Hipótesis estadística 1	32
Tabla 9 Análisis de variabilidad hipótesis específica 1	32
Tabla 10 Contrastación de la Hipótesis estadística 2	33
Tabla 11 Análisis de variabilidad hipótesis específica 2	33
Tabla 12 Contrastación de la Hipótesis estadística 3	34
Tabla 13 Análisis de variabilidad hipótesis específica 3	34
Tabla 14 Contrastación de la Hipótesis estadística 4	34
Tabla 15 Análisis de variabilidad hipótesis específica 4	35
Tabla 16 Contrastación de la Hipótesis estadística 5	35
Tabla 17 Análisis de variabilidad hipótesis específica 5	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Agrupación de los niveles y las dimensiones de la variable Atención de pedidos	28
Figura 2 Agrupación de los niveles y las dimensiones de la variable Infraestructura Cloud/On Premise	30
Figura 3 Distribución de la Eficiencia en el Tiempo de Atención de Pedidos	37
Figura 4 Evaluación de la Efectividad Operativa en la Atención de Pedidos	38
Figura 5 Niveles de Satisfacción del Usuario en la Atención de Pedidos	38
Figura 6 Evaluación de Costo y Eficiencia Económica en la Infraestructura TI	39
Figura 7 Rendimiento y Escalabilidad en la Infraestructura TI	40
Figura 8 Evaluación de Seguridad y Conformidad Regulatoria en la Infraestructura TI	41
Figura 9 Gestión de Datos y Tecnología en la Infraestructura TI	42
Figura 10 Evaluación de la Experiencia de Usuario y Operaciones en la Infraestructura TI	42



## RESUMEN

La investigación realizada en la empresa acuícola de Casma 2023 ha explorado exhaustivamente el impacto de la infraestructura cloud/on-premise en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Los hallazgos indican que, aunque la infraestructura actual es adecuada, hay margen para mejoras significativas, especialmente en la gestión de datos y tecnología. Se descubrió una correlación positiva entre una infraestructura bien equilibrada en términos de costo y eficiencia económica y la eficiencia operativa en el proceso de atención de pedidos, resaltando la importancia de una infraestructura tecnológica equilibrada para el éxito empresarial.

La seguridad y la conformidad regulatoria en la infraestructura tecnológica se identificaron como cruciales para construir confianza y asegurar el cumplimiento en el proceso de atención de pedidos, aspectos esenciales en un entorno empresarial cada vez más regulado. Además, la gestión eficiente de datos y tecnología avanzada juega un papel vital en la precisión de la toma de decisiones y el análisis de datos, siendo clave en la era de la información y la analítica de datos. Por último, se destacó la influencia positiva de la calidad de la experiencia de usuario y la eficiencia de las operaciones en la infraestructura tecnológica sobre el proceso de atención de pedidos, subrayando la importancia de una interfaz de usuario intuitiva y una gestión operativa eficiente.

**Palabras Clave:** Infraestructura Cloud/On-Premise, eficiencia operativa, satisfacción del cliente, gestión de datos y tecnología, costo y eficiencia económica, seguridad y conformidad regulatoria.

## **ABSTRACT**

The research conducted at the aquaculture company in Casma 2023 has thoroughly explored the impact of cloud/on-premise infrastructure on operational efficiency and customer satisfaction. The findings indicate that, although the current infrastructure is adequate, there is room for significant improvements, especially in data and technology management. A positive correlation was discovered between a well-balanced infrastructure in terms of cost and economic efficiency and operational efficiency in the order processing, highlighting the importance of a balanced technological infrastructure for business success.

Security and regulatory compliance in the technological infrastructure were identified as crucial for building trust and ensuring compliance in the order processing, essential aspects in an increasingly regulated business environment. Additionally, efficient data management and advanced technology play a vital role in the accuracy of decision-making and data analysis, being key in the era of information and data analytics. Finally, the positive influence of the quality of user experience and operational efficiency in the technological infrastructure on the order processing was highlighted, underscoring the importance of an intuitive user interface and efficient operational management.

**Keywords:** Cloud/On-Premise Infrastructure, operational efficiency, customer satisfaction, data and technology management, cost and economic efficiency, security and regulatory compliance.

## I. INTRODUCCIÓN

La atención de pedidos es un aspecto crucial en el panorama empresarial actual, especialmente en el contexto de la globalización y la diversificación de mercados. Fernández-Stark (2021) resalta la importancia de adaptar estrategias de servicio y soporte a diferentes mercados internacionales en la cadena de valor global de la minería del cobre. Este estudio enfatiza la complejidad logística y la necesidad de cumplir con diversas regulaciones aduaneras y de comercio, lo que subraya los desafíos que enfrentan las empresas en un mercado globalizado (Fernández-Stark, 2021).

En el ámbito nacional, Tapia-Leon et al. (2019) abordan los desafíos de la logística interna y las políticas gubernamentales en el proceso de cumplimiento de pedidos en una empresa textil peruana. Este estudio refleja cómo la infraestructura logística y las características del mercado local afectan la eficiencia del proceso, destacando la importancia de una gestión logística eficiente para mejorar la satisfacción del cliente (Tapia-Leon, Vega-Neyra, Chavez-Soriano, & Ramos-Palomino, 2019). Además, Pinto (2016) señala que una mala implementación en los sistemas informáticos puede ocasionar errores en los registros de las necesidades de los clientes, afectando el flujo productivo y la satisfacción del cliente. Este hallazgo resalta la importancia de sistemas informáticos robustos y bien implementados para el éxito de las operaciones empresariales (Pinto, 2016).

Según Kaan Ilhan (2021) en su estudio sobre la calidad del servicio electrónico y logístico en compras en línea, destaca que la eficiencia, el cumplimiento de promesas, la confidencialidad y la calidad del pedido son factores clave que aumentan la satisfacción y lealtad del cliente. Este estudio proporciona evidencia de que la calidad del servicio, tanto en términos electrónicos como logísticos, es fundamental para retener a los clientes en un entorno de comercio electrónico (Ilhan, 2021).

Por otro lado, la infraestructura de TI, especialmente la arquitectura de centros de datos y sistemas informáticos, juega un papel fundamental en la eficiencia operativa de las empresas. Ponce et al. (2020) discuten los desafíos significativos que conlleva la creación de centros de datos centralizados y monolíticos. En una arquitectura monolítica, la funcionalidad encapsulada en una sola aplicación impide la ejecución independiente de módulos, lo que puede afectar

negativamente la escalabilidad y flexibilidad del sistema (Ponce, Marquez, & Astudillo, 2020).

Diogo et al. (2019) confirman que las arquitecturas de bases de datos monolíticas tradicionales no pueden garantizar la alta disponibilidad y capacidad de gestión de red requeridas por los sistemas web actuales. Este estudio subraya la necesidad de adoptar soluciones en la nube y arquitecturas distribuidas para mejorar la escalabilidad y flexibilidad (Diogo, Cabral, & Bernardino, 2019). Dallas y Martinez (2019) y Garcia (2021) discuten cómo las empresas, incluyendo aquellas en Perú, están adoptando soluciones en la nube para mejorar la colaboración y la movilidad de sus empleados, lo que indica un cambio hacia arquitecturas más flexibles y escalables (Dallos, Martínez, & Rozo, 2019; Garcia, 2021).

Según Valenzuela (2017) destaca los desafíos de transferir información desde ubicaciones remotas a la sede central en Lima, señalando la necesidad de considerar soluciones alternativas como la arquitectura de microservicios o la preparación para la nube. Este enfoque puede ayudar a superar los cuellos de botella asociados con arquitecturas más tradicionales y centralizadas.

La empresa peruana donde se desarrollo la investigación, se dedica a la acuicultura. Cuenta con una amplia gama de productos bivalvos y de un macroproceso de negocio integral que parte desde el cultivo, siembra, cosecha hasta su procesamiento industrial para la exportación a los diferentes mercados internacionales. En cuanto a su arquitectura informática, la empresa ha adoptado una arquitectura cliente-servidor en sus sistemas de información. No obstante, la arquitectura actual utilizada en la atención de pedidos plantea desafíos significativos. Esta estructura hace que cualquier fallo o ataque cibernético tenga el potencial de interrumpir por completo el acceso a los servicios e información cruciales para el procesamiento de pedidos. Esta vulnerabilidad no solo pone en riesgo la continuidad del negocio, sino que también puede resultar en demoras considerables en los tiempos de atención al cliente, lo que provoca insatisfacción entre los clientes y afecta negativamente la eficiencia y la rentabilidad de las empresas acuícolas. Adicionalmente, se presenta otro desafío importante relacionado con los altos costos vinculados a la implementación y el mantenimiento de servidores centralizados en el contexto de las empresas acuícolas. Esto implica una inversión sustancial en la adquisición de hardware y software especializado,

así como en la formación del personal necesario para administrar y mantener estos servidores. Estos costos pueden ejercer una influencia restrictiva en la capacidad de la empresa para escalar y adaptarse de manera eficiente a nuevos desafíos empresariales, lo que a su vez obstaculiza la mejora continua de los procesos de gestión de pedidos. En este contexto, se hace evidente que la infraestructura actual demuestra su ineficiencia en la gestión de pedidos. La dependencia de servidores centralizados se convierte en un punto débil crítico que puede afectar la operatividad general de la empresa, dando lugar a interrupciones y retrasos en el proceso de atención de pedidos. Además, los costos elevados asociados con esta arquitectura limitan la capacidad de la empresa para adaptarse y crecer de manera efectiva en un entorno empresarial en constante cambio.

Por lo expuesto, se plantea el problema general ¿Cómo puede influenciar un modelo de infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, Casma 2023? a partir de esta premisa surge los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación del costo y eficiencia económica de una infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, casma 2023?, ¿Cuál es la relación del rendimiento y escalabilidad de una infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, casma 2023?, ¿Cuál es la relación de la seguridad y conformidad regulatoria de una infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, casma 2023?, ¿Cuál es la relación de la gestión de datos y tecnología de una infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, casma 2023?, ¿Cuál es la relación de la experiencia de usuario y operaciones de una infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, casma 2023?

La justificación de este trabajo de investigación se basa en los desafíos identificados tanto en el problema general como en los problemas específicos. Técnicamente, se busca lograr un equilibrio entre los beneficios de las arquitecturas en la nube y las arquitecturas locales, con el objetivo de alcanzar una mayor escalabilidad, seguridad y flexibilidad en la gestión de datos y procesos de negocio. Esta adaptación a las necesidades cambiantes del negocio permitirá mejorar la eficiencia y efectividad en la atención de pedidos acuícolas.

Desde una perspectiva social, la justificación radica en la capacidad de la empresa acuícola para adaptarse a las nuevas tecnologías y mejoras en el negocio. Al mantenerse competitiva en el mercado actual, la empresa no solo beneficia su posición, sino que también contribuye al desarrollo económico del país. Además, la adopción de una arquitectura híbrida permite a la empresa acuícola mantenerse actualizada y responder de manera más ágil a las demandas del mercado, lo que fortalece su competitividad y su capacidad para generar empleo y desarrollo en el sector acuícola.

Desde una perspectiva económica, la implementación de una arquitectura híbrida permitirá una gestión más eficiente de los recursos y los costos. Al poder seleccionar qué datos y aplicaciones se alojarán en la nube y cuáles en los servidores locales, la empresa podrá optimizar el uso de sus recursos, reducir los costos asociados con la adquisición y mantenimiento de servidores centralizados, y mejorar la rentabilidad en la atención de pedidos acuícolas. Esto proporciona una ventaja competitiva y contribuye a la sostenibilidad financiera de la empresa.

Asimismo, se presenta el siguiente objetivo general del trabajo de investigación: Determinar el grado de influencia de una infraestructura cloud/onpremise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, Casma 2023, además de los siguientes objetivos específicos: evaluar la influencia del costo y la eficiencia económica de una infraestructura cloud/on-premise en la eficiencia operativa del proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola en Casma, 2023; evaluar cómo el rendimiento y la escalabilidad de una infraestructura cloud/on-premise afectan el tiempo de respuesta y la gestión de pedidos en una empresa acuícola en Casma, 2023; evaluar la relación entre la seguridad y conformidad regulatoria de una infraestructura cloud/on-premise y el nivel de confianza y cumplimiento en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola en Casma, 2023; evaluar cómo la gestión de datos y tecnología de una infraestructura cloud/on-premise contribuye a la precisión y al análisis de datos en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola en Casma, 2023; evaluar la relación entre la experiencia de usuario y operaciones de una infraestructura cloud/on-premise y la satisfacción del cliente y eficiencia en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola en Casma, 2023.

Continuamos ahora con la hipótesis general: La influencia de una infraestructura cloud/on premise es significativamente con el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola. De la misma manera se considera las hipótesis específicas: Una infraestructura cloud/on-premise con un mejor balance de costo y eficiencia económica está positivamente relacionada con una mayor eficiencia operativa en el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola; un alto rendimiento y buena escalabilidad en la infraestructura cloud/on-premise se asocian con un tiempo de respuesta más rápido y una mejor gestión de los pedidos en la empresa acuícola; una infraestructura cloud/on-premise que cumple con los estándares de seguridad y conformidad regulatoria mejora la confianza y el cumplimiento en el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola; una infraestructura cloud/on-premise que facilita la gestión de datos y tecnología avanzada contribuye a la precisión en la toma de decisiones y a la mejora en el análisis de datos en el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola; la experiencia de usuario y las operaciones en una infraestructura cloud/on-premise influyen positivamente en proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación realizada, con un enfoque cuantitativo y abordando un tema específico, revela que los estudios anteriores no han explorado completamente las subcategorías en cuestión. Sin embargo, se consideran los trabajos más relevantes a nivel nacional en este campo. Investigaciones recientes, como la realizada por Herrera-González y Arias-Valencia (2023), destacan la importancia de una conexión directa entre los antecedentes investigativos y las variables del estudio, incluyendo perspectivas tanto nacionales como internacionales, dependiendo de la variable de estudio.

En el complejo y dinámico campo de la gestión de la cadena de suministro, la atención de pedidos se ha convertido en un elemento crucial, entrelazando aspectos fundamentales como el proceso de atención, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Estas dimensiones interconectadas son la base de una gestión de pedidos exitosa, contribuyendo cada una de manera única al rendimiento general y a la competitividad de la cadena de suministro.

En el escenario global, la transformación en la gestión de pedidos ha sido marcada por avances tecnológicos significativos. Özkan y Esgin (2023) han demostrado que la Automatización de Procesos Robóticos (RPA) no solo mejora la eficiencia operativa y la experiencia del cliente en la cadena de suministro, sino que también facilita la reingeniería de procesos. Este estudio resalta cómo la RPA puede transformar la gestión de pedidos, automatizando tareas repetitivas y mejorando la eficiencia general. Paralelamente, Xu et al. (2023) y Gomes y Vasconcelos (2023) han explorado el impacto de la tecnología blockchain y la inteligencia artificial en la cadena de suministro. Xu et al. desarrollaron un modelo de optimización de la cadena de suministro sostenible utilizando blockchain y aprendizaje profundo, mientras que Gomes y Vasconcelos discutieron cómo estas tecnologías pueden mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, ofreciendo soluciones más sostenibles y transparentes.

En el contexto peruano, la innovación en el diseño de maquinaria y procesos de producción ha sido crucial para mejorar la eficiencia en la atención de pedidos, como lo demuestra el estudio de Daga et al. (2022). Este estudio se centró en el diseño avanzado de maquinaria para la producción de tableros de partículas, reflejando un compromiso con la mejora continua en un mercado competitivo.



Vuono et al. (2021) aportaron una perspectiva valiosa sobre la gestión eficiente de procesos en la industria minera de Arequipa, destacando la importancia de prácticas sostenibles y eficientes en el procesamiento de oro.

En cuanto a las dimensiones específicas del proceso de atención de pedidos acuícolas, el tiempo de atención es un factor crítico en la eficiencia y la competitividad de cualquier operación de cadena de suministro. Tang et al. (2021) desarrollaron "OrderMonitor", un sistema de análisis visual que mejora la eficiencia del procesamiento de pedidos en tiempo real. Este estudio ilustra cómo la visualización de datos y el análisis en tiempo real pueden identificar y abordar eficazmente los retrasos, mejorando así el tiempo de atención y la capacidad de respuesta a las demandas del cliente.

En términos de eficiencia operativa, Feng y Hu (2021) investigaron la optimización de la recolección y empaquetado de pedidos de vegetales, considerando el efecto del cansancio de los trabajadores. Su estudio proporciona un enfoque heurístico para la secuenciación y agrupación de pedidos, demostrando cómo la ergonomía y la fatiga pueden influir en la eficiencia operativa. Thompson Sola y Kareem (2023) examinaron cómo la implementación de Tecnologías de Información de la Cadena de Suministro (SCIT) en la industria manufacturera nigeriana ha mejorado la eficiencia operativa y la toma de decisiones.

La satisfacción del usuario en el proceso de atención de pedidos es un indicador clave del éxito y se ve influenciada por la calidad del producto y la eficiencia del servicio. Chachorovska, Janevski y Josimovski analizaron cómo las soluciones innovadoras para la automatización de procesos de atención al cliente pueden mejorar significativamente la satisfacción del usuario. Farhan Aslam y Jay Calghan (2023) exploraron el uso del Procesamiento del Lenguaje Natural (NLP) en los sistemas de gestión de la cadena de suministro, mostrando cómo el análisis de grandes cantidades de datos no estructurados puede proporcionar información valiosa para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de los interesados.

En cuanto a la infraestructura de Tecnologías de la Información (TI) ha experimentado una evolución constante, desempeñando un papel fundamental en las operaciones empresariales modernas. Con la aparición de la Internet y el comercio electrónico, la computación en la nube ha emergido como un concepto

clave que ofrece soluciones flexibles y eficientes para las empresas (Bouwman & Cerpa, 2013).

A nivel internacional, Diego Cordero analizó el marco teórico disponible sobre el Gobierno de TI, enfocándose en su aplicabilidad en diversos sectores, incluyendo la educación superior (Cordero, 2015). Por otro lado, Bianchi y Sousa subrayaron la complejidad de las universidades como organizaciones que dependen en gran medida de la tecnología, proponiendo un marco de gobernanza de TI específico para universidades (Bianchi & Sousa, 2015). Además, en Colombia, Álvarez, Puello Marrugo y Ribón discutieron la evolución de la computación y el surgimiento de Cloud Computing como un nuevo paradigma, analizando sus impactos en empresas colombianas (Álvarez, Puello Marrugo & Ribón, 2012).

El avance tecnológico y la necesidad de adaptación a las demandas actuales han llevado a diversas investigaciones y propuestas en el ámbito del Cloud Computing en el contexto peruano. En este sentido, la implementación de soluciones basadas en esta tecnología ha demostrado ser una herramienta valiosa para optimizar y soportar proyectos profesionales. Lizárraga Lázaro y Pachas Usco (2018) son un claro ejemplo de ello, al desarrollar una arquitectura tecnológica basada en Cloud Computing para respaldar el portafolio de proyectos profesionales de la Escuela de Ingeniería de Sistemas y Computación (EISC) de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Su investigación resaltó la versatilidad y eficiencia del Cloud Computing, particularmente en un modelo de despliegue híbrido que amalgama las ventajas de las nubes privadas y públicas. Esta arquitectura no solo brindó una solución robusta y escalable, sino que también contempló un plan de continuidad para asegurar la operatividad ante posibles contingencias.

En una línea similar, Neyra Rangel (2019) abordó la problemática de la obsolescencia y falta de soporte de infraestructuras de servidores en housing. Propuso una solución para migrar a una infraestructura en la nube bajo el modelo IaaS. Su estudio se centró en evaluar y comparar diferentes proveedores de cloud, seleccionando el que mejor se adaptaba a los requerimientos propuestos. Por otro lado, Chirinos Muñoz (2017) destacó el potencial del Cloud Computing para pequeñas empresas de Internet que enfrentan limitaciones en su infraestructura informática. Según su propuesta, esta tecnología no solo tiene el potencial de

resolver problemas inminentes en sistemas críticos, sino que también aporta beneficios significativos en términos de escalabilidad y continuidad operativa.

Estas investigaciones reflejan la creciente tendencia y la importancia de adoptar soluciones basadas en Cloud Computing para abordar y superar desafíos tecnológicos en diferentes contextos y sectores.

En el ámbito local, Nephos IT ha centrado su atención en la Transformación Digital, poniendo de manifiesto el debate continuo entre expertos en TI sobre qué tipo de infraestructura es la más adecuada: On-Premise o Cloud Computing. Esta discusión no solo refleja la tendencia actual, sino también el creciente interés en adoptar soluciones híbridas que buscan combinar lo mejor de ambos mundos. En este contexto, STEL Order y Agencia B12 han aportado al debate al destacar las diferencias clave entre las infraestructuras Cloud y On-Premise, poniendo de relieve las ventajas y desventajas de cada modelo desde una perspectiva más localizada (Nephos IT, s.f.; STEL Order, s.f.; Agencia B12, s.f.).

Con respecto a las teorías vinculadas con la variable: Infraestructura Cloud/On Premise, la computación en la nube se basa en sistemas distribuidos, donde el procesamiento de datos y el almacenamiento se distribuyen en múltiples máquinas y ubicaciones. Esta teoría se centra en cómo las máquinas individuales trabajan juntas para formar un sistema cohesivo. (Tanenbaum & Van, 2007)

El Cloud Computing, ha emergido como la infraestructura de TI predilecta, ya que proporciona recursos y servicios informáticos bajo demanda, escalables y con un modelo de pago por uso. Bouwman & Cerpa (2013) señalan que, si bien ofrece ventajas como la flexibilidad y escalabilidad, no está exento de desafíos. Esta visión es compartida por Priyadarshini & Veeramanju (2022), quienes sostienen que la computación en la nube ha transformado diversos sectores, brindando acceso a recursos informáticos a través de internet. Esta modalidad permite a las organizaciones alquilar capacidad de cómputo, almacenamiento y bases de datos, evitando así inversiones significativas en infraestructura física y software licenciado.

Dentro de este ecosistema tecnológico, Amazon Web Services (AWS) se destaca como uno de los principales proveedores, ofreciendo una variedad de servicios que abarcan desde el almacenamiento hasta soluciones específicas para diferentes industrias. No obstante, no es el único actor relevante; proveedores como

Google Cloud Platform también han dejado su huella, contribuyendo al avance y optimización de soluciones en la nube, como se evidencia en áreas como los estudios genómicos (Priyadarshini & Veeramanju, 2022; Krissaane et al., 2020).

A pesar de las claras ventajas de la computación en la nube, como su flexibilidad y escalabilidad, existen desafíos inherentes, en particular en lo que respecta a la seguridad y gestión de datos. Dancheva, Alonso & Barton (2023) enfatizan la importancia de que las organizaciones realicen una evaluación meticulosa de sus necesidades para seleccionar la solución en la nube que mejor se alinee con sus objetivos.

Con la tecnología en constante evolución, es previsible que la computación en la nube siga incorporando características más avanzadas. La confluencia de la computación en la nube con tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el Internet de las Cosas (IoT), promete transformar la manera en que las organizaciones operan y atienden a sus clientes (Dancheva, Alonso & Barton, 2023).

Por otro lado, la infraestructura On-Premise, que se refiere a la implementación de sistemas y tecnologías en las instalaciones físicas de una organización en lugar de en un entorno de nube externo, sigue siendo una opción viable para muchas empresas. Esta modalidad brinda a las organizaciones un control total sobre su infraestructura, asegurando la seguridad y el cumplimiento de las políticas internas (Brandao, 2020). Una de sus principales ventajas es la capacidad de personalizar y adaptar la infraestructura a las necesidades específicas de la organización, ofreciendo, a su vez, un mayor control sobre la seguridad y el acceso a los datos. No obstante, también conlleva desafíos, especialmente en lo que respecta a los costos iniciales, el mantenimiento y las actualizaciones (Juhasz, 2020).

A pesar de ser una solución local, las infraestructuras On-Premise modernas no se quedan atrás en la adopción de tecnologías avanzadas. Están incorporando elementos como la virtualización y la computación en la nube para potenciar su eficiencia y escalabilidad. En este sentido, se han desarrollado arquitecturas innovadoras basadas en herramientas como Kubernetes y contenedores Docker, con el objetivo de mejorar la Calidad del Servicio (QoS) en estos entornos (Ruiz et al., 2022).

Adicionalmente, en el ámbito de la gestión de datos, el principio de datos FAIR (Findable, Accessible, Interoperable, Reusable) está ganando terreno en las infraestructuras On-Premise. Su implementación garantiza una gestión adecuada de los datos de investigación. Herramientas innovadoras como e!DAL se han diseñado específicamente para facilitar la compartición de datos de investigación de manera FAIR en entornos On-Premise. Estas herramientas permiten que los datos se conserven en su ubicación original y se integren en una infraestructura de software alineada con los principios FAIR (Arend et al., 2020).

Paralelamente, el concepto de infraestructura híbrida está ganando relevancia en el mundo tecnológico. Esta infraestructura fusiona elementos de las tradicionales infraestructuras On-Premise con soluciones basadas en la nube, proporcionando a las organizaciones la oportunidad de beneficiarse de las ventajas de ambos enfoques. Esta sinergia busca optimizar aspectos como la eficiencia, escalabilidad y flexibilidad, adaptándose de manera dinámica a las necesidades de las organizaciones contemporáneas (Hopkins & Bardoel, 2023). Una de las principales ventajas de adoptar modelos híbridos es la capacidad de personalizar la infraestructura de acuerdo con las necesidades específicas de cada organización. Esto permite combinar la seguridad y el control de las soluciones On-Premise con la escalabilidad y flexibilidad que ofrece la nube, potenciando así la eficiencia y adaptabilidad de las operaciones (Zachko, Kobylkin & Zachko, 2022).

El diseño y la implementación de una infraestructura híbrida requieren una planificación meticulosa. Las organizaciones deben ponderar cuáles componentes deben mantenerse On-Premise y cuáles son aptos para migrar a la nube. Además, es crucial asegurar la interoperabilidad entre los diferentes sistemas y plataformas para garantizar una transición coherente y sin contratiempos (El-khateeb et al., 2021). Mirando hacia el futuro, con la tecnología en constante avance, es probable que las infraestructuras híbridas sigan evolucionando, integrando soluciones más avanzadas y adaptándose a las cambiantes demandas del mercado. La fusión de diversas tecnologías y plataformas augura soluciones aún más robustas y eficientes para las organizaciones en el horizonte (Hopkins & Bardoel, 2023).

Dentro de los modelos de infraestructura híbrida, podemos identificar varios tipos. Los modelos basados en comunicación se enfocan en la interacción entre las diferentes partes de la infraestructura, especialmente en sistemas electrónicos

complejos expuestos a perturbaciones externas (Stoudt, Gardner & Kohlberg, 2009). Los modelos de inyección de fallos generan datos esenciales para construir modelos de inteligencia artificial y aprendizaje automático que respalden las operaciones modernas de TI, ayudando a entender y predecir la propagación de errores en sistemas y aplicaciones complejas (Bagehorn et al., 2022). Finalizando con los modelos de servicios en la nube, es esencial destacar cómo se centran en la integración de diversos servicios en la nube, tales como SaaS, PaaS e IaaS, con infraestructuras locales. Esta integración da lugar a soluciones híbridas que combinan lo mejor de ambos mundos, ofreciendo una mayor versatilidad y adaptabilidad a las necesidades cambiantes de las organizaciones (Vorobeva et al., 2022).

En paralelo, la virtualización emerge como una técnica fundamental en el panorama tecnológico actual. Esta técnica, que permite emular recursos tanto de hardware como de software, ha transformado la gestión y despliegue de recursos informáticos. Gracias a la virtualización, es posible crear múltiples entornos virtuales a partir de un único recurso físico, lo que se traduce en una mayor flexibilidad, eficiencia y escalabilidad en una variedad de entornos, desde grandes centros de datos hasta sistemas más compactos y embebidos (Shukur et al., 2020).

La relación entre la virtualización y la computación en la nube es innegable. La nube ha adoptado la virtualización para proporcionar recursos de manera eficiente y bajo demanda. Un ejemplo palpable de esto es la virtualización de funciones de red (NFV), donde las funciones tradicionalmente ligadas a hardware se desacoplan y se implementan como software en entornos virtualizados. Esta transformación no solo conlleva ahorros significativos en términos de costos operativos y de capital, sino que también agiliza el despliegue de nuevos servicios y aplicaciones (Mijumbi et al., 2015).

Mirando hacia el futuro, con la transición hacia la 6ª generación (6G) de redes, se anticipa una integración aún más profunda de la virtualización en la arquitectura de las redes. En este contexto, conceptos como la virtualización holística de la red y la inteligencia de red omnipresente cobran relevancia. Estos enfoques combinan la virtualización con la inteligencia artificial, ofreciendo soluciones que se adaptan de manera dinámica a las necesidades cambiantes de los usuarios y las organizaciones (Shen et al., 2023).

No obstante, como toda tecnología, la virtualización no está exenta de desafíos. Aspectos como la gestión eficiente de recursos y el rendimiento óptimo son áreas que requieren atención constante y desarrollo. Sin embargo, el panorama es prometedor. Con el avance de técnicas innovadoras, como la virtualización de pesos neuronales, se vislumbran oportunidades para implementar sistemas de aprendizaje profundo de manera eficiente, incluso en dispositivos con limitaciones de memoria y recursos (Lee & Nirjon, 2020).

La infraestructura híbrida para bases de datos combina elementos de soluciones tradicionales On-Premise con soluciones basadas en la nube, proporcionando a las organizaciones una mayor flexibilidad y adaptabilidad. Dentro de este contexto, se han desarrollado diversos modelos para optimizar y gestionar estas infraestructuras.

El modelo de despliegue de nube híbrida para aplicaciones web se enfoca en la partición óptima de aplicaciones y bases de datos en entornos híbridos. Este modelo propone un enfoque de partición entre capas, permitiendo a los desarrolladores equilibrar el rendimiento y el costo en un despliegue de nube híbrida. La investigación en este ámbito ha demostrado que la optimización conjunta de la colocación de código y datos puede resultar en reducciones significativas en costos y mejoras en tiempos de respuesta (Kaviani, Wohlstadter & Lea, 2014).

Por otro lado, el modelo de asignación de recursos energéticamente eficiente se centra en la gestión de recursos para clusters de bases de datos en memoria en entornos de nube. Este modelo utiliza algoritmos genéticos híbridos para gestionar eficientemente la asignación de recursos, buscando mejorar la eficiencia energética y optimizar el rendimiento (Molka & Casale, 2017).

El modelo R-TBC/RTA para la gestión de la consistencia se enfoca en estrategias para mejorar la gestión de la consistencia en bases de datos transaccionales distribuidas en entornos de nube híbrida. Este enfoque, llamado R-TBC, utiliza el Algoritmo Rose Tree para adaptarse dinámicamente a los cambios en el entorno del sistema de gestión de bases de datos (Dizdarević et al., 2021).

En cuanto a las técnicas y herramientas para la implementación de un modelo híbrido de base de datos, la virtualización de bases de datos juega un papel crucial. Esta técnica permite separar la capa lógica de la capa física, facilitando la

coexistencia de bases de datos en la nube y On-Premise en un entorno unificado. Herramientas proporcionadas por proveedores líderes, como Amazon Web Services, Google Cloud y Microsoft Azure, ofrecen soluciones para la implementación, gestión y escalado de bases de datos en entornos de nube, permitiendo la migración y sincronización de datos entre entornos (Kaviani, Wohlstadter & Lea, 2014).

La optimización en modelos híbridos es esencial para garantizar un rendimiento eficiente. Técnicas como la partición de datos, replicación selectiva y gestión dinámica de recursos son fundamentales para lograr este objetivo. Además, la integración de bases de datos en entornos híbridos requiere protocolos y estándares que faciliten la comunicación entre diferentes sistemas. El Protocolo de Servidor de Lenguaje (LSP) es un ejemplo de un estándar que facilita la implementación de soporte de edición para lenguajes de software, incluidas las bases de datos (Barros et al., 2022).

La seguridad y el cumplimiento son fundamentales en cualquier infraestructura de TI, incluyendo la nube y On-Premise. La adopción de la nube ha generado preocupaciones sobre la seguridad y el cumplimiento, lo que ha llevado al desarrollo de herramientas como Cloudopsy para la supervisión y comprensión de datos en la nube (Zavou et al., 2013).

La infraestructura de TI ha experimentado una evolución significativa en los últimos años, con un enfoque creciente en la escalabilidad y el rendimiento. Estos aspectos son esenciales para garantizar que las operaciones de TI sean eficientes y puedan adaptarse a las demandas cambiantes de las organizaciones modernas. La optimización del consumo de energía y la asignación eficiente de recursos son temas críticos en la gestión de la infraestructura híbrida (Madhusudhana et al., 2021; Zhou, 2019).

En el ámbito de la integración y gestión de recursos en infraestructuras de TI híbridas, es esencial garantizar operaciones eficientes. Las herramientas modernas, como HPCSOMAS, y las soluciones de orquestación en la nube han emergido como soluciones clave para abordar estos desafíos. Estas herramientas y soluciones permiten la gestión descentralizada y asincrónica de servicios compuestos, lo que facilita una gestión más eficiente de los recursos en entornos híbridos (Oparin et al., 2020; Carrión et al., 2017).



La seguridad es otro aspecto crítico en la implementación de infraestructuras híbridas. Los marcos de identidad y gestión de acceso, así como los esquemas de autorización en la nube, son esenciales para garantizar el control y la seguridad en un entorno de nube híbrida. Deochake y Channapattan (2022) destacan la importancia de un marco de identidad y gestión de acceso para recursos compartidos en un entorno de nube híbrida multiinquilino. Este marco propone un enfoque de "identidades espejo" de identidades locales en la nube, lo que facilita la escalabilidad en empresas de gran escala.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

La investigación aplicada, según Castro Maldonado et al. (2023), se centra en resolver problemas prácticos y proporcionar soluciones a desafíos específicos en contextos reales, con el objetivo de fortalecer las competencias de la sociedad del siglo XXI. En este sentido, la elección entre una infraestructura en la nube o en las instalaciones puede tener implicaciones directas en la eficiencia operativa y, por ende, en el tiempo de atención de los pedidos.

El enfoque cuantitativo, por otro lado, implica la recolección y análisis de datos numéricos para identificar patrones y tendencias. Este enfoque es especialmente útil cuando se busca establecer relaciones causales entre variables, como en el caso de la relación entre el modelo de infraestructura y el tiempo de atención de pedidos. La metodología cuantitativa, alineada con la investigación aplicada, permite obtener resultados objetivos y medibles que pueden ser replicados en diferentes contextos (Castro Maldonado et al., 2023).

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

En la investigación cuantitativa, un diseño no experimental se refiere a estudios donde el investigador no manipula de manera activa las variables o no asigna aleatoriamente a los sujetos a diferentes condiciones o tratamientos. En lugar de eso, el investigador observa y analiza las variables tal como se presentan en su contexto natural. Este tipo de diseño es comúnmente utilizado para estudios exploratorios, descriptivos o correlacionales, donde el objetivo principal es describir características, comportamientos o establecer relaciones entre variables, sin intervenir directamente en ellas (Cerna et al 2021).

El enfoque correlacional-causal en la investigación se centra en identificar y analizar la relación y la posible influencia entre dos o más variables. A diferencia de los estudios experimentales, donde se establece una relación de causa y efecto a través de la manipulación de variables, en el enfoque correlacional-causal se busca determinar el grado y la dirección de la asociación entre variables en su estado natural. Este enfoque es útil para predecir comportamientos o resultados basados

en la observación de tendencias y patrones en los datos recopilados (Cerna et al 2021)..

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Proceso de atención de pedidos acuícolas.

#### **Definición conceptual**

El tiempo de atención de pedidos se refiere a la duración total desde que se recibe un pedido hasta que se completa su preparación y está listo para ser entregado o recogido. Este tiempo engloba diversas actividades fundamentales que componen el proceso de preparación de pedidos, incluyendo la identificación de los productos solicitados, su recolección, empaquetado y, en algunos casos, su despacho. Una gestión eficiente del tiempo de atención de pedidos es crucial para garantizar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la empresa. En el contexto de la logística, disponer de información contrastada sobre los procesos establecidos en la preparación de pedidos permite orientar esfuerzos hacia la optimización, logrando así niveles de eficiencia superiores (Gómez Reino, Godoy Cagua, & Valladares Guamán, 2023).

#### **Definición Operacional:**

El proceso de atención de pedidos se mide a través de indicadores como el tiempo de respuesta desde la realización del pedido hasta la entrega, la eficacia de la cadena de suministro y el nivel de satisfacción del cliente con la rapidez del servicio.

#### **Escala de medición**

Para medir la variable "Proceso de atención de pedidos acuícolas", se utiliza una escala ordinal teniendo tres categorías distintas, además la información obtenida para evaluarla variable se encuentra en los siguientes niveles: malo (1), regular(2), bueno(3), excelente(4).

**Variable 2:** Infraestructura cloud/on premise

#### **Definición conceptual**

La computación en la nube ha transformado la forma en que las organizaciones gestionan y despliegan sus infraestructuras de TI. En este contexto, el "infraestructura (cloud/on-premise)" se refiere a la elección entre alojar y gestionar recursos de TI en las instalaciones físicas de una organización (on-premise) o externalizarlos a un proveedor de servicios en la nube. Esta decisión se basa en

diversos factores, como costos, flexibilidad, escalabilidad y requisitos de seguridad. En el modelo on-premise, las organizaciones tienen un control total sobre su infraestructura, lo que puede ser beneficioso en términos de seguridad y cumplimiento. Por otro lado, la infraestructura como servicio en la nube ofrece escalabilidad y flexibilidad, permitiendo a las organizaciones adaptarse rápidamente a las cambiantes demandas del negocio. La elección entre estos modelos depende de las necesidades y objetivos específicos de cada organización (Pablo Federico Muñoz-Calderón & Martín Geovanny Zhindón-Mora, 2020).

### **Definición operacional**

El concepto operacional de la variable "infraestructura cloud/on-premise" se refiere a la configuración y disposición de los recursos tecnológicos y sistemas de información de una organización, particularmente en términos de dónde y cómo se alojan y gestionan estos recursos. En este contexto, "cloud" (nube) se relaciona con el uso de servicios y recursos de TI alojados y administrados a través de Internet por un proveedor externo, caracterizados por su escalabilidad, flexibilidad y un modelo de pago según el uso. Por otro lado, "on-premise" (en las instalaciones) se refiere a la infraestructura de TI alojada físicamente dentro de la propiedad de la organización, donde la empresa tiene control total sobre la gestión, mantenimiento y seguridad de los datos y aplicaciones. La elección entre infraestructura cloud y on-premise depende de varios factores, incluyendo requisitos de seguridad, necesidades de control, escalabilidad, costos operativos y estrategias de gestión de datos.

### **Escala de medición**

Para medir la variable "infraestructura cloud/on premise", se utiliza una escala ordinal teniendo tres categorías distintas, además la información obtenida para evaluarla variable se encuentra en los siguientes niveles: malo (1), regular(2), bueno(3), excelente(4).

## **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

### **3.3.1. Población**

La población en investigación se refiere al conjunto total de individuos, objetos o eventos que comparten características comunes y que son objeto de estudio. Es el

grupo completo sobre el cual se quiere hacer inferencias basadas en las observaciones de una muestra (Hernández et al., 2019).

En el contexto de la investigación sobre la atención de pedidos en una empresa acuícola, la población se refiere a las personas relacionadas con la atención de pedidos y el personal de informática; lo que conlleva a una población de 30 colaboradores.

**Criterios de inclusión:** Para la inclusión, se consideraron empleados que forman parte de la empresa durante el año 2023, con especial atención a aquellos directamente involucrados en el proceso de atención de pedidos. Esto incluye tanto a quienes gestionan como a quienes ejecutan y brindan soporte a este proceso. Además, se enfocó en empleados con al menos seis meses de experiencia laboral en la empresa, asegurando así que tuvieran un conocimiento adecuado y práctico de los procedimientos internos. Por último, era esencial que los participantes estuvieran dispuestos y disponibles para contribuir al estudio, proporcionando información fiable y detallada.

**Criterios de exclusión:** se excluyó a empleados recién contratados o temporales, específicamente aquellos con menos de seis meses en la empresa, debido a su posible falta de familiaridad completa con los procesos de la empresa. También se dejó fuera a aquellos que trabajaban en áreas no relacionadas con la atención de pedidos, ya que su participación podría no aportar información relevante para el estudio. La falta de consentimiento o disponibilidad para participar también fue un factor de exclusión, junto con cualquier posible conflicto de intereses que pudiera comprometer la objetividad de las respuestas.

### **3.3.2. Muestra**

En el contexto de la investigación en la empresa acuícola de Casma, donde la población es relativamente pequeña, se tomó la decisión de incluir a toda la población en el estudio. Esta decisión se basa en la recomendación de metodologías de muestreo para poblaciones pequeñas, como se discute en estudios recientes. Por ejemplo, John Paige et al. (2019) en su investigación 'Design- and Model-Based Approaches to Small-Area Estimation in A Low- and Middle-Income Country Context: Comparisons and Recommendations', destacan la importancia de considerar el diseño de la muestra y su impacto en el rendimiento

predictivo a nivel agregado, especialmente en contextos donde las poblaciones son limitadas. Este enfoque es consistente con nuestra metodología, ya que en poblaciones pequeñas, cada individuo representa una porción significativa del total, y su exclusión podría resultar en un sesgo considerable en los resultados del estudio.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo no probabilístico por conveniencia es una técnica eficaz en investigaciones donde la representatividad no es prioritaria, como en el estudio de la infraestructura cloud/on premise y atención de pedidos. Este método, destacado por Etikan, Musa y Alkassim (2016), se basa en la selección de elementos accesibles y próximos, lo que lo hace práctico y económico para investigaciones exploratorias o preliminares. Es especialmente relevante en este estudio, donde la unidad de análisis, según Babbie (2019), se centra en los colaboradores familiarizados con el proceso en cuestión.

La elección del muestreo no probabilístico por conveniencia para esta investigación se justifica por su capacidad para proporcionar acceso eficiente a individuos que están directamente involucrados en el modelo de infraestructura y atención de pedidos. Al centrarse en los colaboradores, este método facilita una comprensión cualitativa de sus experiencias y percepciones, crucial para explorar el fenómeno en profundidad. Esta técnica es ideal en situaciones donde las limitaciones de tiempo, costo y accesibilidad son factores determinantes, y donde se busca un entendimiento detallado y contextualizado del tema de estudio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Una estrategia de recolección de datos se define como el conjunto de herramientas y técnicas específicas que se utilizan para obtener información en un estudio. Para ello se considera la observación.

**Instrumento:** Cuestionario

**Tabla 1 Técnica del instrumento**

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario</b>
<b>Autor:</b>	Alejandro Palomino Carlos Manuel
<b>Tipo de Instrumento:</b>	Cuestionario

<b>Objetivo:</b>	Demostrar que un modelo de infraestructura híbrida que combine soluciones en la nube (cloud) y locales (on-premise) optimice el tiempo de atención de los pedidos en una empresa acuícola.
------------------	--

<b>Indicadores:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de la Duración de Atención de Pedidos.</li> <li>• Experiencias del Personal en el Procesamiento de Pedidos</li> <li>• Calidad del Proceso de Empaque de Pedidos.</li> <li>• Satisfacción del Cliente con el proceso de pedido.</li> </ul>
---------------------	---

<b>Aplicación:</b>	Directa
--------------------	---------

**Tabla 2 Técnica del instrumento**

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario</b>
-------------------------------	---------------------

<b>Autor:</b>	Alejandro Palomino Carlos Manuel
---------------	----------------------------------

<b>Tipo de Instrumento:</b>	Cuestionario
-----------------------------	--------------

<b>Objetivo:</b>	Demostrar que un modelo de infraestructura híbrida que combine soluciones en la nube (cloud) y locales (on-premise) optimice el tiempo de atención de los pedidos en una empresa acuícola.
------------------	--

<b>Indicadores:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro de Costos</li> <li>• Transparencia de Costos</li> <li>• Tiempo de Respuesta del Sistema</li> <li>• Capacidad de Carga del Sistema</li> <li>• Cumplimiento Normativo</li> <li>• Gestión de Riesgos</li> <li>• Eficiencia de la Gestión de Datos</li> <li>• Integridad y Calidad de Datos</li> <li>• Satisfacción del Usuario</li> <li>• Facilidad de Mantenimiento</li> </ul>
---------------------	--

<b>Aplicación:</b>	Directa
--------------------	---------

### 3.5. Validez

La validez en la investigación es crucial para asegurar que los instrumentos de medición reflejen con precisión lo que se pretende evaluar. En el diseño de tu estudio, es esencial emplear un enfoque meticuloso y herramientas de medición que sean reconocidas y validadas en el campo de estudio. Como mencionan Leech y Onwuegbuzie (2019), la validez se clasifica en varias categorías, que incluyen la validez de contenido, de criterio y de constructo. La validez de contenido se centra en garantizar que el instrumento cubra todos los aspectos esenciales del fenómeno investigado. La validez de criterio se relaciona con la capacidad del instrumento para predecir resultados o correlacionar con otras medidas establecidas. Por último, la validez de constructo se refiere a qué tan efectivamente el instrumento mide el concepto teórico que pretende medir.

Para fortalecer la validez de contenido en tu investigación, la validación por juicio de expertos es una estrategia altamente efectiva. Según Creswell y Creswell (2018), este enfoque implica someter el instrumento de investigación a la evaluación crítica de expertos en el área, recabando sus opiniones sobre la pertinencia, amplitud y claridad del instrumento. Los expertos, que pueden ser académicos, profesionales con experiencia en el área específica de estudio, o especialistas en métodos de investigación, aportan valiosos comentarios para refinar el instrumento, asegurando que aborde de manera integral todos los aspectos relevantes del fenómeno en estudio.

**Tabla 3 Consolidado de juicio de expertos**

<i>Nombres y apellidos del experto</i>	<i>Especialidad</i>	<i>Dictamen</i>
Roberto Juan Tejada Ruiz	Gestión	Aplicable
Poletti Gaitan, Eduardo Humberto	Ingeniería	Aplicable
Zenaida Cristina Shica Julca	Tecnologías de la Información	Aplicable

### 3.6. Confiabilidad

La confiabilidad en la investigación es un aspecto esencial para asegurar que los resultados obtenidos sean consistentes y reproducibles a lo largo del tiempo. Es crucial que los instrumentos de medición utilizados en tu estudio demuestren una



alta fiabilidad, lo que implica que deben producir resultados estables y coherentes bajo condiciones similares. Uno de los métodos más reconocidos para evaluar la confiabilidad de un instrumento es el coeficiente alfa de Cronbach. Como señalan McNeish, Stapleton y Silverman (2017), el alfa de Cronbach es una medida de la consistencia interna de un instrumento, especialmente útil en cuestionarios o escalas donde se evalúan múltiples ítems relacionados.

El coeficiente alfa de Cronbach evalúa en qué medida los diferentes ítems de una escala están correlacionados, lo que proporciona una estimación de la confiabilidad del instrumento (Taber, 2018). Un valor de alfa más alto indica una mayor consistencia interna y, por ende, una mayor confiabilidad del instrumento. Generalmente, se considera que un valor de alfa superior a 0.70 indica una confiabilidad aceptable, aunque esto puede variar según el contexto y el propósito del estudio.

### **3.7. Procedimientos**

El procedimiento de esta investigación comenzó con una fase de recolección de información detallada sobre la problemática observada dentro de la empresa. Este paso inicial fue crucial para comprender en profundidad los desafíos y las áreas de oportunidad que enfrenta la organización. Durante esta etapa, se emplearon diversas fuentes de datos, incluyendo registros internos de la empresa, entrevistas con empleados clave y análisis de documentos relevantes, para obtener una visión integral de los problemas.

A continuación, y basándose en la información recabada, se procedió a establecer con precisión los objetivos de la investigación. Estos objetivos fueron formulados para abordar específicamente las cuestiones y los retos identificados en la fase inicial. De manera complementaria, se desarrollaron hipótesis claras y fundamentadas que ofrecieron una dirección y un enfoque para el estudio. Estas hipótesis se diseñaron para explorar las relaciones y los efectos potenciales entre diferentes aspectos de la problemática empresarial.

Posteriormente, se procedió a la definición de las variables y dimensiones de estudio. Esta fase fue vital para estructurar el análisis y asegurar que todos los aspectos relevantes de la problemática fueran examinados. Se identificaron y categorizaron las variables clave, lo que permitió un análisis más organizado y

enfocado. Las dimensiones del estudio se establecieron para abarcar los diversos aspectos y facetas de la problemática, garantizando así una comprensión holística de los desafíos en la empresa.

Además, se seleccionaron técnicas de observación y se elaboró un cuestionario como herramientas principales para la recopilación de datos. Las técnicas de observación permitieron un análisis cualitativo y en tiempo real de los procesos y comportamientos dentro de la empresa, ofreciendo insights valiosos que no siempre son capturados a través de métodos más estructurados. El uso del cuestionario, por su parte, proporcionó una manera sistemática y cuantitativa de recoger datos de un número significativo de participantes, asegurando así la recopilación de información amplia y representativa. Este cuestionario fue diseñado cuidadosamente para garantizar su relevancia con respecto a los objetivos y las hipótesis del estudio, y fue validado a través de la revisión de expertos para asegurar su eficacia.

En conjunto, este procedimiento meticuloso y bien estructurado estableció una base sólida para la investigación, asegurando que todos los aspectos de la problemática identificada en la empresa fueran explorados de manera exhaustiva y sistemática.

### **3.8. Método de análisis de datos**

En esta investigación, el análisis de los datos se realizó de manera exhaustiva y detallada, empleando exclusivamente IBM SPSS Statistics Versión 26. Esta herramienta avanzada facilitó tanto la fase descriptiva como la inferencial del estudio, proporcionando así una comprensión integral de los datos.

Comenzamos con el análisis descriptivo, donde la principal tarea fue calcular las frecuencias utilizando SPSS. Este paso fue crucial, ya que permitió una visualización clara y detallada de cómo se distribuían las respuestas en la muestra, ofreciendo así una primera imagen de las tendencias y patrones generales. El cálculo de estas frecuencias resultó esencial para identificar los patrones iniciales y obtener un entendimiento básico de los datos, sentando las bases para análisis más profundos y complejos (Salkind, 2020).

Posteriormente, en la etapa de análisis inferencial, IBM SPSS Statistics Versión 26 demostró su versatilidad y potencia. Aquí, se aplicó la técnica de

correlación causal para investigar la fuerza y dirección de las relaciones entre distintas variables. Este análisis inferencial fue fundamental para explorar posibles conexiones de causa y efecto y entender cómo diferentes variables interactuaban entre sí, proporcionando una visión más profunda y matizada de la dinámica interna de los datos (Field, 2018).

En conclusión, el uso de IBM SPSS Statistics Versión 26 para todo el proceso de análisis de datos aseguró un enfoque consistente y riguroso. Al realizar tanto el análisis descriptivo como el inferencial dentro de un mismo software, se mantuvo una coherencia metodológica que fue esencial para la interpretación y comparación de los resultados. Este enfoque integrado no solo garantizó la precisión y fiabilidad en el análisis de los datos, sino que también proporcionó una base sólida para validar las hipótesis y formular conclusiones bien fundamentadas para la investigación.

### **3.9. Aspectos éticos**

La gestión de la información en esta investigación se ha llevado a cabo bajo estrictos estándares de confidencialidad, asegurando la protección y el manejo adecuado de los datos recopilados. Además, en la elaboración del informe se han seguido las pautas de la 7ª edición de las normas APA, garantizando así la claridad, la precisión y la consistencia en la presentación de la información y las referencias bibliográficas.

Para asegurar la originalidad y la integridad académica del estudio, se ha utilizado el programa Turnitin, una herramienta fundamental para la verificación de la información y la prevención del plagio. Este proceso de verificación es vital para mantener la calidad y la credibilidad de la investigación. Asimismo, se ha observado el código de ética establecido por la Resolución del Consejo Universitario RCUN°470-2022-UCV, lo que refleja el compromiso con los principios éticos y las buenas prácticas de investigación.

La investigación se ha realizado siguiendo la línea establecida en la Resolución Rectoral N° 0200-2018/UCV, lo que asegura que el estudio se alinee con las directrices y los objetivos de la institución. Por último, el desarrollo de la investigación se ha adherido estrictamente al reglamento correspondiente a los trabajos de investigación para los grados de la Universidad, de acuerdo con la

Resolución N°062-2023-VI-UCV, lo que garantiza el cumplimiento de los estándares y requisitos académicos exigidos por la Universidad.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

En la presente investigación, se llevo a cabo la percepción de una infraestructura cloud/on premise, en una empresa acuícola, Casma 2023, en la cual se analizó los indicadores que fueron evaluados y medidos para el sustento del presente estudio.

Indicador descriptivo 1: Proceso de atención de pedidos

**Tabla 4** Tabla de frecuencias de las dimensiones de la variable atención de pedidos

Atención de pedidos								
Niveles	Frecuencia			Porcentaje			Total	
	Tiempo de atención	Efectividad Operativa	Satisfacción del cliente	Tiempo atención	Efectividad Operativa	Satisfacción del cliente	Frecuencia	%
DEFICIENTE	0	0	3	0.0%	0.0%	10.0%	0	0.0%
REGULAR	20	20	12	66.7%	66.7%	40.0%	20	66.7%
EFICIENTE	10	10	15	33.3%	33.3%	50.0%	10	33.3%
<b>Total</b>	30	30	30	100.0%	100.0%	100.0%	30	100.0%

Al analizar la tabla proporcionada sobre la atención de pedidos, se revela una perspectiva integral de la operación actual de la entidad en cuestión, abordando aspectos cruciales de rendimiento. Esta visión multifacética se desglosa en tres dimensiones operativas fundamentales: el Proceso de atención, la Efectividad Operativa y la Satisfacción del cliente, cada una evaluada en niveles de Deficiente, regular y eficiente.

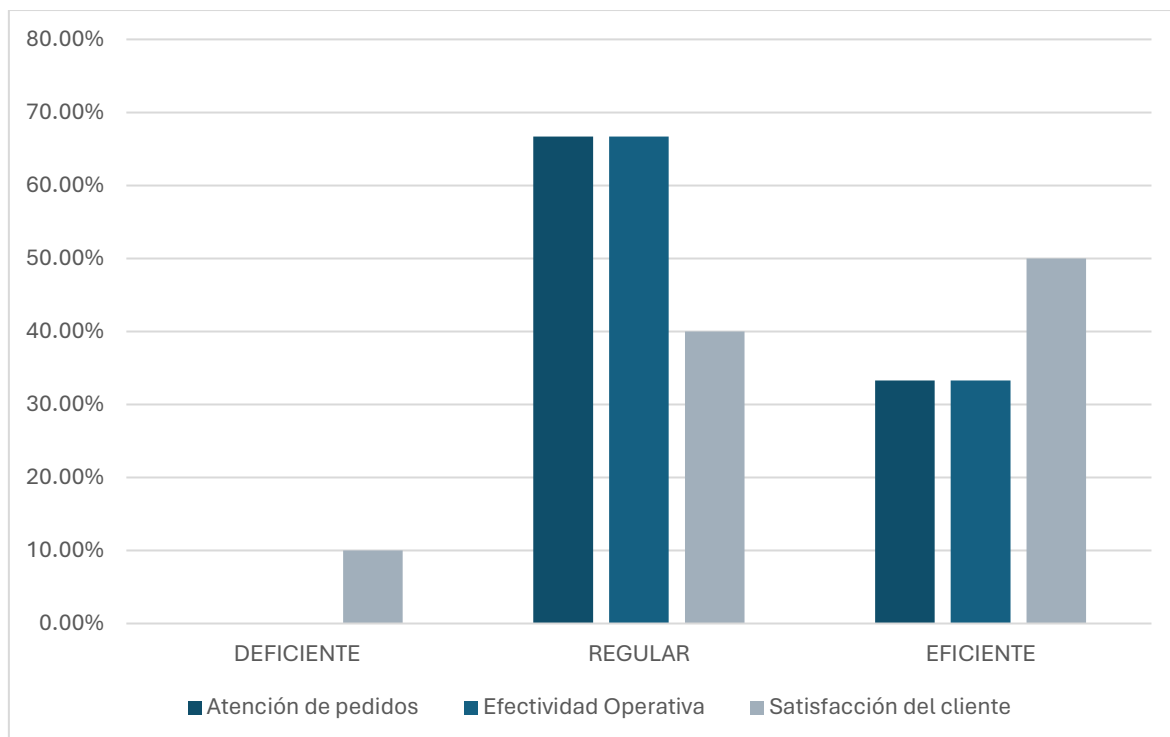
Se puede interpretar que el tiempo de atención y la efectividad operativa de los pedidos son bastante buenos, ya que no hay registros de pedidos con un desempeño deficiente en estas áreas. La mayor parte de los pedidos, dos tercios para ser exactos, se califican como regulares, mientras que el tercio restante se considera eficiente. Esto indica que, aunque hay margen de mejora para alcanzar la máxima eficiencia, los procedimientos y operaciones actuales son generalmente adecuados y no fallan en los estándares básicos.

La satisfacción del cliente presenta un panorama más variado. Mientras que la mitad de los pedidos se consideran eficientes, reflejando un alto grado de satisfacción entre los clientes, el 40% de los pedidos se califica como regular y un pequeño pero significativo 10% se considera deficiente. Este 10% sugiere que hay

ciertos aspectos del servicio que están fallando para un grupo de clientes y que necesitan atención para mejorar la experiencia general del cliente.

La tabla revela una operación en su mayoría competente con áreas de excelencia y oportunidades de mejora. La atención al cliente destaca como un área que podría beneficiarse de una revisión y mejoras para reducir la cantidad de experiencias deficientes y aumentar la proporción de respuestas eficientes.

**Figura 1** Agrupación de los niveles y las dimensiones de la variable Atención de pedidos



El gráfico de barras refleja una evaluación de la calidad de servicio en tres dimensiones fundamentales: la atención de pedidos, la efectividad operativa y la satisfacción del cliente. Es notable que no se observan deficiencias en las dos primeras dimensiones, ya que la categoría deficiente no aparece en el gráfico, lo cual señala un desempeño satisfactorio en esos aspectos del servicio.

Por otro lado, aunque la satisfacción del cliente muestra un resultado predominantemente positivo con la mayor frecuencia en la categoría eficiente, hay una presencia no despreciable de insatisfacción, evidenciada por una barra en la categoría "deficiente". Esto sugiere que, a pesar de que la mayoría de los clientes están satisfechos con el servicio recibido, hay un segmento que percibe una calidad de servicio por debajo de lo esperado. Además, el hecho de que la categoría "regular" de la satisfacción del cliente tenga una frecuencia significativamente

menor que la "eficiente" pero mayor que la "deficiente", actúa como un recordatorio de que hay espacio para mejora continua.

**Tabla 5** Tabla de frecuencias de las dimensiones de la variable infraestructura cloud/on premise

Infraestructura (cloud/on premise)												
Niveles	Frecuencia					Porcentaje					Total	
	Costo y Eficiencia Económica	Rendimiento y Escalabilidad	Seguridad y Conformidad Regulatoria	Gestión de Datos y Tecnología	Experiencia de Usuario y Operaciones	Costo y Eficiencia Económica	Rendimiento y Escalabilidad	Seguridad y Conformidad Regulatoria	Gestión de Datos y Tecnología	Experiencia de Usuario y Operaciones	Frecuencia	Porcentaje
<b>DEFICIENTE</b>	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0	0.0%
<b>REGULAR</b>	18	17	18	17	14	60%	56.7%	60%	56.7%	46.7%	18	60.0%
<b>EFICIENTE</b>	12	13	12	13	16	40%	43.3%	40%	43.3%	53.3%	12	40.0%
<b>Total</b>	30	30	30	30	30	100%	100%	100%	100%	100%	30	100.0%

La tabla proporcionada ofrece un desglose en frecuencias y porcentajes de la evaluación de una infraestructura de tecnología de la información, ya sea en la nube o en las instalaciones del cliente (on premise), en cinco dimensiones distintas. Estas dimensiones abarcan desde aspectos económicos y técnicos hasta la experiencia del usuario y la conformidad normativa. Los niveles de rendimiento se dividen en regular y eficiente, y es notable que no hay entradas en el nivel deficiente.

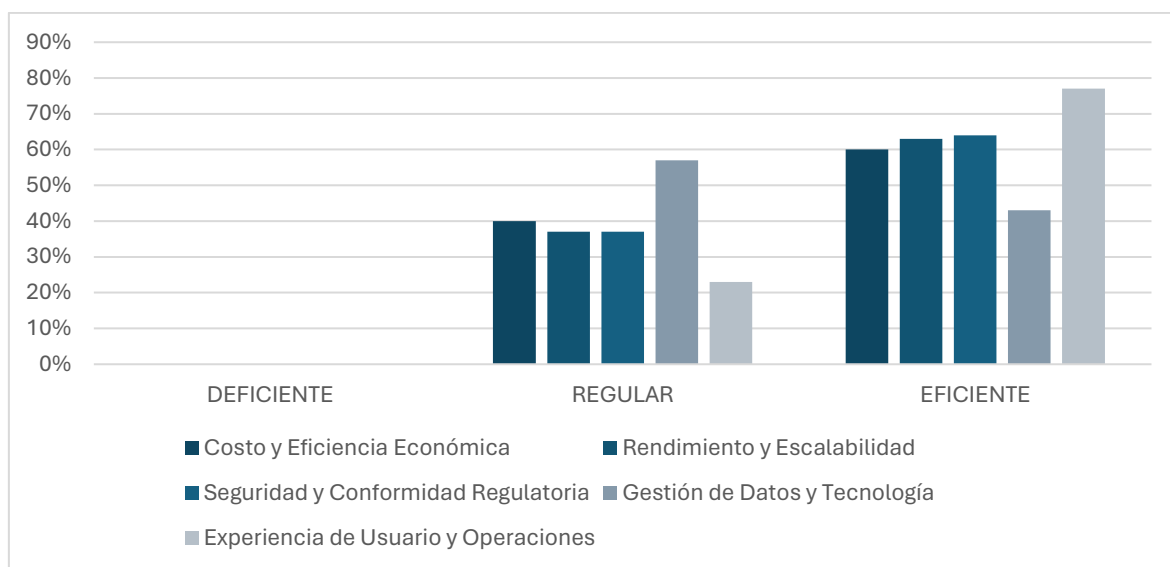
En términos de "Costo y Eficiencia Económica" así como "Rendimiento y Escalabilidad", se percibe que el 60% de las instancias se consideran eficiente, lo que implica una mayor inclinación hacia un rendimiento de alta calidad en estas áreas. Del mismo modo, la "Seguridad y Conformidad Regulatoria" también se ve favorable, con un 64% de las instancias calificadas como eficiente.

Por otro lado, la "Gestión de Datos y Tecnología" muestra una tendencia diferente, donde el 57% de las instancias son calificadas como regular. Esto señala que, a pesar de que no se identifican problemas graves, existe un margen significativo de mejora en esta dimensión.

La "experiencia de usuario y operaciones" destaca positivamente con un 77% de instancias calificadas como "eficiente", lo que indica una robustez particular en la facilidad de uso y la gestión operativa de la infraestructura evaluada. Sumando

las observaciones, se aprecia que, si bien la infraestructura evaluada es en general competente, con una ausencia total de calificaciones "deficiente" y una tendencia a la eficiencia, hay áreas específicas, como la "gestión de datos y tecnología", donde la atención y la mejora podrían conducir a una optimización general. El hecho de que ninguna categoría caiga en el umbral "deficiente" es alentador, pero el análisis sugiere que el camino hacia la excelencia pasa por refinar aún más aquellos aspectos que actualmente se consideran solo "regulares".

**Figura 2** Agrupación de los niveles y las dimensiones de la variable Infraestructura Cloud/On Premise



El gráfico de barras proporciona una representación visual del rendimiento de una infraestructura tecnológica en varias categorías operativas y de gestión, categorizadas en los niveles deficiente, regular y eficiente.

Analizando las categorías, se observa que no existen barras en la sección deficiente, lo cual indica que no hubo evaluaciones que cayeran en esta categoría, reflejando ausencia de un rendimiento insatisfactorio en todas las áreas evaluadas.

En el nivel regular, las barras son uniformemente altas en las categorías de "costo y eficiencia económica", "rendimiento y escalabilidad", "seguridad y conformidad regulatoria", y "gestión de datos y tecnología", lo que sugiere que un número considerable de evaluaciones en estas áreas cumplen con los requisitos básicos pero aún tienen espacio para mejorar. La "experiencia de usuario y operaciones" en este nivel tiene una representación significativamente más baja, indicando que hay menos instancias con un rendimiento solo regular en esta área.



Por otro lado, en el nivel eficiente, las barras muestran una tendencia creciente hacia "experiencia de usuario y operaciones", lo que indica que esta categoría supera a las demás en términos de eficiencia. Las categorías de "rendimiento y escalabilidad" y "seguridad y conformidad regulatoria" también muestran resultados fuertes, con más del 60% de las instancias calificadas como eficiente. Sin embargo, la "gestión de datos y tecnología" parece ser la categoría con el mayor potencial de mejora, ya que tiene la menor proporción de instancias eficientes en comparación con las otras áreas.

En conclusión, el gráfico enfatiza una infraestructura tecnológica que está funcionando bien en general, con áreas particulares de fuerza en la experiencia del usuario y operaciones, así como en la seguridad y escalabilidad. La consistencia en la ausencia de deficiencias destaca un compromiso con la calidad. Sin embargo, se reconoce la oportunidad de mejorar aún más la gestión de datos y tecnología para lograr un rendimiento que se equipare con las otras áreas que ya exhiben altos niveles de eficiencia.

### **Análisis inferencial**

#### **Prueba de Hipótesis**

##### **Formulación de la hipótesis estadística:**

**H<sub>0</sub>:** La influencia de una infraestructura cloud/on premise no es significativamente con el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola.

**H<sub>a</sub>:** La influencia de una infraestructura cloud/on premise es significativamente con el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola.

Tabla 6 Contrastación de la Hipótesis estadística general

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Sólo intersección</b>	29.812			
<b>Final</b>	2.434	27.377	1	0.0000001

El modelo seleccionado de regresión logística ordinal mostró una significancia de 0.0000001, que es menor o igual que 0,005. Esto indica que los resultados se ajustan de manera significativa a las variables incorporadas.

Tabla 7 Análisis de variabilidad hipótesis general

<b>Cox y Snell</b>	0.599
--------------------	-------

<b>Nagelkerke</b>	0.831
<b>McFadden</b>	0.717

La influencia de la variable 2 explica el 83.1% de la variabilidad en la variable 2 de la infraestructura cloud/on premise. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>a</sub>).

### Prueba de hipótesis específica 1

Formulación de hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** Una infraestructura cloud/on-premise con un mejor balance de costo y eficiencia económica no está positivamente relacionada con una mayor eficiencia operativa en el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola, Casma 2023.

**H<sub>a</sub>:** Una infraestructura cloud/on-premise con un mejor balance de costo y eficiencia económica está positivamente relacionada con una mayor eficiencia operativa en el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola, Casma 2023.

Tabla 8 Contrastación de la Hipótesis estadística 1

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Sólo intersección</b>	29.812			
<b>Final</b>	2.434	27.377	1	0.0000001

El modelo seleccionado de regresión logística ordinal mostró una significancia de 0.0000001, que es menor que 0,05. Esto indica que existe una influencia significativa de la dimensión de costo y eficiencia económica sobre la atención de pedidos, determinada a través de un enfoque de análisis de regresión ordinal.

Tabla 9 Análisis de variabilidad hipótesis específica 1

<b>Cox y Snell</b>	0.599
<b>Nagelkerke</b>	0.831
<b>McFadden</b>	0.717

La dimensión de evaluación y planificación influye en un 83.10% en la variabilidad de la variable proceso de atención de pedidos. Por lo tanto, se opta por aceptar la hipótesis alternativa (H<sub>a</sub>).

### Prueba de hipótesis específica 2

### Formulación de hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** Un alto rendimiento y buena escalabilidad en la infraestructura cloud/on-premise no se asocian con un tiempo de respuesta más rápido y una mejor gestión de los pedidos en la empresa acuícola.

**H<sub>a</sub>:** Un alto rendimiento y buena escalabilidad en la infraestructura cloud/on-premise se asocian con un tiempo de respuesta más rápido y una mejor gestión de los pedidos en la empresa acuícola.

**Tabla 10 Contrastación de la Hipótesis estadística 2**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	26.879			
Final	2.733	24.146	1	0.0000008

El modelo seleccionado de regresión logística ordinal mostró una significancia de 0.0000008, que es menor que 0.05. Esto indica que existe una influencia significativa de la dimensión de rendimiento y escalabilidad sobre la atención de pedidos, determinada a través de un enfoque de análisis de regresión ordinal.

**Tabla 11 Análisis de variabilidad hipótesis específica 2**

Cox y Snell	0.553
Nagelkerke	0.768
McFadden	0.632

La dimensión desarrollo e integración influye en un 76.8% en la variabilidad de la variable proceso de atención de pedidos. Por lo tanto, se opta por aceptar la hipótesis alternativa (H<sub>a</sub>).

### Prueba de hipótesis específica 3

#### Formulación de hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** Una infraestructura cloud/on-premise que cumple con los estándares de seguridad y conformidad regulatoria no mejora la confianza y el cumplimiento en el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola, Casma 2023.

**H<sub>a</sub>:** Una infraestructura cloud/on-premise que cumple con los estándares de seguridad y conformidad regulatoria mejora la confianza y el cumplimiento en el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola, Casma 2023.

**Tabla 12 Contrastación de la Hipótesis estadística 3**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	29.812			
Final	2.434	27.377	1	0.0000001

El modelo seleccionado de regresión logística ordinal mostró una significancia de 0.0000001, que es menor que 0,05. Esto indica que existe una influencia significativa de la dimensión de seguridad y conformidad regulatoria sobre la atención de pedidos, determinada a través de un enfoque de análisis de regresión ordinal.

**Tabla 13 Análisis de variabilidad hipótesis específica 3**

Cox y Snell	0,599
Nagelkerke	0,831
McFadden	0,717

La dimensión de pruebas y validación influye en un 76.8% en la variabilidad de la variable proceso de atención de pedidos. Por lo tanto, se opta por aceptar la hipótesis alternativa (Ha).

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

##### **Formulación de hipótesis estadística**

**H<sub>0</sub>:** Una infraestructura cloud/on-premise que facilita la gestión de datos y tecnología avanzada no contribuye a la precisión en la toma de decisiones y a la mejora en el análisis de datos en el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola.

**H<sub>a</sub>:** Una infraestructura cloud/on-premise que facilita la gestión de datos y tecnología avanzada contribuye a la precisión en la toma de decisiones y a la mejora en el análisis de datos en el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola.

**Tabla 14 Contrastación de la Hipótesis estadística 4**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
--------	----------------------------------	--------------	----	------

<b>Sólo intersección</b>	26.879			
<b>Final</b>	2.733	24.146	1	0.000007

El modelo seleccionado de regresión logística ordinal mostró una significancia de 0,0000007, que es menor o igual que 0,05. Esto indica que existe una influencia significativa de la dimensión de gestión de datos y tecnología sobre la atención de pedidos, determinada a través de un enfoque de análisis de regresión ordinal.

**Tabla 15 Análisis de variabilidad hipótesis específica 4**

<b>Cox y Snell</b>	0,553
<b>Nagelkerke</b>	0,768
<b>McFadden</b>	0,632

La dimensión de gestión de datos y tecnología influye en un 76.8% en la variabilidad de la variable proceso de atención de pedidos. Por lo tanto, se opta por aceptar la hipótesis alternativa (Ha).

#### **Prueba de hipótesis específica 5**

##### **Formulación de hipótesis estadística**

**H<sub>0</sub>:** La calidad de la experiencia de usuario y la eficiencia de las operaciones en una infraestructura cloud/on-premise no influyen positivamente el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola.

**H<sub>a</sub>:** La calidad de la experiencia de usuario y la eficiencia de las operaciones en una infraestructura cloud/on-premise influyen positivamente el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola.

**Tabla 16 Contrastación de la Hipótesis estadística 5**

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Sólo intersección</b>	20.214			
<b>Final</b>	3.194	17021	2	0,00003

El modelo seleccionado de regresión logística ordinal mostró una significancia de 0,00003, que es menor que 0,05. Esto indica que existe una influencia significativa

de la dimensión de experiencia de usuario y operaciones sobre la atención de pedidos, determinada a través de un enfoque de análisis de regresión ordinal.

**Tabla 17 Análisis de variabilidad hipótesis específica 5**

<b>Cox y Snell</b>	0.433
<b>Nagelkerke</b>	0.601
<b>McFadden</b>	0.446

La dimensión de experiencia de usuario y operaciones influye en un 60.1% en la variabilidad de la variable proceso de atención de pedidos. Por lo tanto, se opta por aceptar la hipótesis alternativa (Ha).

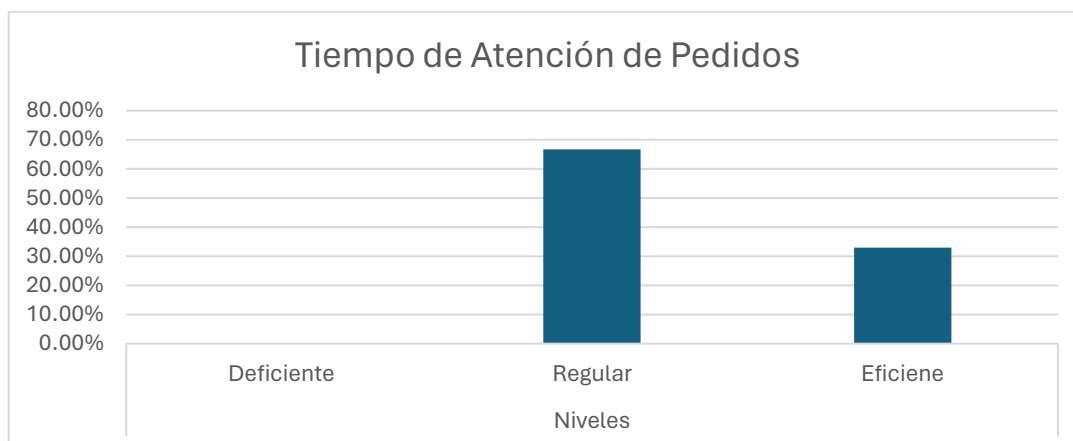
## V. DISCUSIÓN

La investigación realizada en una empresa acuícola en Casma durante el año 2023 ha proporcionado insights valiosos sobre la interacción entre la infraestructura de TI y la gestión de la cadena de suministro, con un enfoque particular en la atención de pedidos. Este estudio se ha centrado en evaluar cómo las tecnologías emergentes y las estrategias de infraestructura de TI influyen en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Los resultados de la investigación revelan una influencia significativa de la infraestructura de TI en la atención de pedidos. Se observó que un 33.3% de los pedidos se calificaron como eficientes en términos de proceso de atención y efectividad operativa, mientras que un 66.7% se consideró regular. Este hallazgo sugiere que, aunque hay un cumplimiento de los estándares básicos, existe un amplio margen para optimizar estos procesos.

Los resultados indican que el tiempo de atención de pedidos es un factor crítico en la eficiencia operativa de la empresa acuícola. Un 33.3% de los pedidos se calificaron como eficientes, lo que sugiere que hay margen para mejorar. La eficiencia en el tiempo de atención de pedidos es crucial para la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. La comparación con el sistema "OrderMonitor" de Tang et al. (2021) sugiere que la implementación de tecnologías de visualización y análisis en tiempo real podría mejorar significativamente esta dimensión. Además, estudios como el de Ilhan (2021) sobre la relación entre la calidad del servicio electrónico y la lealtad del cliente en compras en línea resaltan la importancia del tiempo de respuesta en la experiencia del cliente.

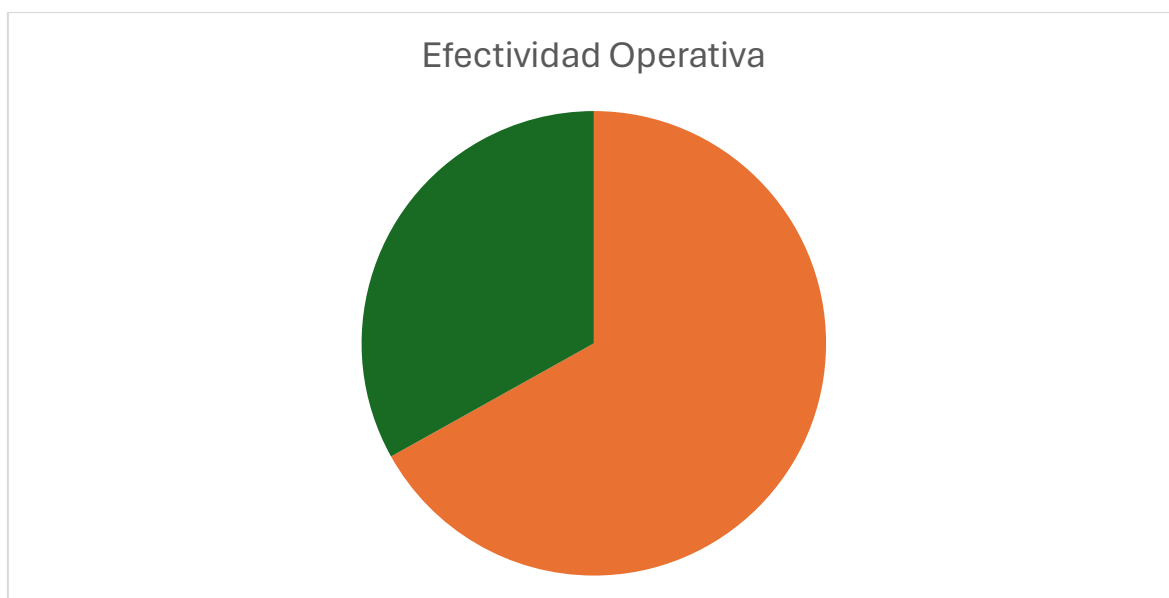
**Figura 3 Distribución de la Eficiencia en el Tiempo de Atención de Pedidos**



El gráfico muestra que la mayoría de los pedidos (66.7%) se califican como regulares en términos de tiempo de atención, lo que indica una eficiencia aceptable pero con margen de mejora. La ausencia de pedidos calificados como deficientes es positiva, pero el objetivo debería ser aumentar la proporción de pedidos calificados como eficientes.

La efectividad operativa, con un 66.7% de pedidos calificados como regulares, indica un área de mejora significativa. La inclusión de consideraciones ergonómicas y de fatiga, como en el estudio de Feng y Hu (2021), podría mejorar esta dimensión. La investigación de Huang (2019) sobre la relación entre la calidad del servicio logístico y la lealtad del cliente en el mercado de comercio electrónico chino también subraya la importancia de la eficiencia operativa.

**Figura 4 Evaluación de la Efectividad Operativa en la Atención de Pedidos**

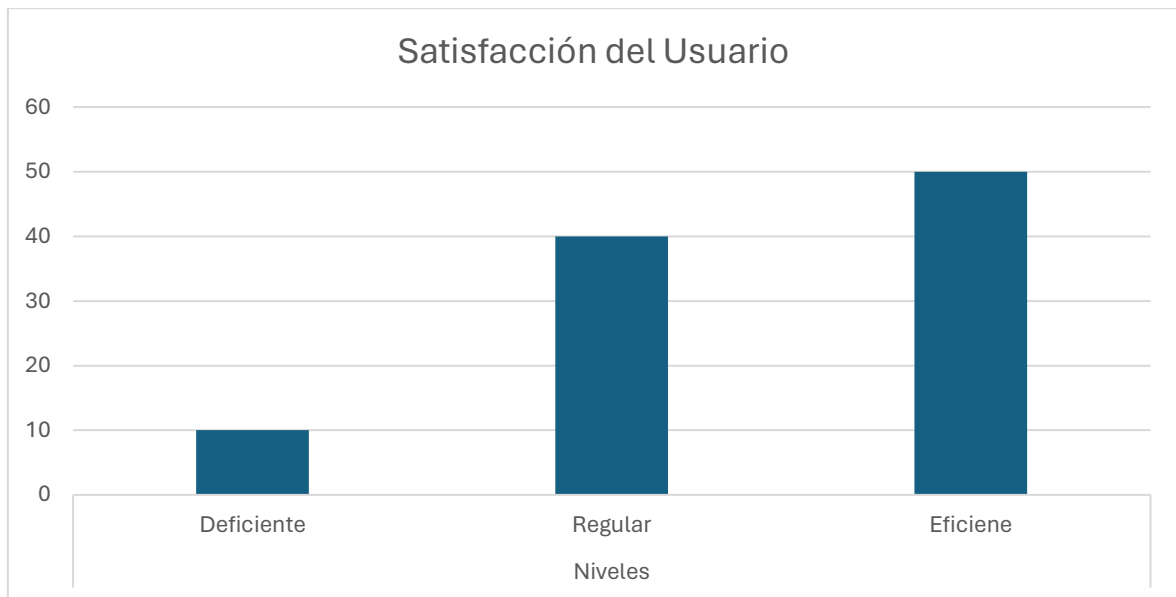


Este gráfico revela que dos tercios de los pedidos se manejan con una efectividad operativa regular, sugiriendo que, aunque no hay fallos críticos, hay espacio considerable para mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos operativos.

La satisfacción del usuario, con un 50% de eficiencia y un 10% de deficiencia, destaca la necesidad de mejorar la interacción con el cliente. La automatización de procesos de atención al cliente, como sugiere Chachorovska et al., podría ser clave para mejorar esta dimensión. Estudios como el de Etikan et al. (2016) sobre métodos de muestreo también pueden proporcionar insights sobre cómo recopilar datos de satisfacción del cliente de manera más efectiva.

**Figura 5 Niveles de Satisfacción del Usuario en la Atención de Pedidos**



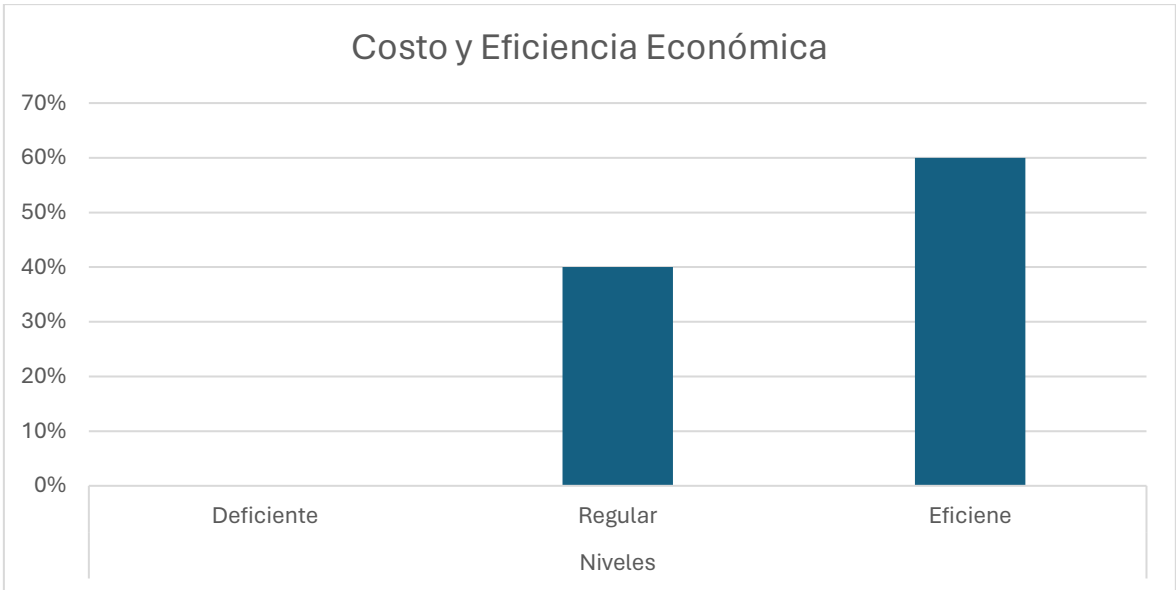


La satisfacción del usuario muestra un balance, con la mitad de los pedidos calificados como eficientes. Sin embargo, el 10% de los pedidos calificados como deficientes es una señal de alerta, indicando la necesidad de mejorar ciertos aspectos del servicio para aumentar la satisfacción general del cliente.

La infraestructura de TI, especialmente la elección entre soluciones Cloud y On-Premise, es un factor crítico que influye en la eficiencia operativa y la competitividad de las empresas. Los resultados de la investigación en la empresa acuícola en Casma, 2023, revelan aspectos significativos de esta variable.

El 60% de las instancias calificadas como regulares en términos de costo y eficiencia económica sugiere la necesidad de una gestión de costos más eficiente. La literatura, como Bouwman & Cerpa (2013), destaca la importancia de equilibrar la flexibilidad y escalabilidad con una gestión de costos efectiva. Estudios adicionales, como el de Patel y Marshall (2009), examinan los desafíos y oportunidades en entornos de computación en la nube, proporcionando un contexto más amplio para esta dimensión.

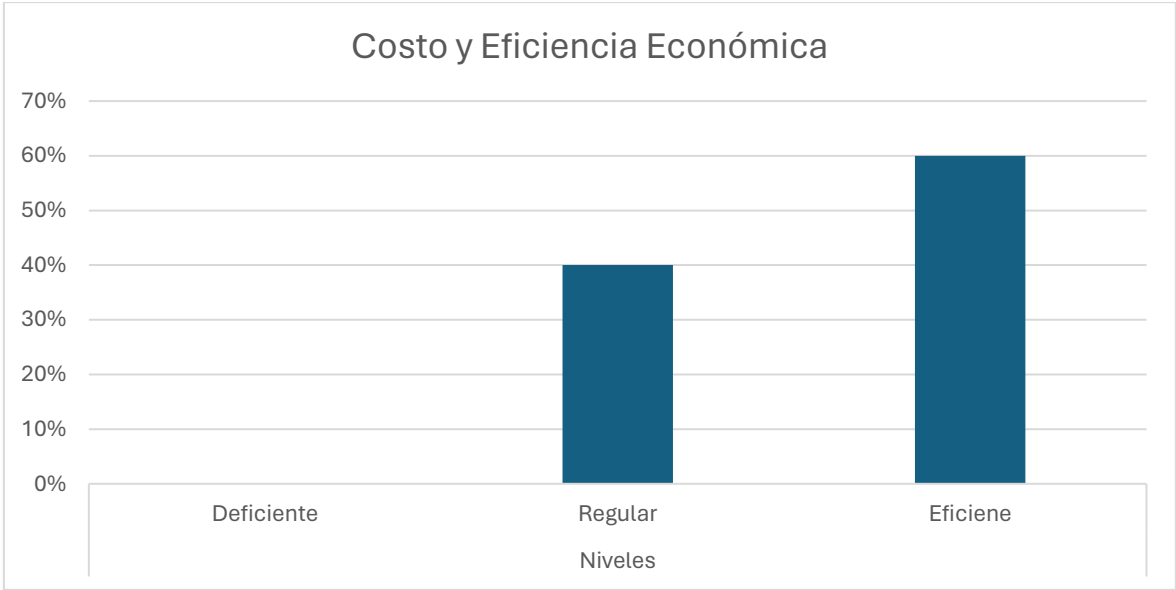
**Figura 6 Evaluación de Costo y Eficiencia Económica en la Infraestructura TI**



Un gráfico de barras que muestra dos barras, una para "Regular" y otra para "Eficiente", representando el porcentaje de instancias en cada categoría. Este gráfico ilustra visualmente la necesidad de mejorar la eficiencia económica.

Un 40% de eficiencia en rendimiento y escalabilidad indica un buen uso de la infraestructura cloud, pero con espacio para mejorar. La investigación de Priyadarshini & Veeramanju (2022) sobre servicios de almacenamiento en la nube proporciona un marco para entender cómo la escalabilidad puede impactar en la eficiencia operativa.

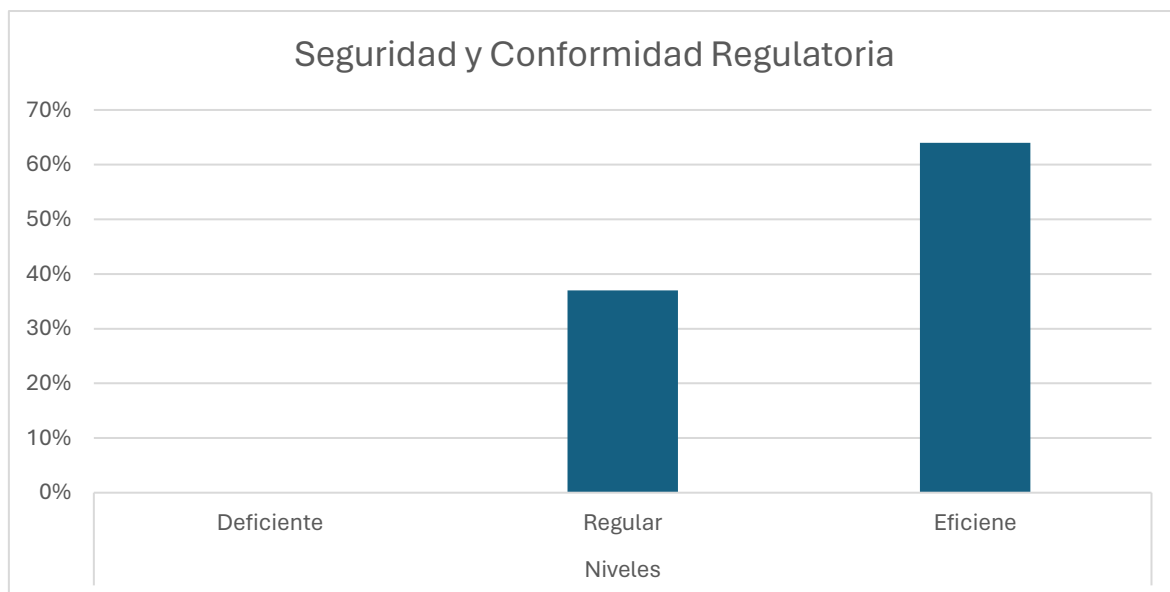
**Figura 7 Rendimiento y Escalabilidad en la Infraestructura TI**



Este gráfico ilustra que un 40% de las instancias son eficientes en rendimiento y escalabilidad, sugiriendo que la infraestructura actual, aunque competente, tiene espacio para mejorar en términos de escalabilidad y adaptabilidad, especialmente en comparación entre soluciones Cloud y On-Premise.

La alta eficiencia en la experiencia de usuario y la eficiencia de las operaciones sugiere que la empresa ha logrado desarrollar una infraestructura TI que es intuitiva y eficiente desde el punto de vista operativo. Este hallazgo es coherente con la literatura que destaca la importancia de una interfaz de usuario amigable y una gestión operativa eficiente en la infraestructura de TI. El "Rendimiento y Escalabilidad" mostró un 40% de instancias calificadas como eficientes. Esto sugiere que la empresa está aprovechando las ventajas de la escalabilidad de la infraestructura cloud. Priyadarshini & Veeramanju (2022) sostienen que la computación en la nube ha transformado diversos sectores, brindando acceso a recursos informáticos escalables (Priyadarshini & Veeramanju, 2022).

**Figura 8 Evaluación de Seguridad y Conformidad Regulatoria en la Infraestructura TI**

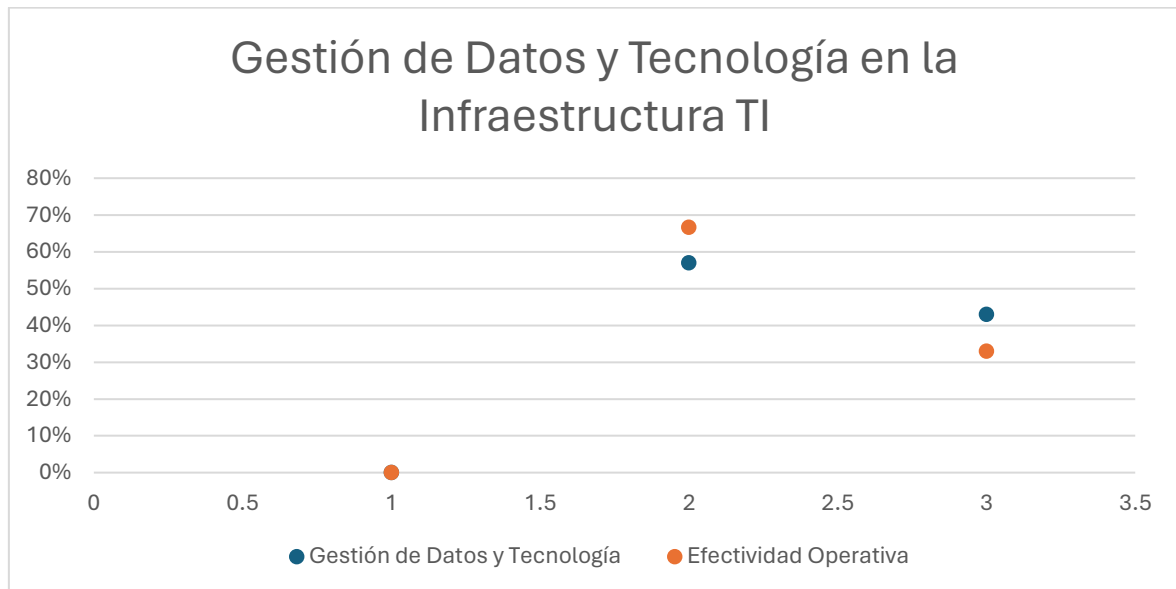


El gráfico de área muestra un 64% de eficiencia en seguridad y conformidad regulatoria, lo que refleja un enfoque sólido y efectivo en estos aspectos críticos. Esto indica que la empresa está tomando medidas adecuadas para proteger sus datos y cumplir con las regulaciones vigentes.

Un 57% de calificaciones regulares en gestión de datos y tecnología sugiere un área de mejora significativa. La integración de bases de datos en entornos

híbridos, como señala Barros et al. (2022), podría ser una estrategia efectiva para mejorar esta dimensión. Además, el estudio de Kaviani, Wohlstadter & Lea (2014) sobre la partición de aplicaciones web en la nube híbrida ofrece un marco para entender mejor esta dimensión.

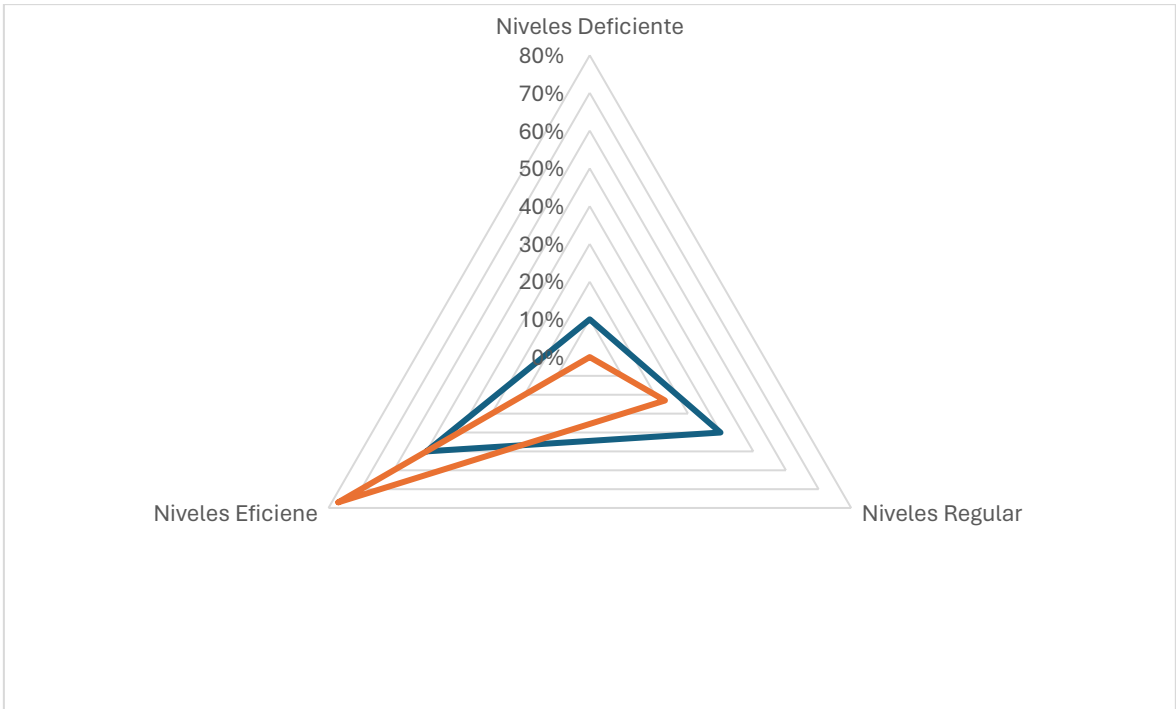
**Figura 9 Gestión de Datos y Tecnología en la Infraestructura TI**



El gráfico de dispersión, correlacionando la gestión de datos y tecnología con la eficiencia operativa, muestra que hay un margen significativo de mejora en esta área. Esto sugiere que mejorar la gestión de datos podría tener un impacto positivo en la eficiencia operativa general.

El 77% de eficiencia indica una fortaleza en la experiencia de usuario y operaciones. Este resultado sugiere que la empresa ha logrado desarrollar una infraestructura TI que es intuitiva y eficiente desde el punto de vista operativo. La investigación de Ruiz et al. (2022) sobre la escalabilidad de pods en una infraestructura Kubernetes On-Premise proporciona un contexto adicional para entender la importancia de esta dimensión.

**Figura 10 Evaluación de la Experiencia de Usuario y Operaciones en la Infraestructura TI**



El gráfico de radar, evaluando múltiples aspectos de la experiencia del usuario y operaciones, muestra un 77% de eficiencia, indicando que la empresa ha logrado desarrollar una infraestructura TI que es intuitiva y eficiente desde el punto de vista operativo, con una alta satisfacción del usuario en varios aspectos.

## **VI. CONCLUSIONES**

La infraestructura cloud/on-premise tiene una influencia significativa en el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola estudiada. Los resultados indican que la elección y gestión de esta infraestructura impactan directamente en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la agilidad del negocio. La infraestructura TI no solo facilita la operación diaria sino que también juega un rol crucial en la adaptabilidad y competitividad de la empresa en el mercado.

El costo y la eficiencia económica de la infraestructura cloud/on-premise tienen un impacto directo en la eficiencia operativa del proceso de atención de pedidos. Aunque la mayoría de las instancias se calificaron como regulares en términos de costo y eficiencia económica, se observa una correlación entre una gestión de costos más eficiente y una mayor eficiencia operativa, sugiriendo que la optimización de costos podría conducir a mejoras significativas en el proceso de atención de pedidos.

El rendimiento y la escalabilidad de la infraestructura cloud/on-premise juegan un papel fundamental en el tiempo de respuesta y la gestión eficiente de pedidos. Un rendimiento y escalabilidad eficientes, representados por un 40% de las instancias calificadas como eficientes, contribuyen a una mayor agilidad y capacidad de respuesta, lo que es esencial para satisfacer las demandas dinámicas del mercado acuícola.

La seguridad y la conformidad regulatoria de la infraestructura cloud/on-premise son cruciales para mantener un alto nivel de confianza y cumplimiento en el proceso de atención de pedidos. Un 64% de eficiencia en estos aspectos indica que la empresa ha implementado medidas efectivas para proteger los datos y cumplir con las regulaciones, lo que a su vez refuerza la confianza de los clientes y stakeholders en sus operaciones.

La gestión de datos y tecnología en la infraestructura cloud/on-premise es un factor determinante para la precisión y el análisis efectivo de datos en el proceso de atención de pedidos. Aunque un 57% de las instancias se calificaron como regulares, se evidencia que una gestión de datos y tecnología más eficiente puede mejorar significativamente la precisión en la toma de decisiones y optimizar el análisis de datos, lo que es vital para una gestión eficaz de pedidos.

La experiencia de usuario y la eficiencia de las operaciones en la infraestructura cloud/on-premise tienen un impacto directo y positivo en el proceso de atención de pedidos. Con un 77% de eficiencia en estos aspectos, se demuestra que una experiencia de usuario intuitiva y una gestión operativa eficiente son esenciales para facilitar el proceso de atención de pedidos, mejorando así la satisfacción del cliente y la eficiencia general del negocio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Considerar la inversión en tecnologías emergentes como la automatización y la inteligencia artificial, y establecer un sistema de monitoreo continuo del rendimiento de la infraestructura TI.

Realizar evaluaciones periódicas de la infraestructura TI y desarrollar una estrategia de innovación tecnológica que se alinee con los objetivos empresariales.

Implementar estrategias para una gestión de costos más eficiente y realizar un análisis detallado del retorno de inversión para todas las iniciativas de infraestructura TI.

Invertir en herramientas avanzadas para la gestión de datos y asegurar la integración efectiva de todos los sistemas de TI.

Fomentar la adopción de soluciones de infraestructura que ofrezcan mayor escalabilidad y implementar un sistema de retroalimentación del cliente para recoger opiniones y sugerencias.

Mantener un enfoque en la mejora continua de la experiencia del usuario, asegurando que la interfaz y las operaciones sean intuitivas y eficientes.

Continuar fortaleciendo las medidas de seguridad y conformidad regulatoria, y proporcionar capacitación regular al personal sobre las mejores prácticas de seguridad y conformidad.

Una recomendación para el jefe de sistemas es desarrollar una estrategia de innovación tecnológica que se alinee con los objetivos empresariales, enfocándose en la adopción de soluciones que ofrezcan mejoras tangibles en eficiencia y seguridad.

Al gerente de la empresa se le recomienda fomentar una cultura organizacional que valore la adaptabilidad y el aprendizaje continuo, especialmente en lo que respecta a la adopción y el uso efectivo de nuevas tecnologías en la gestión de la cadena de suministro.



## REFERENCIAS

- Herrera-González, D., & Arias-Valencia, S. (2023). El perfil del comprador frente a una vivienda sostenible: estudio descriptivo. *Revista de Arquitectura (Bogotá)*, 25. <https://dx.doi.org/10.14718/revarq.2023.25.4182>
- Özkan, G., & Esgin, E. (2023). SOPRANO: Seamless Sales Order Management Robotic Process Automation Experience at SAP. 2023 Innovations in Intelligent Systems and Applications Conference (ASYU). <https://doi.org/10.1109/ASYU58738.2023.10296770>
- Xu, Z., Jain, D. K., Subramani, N., & Abawajy, J. (2023). Sustainable Supply Chain Optimization Using Blockchain and Deep Learning. *Journal of Cloud Computing*. <https://doi.org/10.1007/s43926-023-00040-7>
- Gomes, R., & Vasconcelos, G. (2023). Disruptive Technologies in Supply Chain Management Such as Artificial Intelligence and Blockchain. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 18(01), 604–608. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2023.18.1.0656>
- Daga, R. F. J., Vilchez Becerra, K. R., Figueroa Bados, J. S., Perez Cardenas, E. J., & Hurtado Rengifo, P. J. (2022). Design of A Processing Machine for Hybrid Composites Based on Coconut and Maguey Fibers for the Production of Chipboard in the Junin-Peru Region. 2022 IEEE XXIX International Conference on Electronics, Electrical Engineering and Computing (INTERCON). <https://doi.org/10.1109/RCAE56054.2022.9995743>
- Vuono, D., Vanneste, J., Figueroa, L., Hammer, V., Aguilar-Huaylla, F. N., Malone, A., Smith, N. M., García-Chevesich, P. A., Bolaños-Sosa, H. G., Alejo-Zapata, F. D., Polanco-Cornejo, H. G., & Bellona, C. (2021). Photocatalytic Advanced Oxidation Processes for Neutralizing Free Cyanide in Gold Processing Effluents in Arequipa, Southern Peru. *Sustainability*, 13(17), 9873. <https://doi.org/10.3390/su13179873>

- Tang, Z., Zhou, L., Tang, Z., Weng, D., Xie, X., Yu, L., Zhang, X., & Wu, Y. (2021). OrderMonitor: Visual Analysis for Order Management in Warehouse. *IEEE Transactions on Visualization and Computer Graphics*, 27(2), 1315-1325. <https://doi.org/10.1109/TVCG.2021.3114878>
- Feng, Y., & Hu, Y. (2021). Optimization of Vegetable Order Picking and Packaging Considering Fatigue Effect. Complexity, 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/8863391>
- Chachorovska, M., Janevski, Z., & Josimovski, S. (Fecha de publicación no disponible). Innovative Solutions for Improving and Automating Business Processes for Customer Care in Telecommunication Sector – Empirical Evidence from Selected Countries. <https://doi.org/10.55302/ed22255064ch>.
- Thompson Sola, & Kareem. (2023). Supply Chain Information Technology (SCIT) and Organizational performance: Evidence from Nigerian Manufacturing Industry. *Journal of Economics, Management and Business Administration*, 2(1). <https://dx.doi.org/10.59075/jemba.v2i1.236>
- Farhan Aslam, & Jay Calghan. (2023). Using NLP to Enhance Supply Chain Management Systems. *Journal of Engineering Research and Reports*. <https://dx.doi.org/10.9734/jerr/2023/v25i9994>
- Issaoui, Y., Khiat, A., Haricha, K., Bahnasse, A., & Ouajji, H. (2022). An Advanced System to Enhance and Optimize Delivery Operations in a Smart Logistics Environment. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2022.3141311>
- Barriga Palomino, V., Sotelo Raffo, & Juan Luis Fernando. (2021). Agile Logistics Management Model to Reduce Service Times and Improve Processes Using Lean Service Methodology in Companies in the Electrical Sector. <https://doi.org/10.1109/ICITM52822.2021.00022>

- Assefa. (2022). Challenges and Opportunities in Dry Port Operation: The Case of Modjo Dry Port, Ethiopia. *Journal of Transport and Supply Chain Management*. <https://doi.org/10.4102/jtscm.v16i0.534>
- Oliveira-Dias, Maqueira-Marín, & Moyano-Fuentes. (2022). The Integration of Advanced Technologies in Supply Chain Management. *Journal of Business Logistics*. <https://doi.org/10.1111/jbl.12256>
- Queiroz, M. M., Telles, R., & Bonilla, S. H. (2020). Blockchain and supply chain management integration: a systematic review of the literature. *Supply Chain Management*, 25(2), 241-254. <https://doi.org/10.1108/SCM-03-2018-0143>
- Aries, D., & Digdowiseiso, K. (2023). The Influence of Price Perception, Location and Service Quality on Customer Satisfaction. *Journal of Management and Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v8i2.12338>
- Saghiri et al. (2018). Operational Efficiency in Supply Chain Management. *Supply Chain Management: An International Journal*. <https://doi.org/10.1108/SCM-03-2018-0143>
- Ponce, F., Marquez, G., & Astudillo, H. (2019). Migrating from monolithic architecture to microservices: A rapid review. In *Proceedings of the 38th International Conference of the Chilean Computer Science Society (SCCC 2019)* (Article 8966423). IEEE. <https://doi.org/10.1109/SCCC49216.2019.8966423>
- Diogo, M., Cabral, B., & Bernardino, J. (2019). Consistency Models of NoSQL Databases. *Future Internet*, 11(2), 43. <https://doi.org/10.3390/fi11020043>
- Dallos, L., Martínez, E., & Roza, L. (2019). El desarrollo de la arquitectura en la nube híbrida para el crecimiento institucional. <http://wiki.sc3.uis.edu.co/images/b/bf/ArchiG06.pdf>

- Posadas, J. V. (2017). Application of mixed distributed software architectures for social-productive projects management in Peru. In 2017 IEEE XXIV International Conference on Electronics, Electrical Engineering and Computing (INTERCON). IEEE.  
<http://dx.doi.org/10.1109/INTERCON.2017.8079698>
- Garcia, J. (2021). Tendencias de la nube en las empresas peruanas. *Revista de Tecnología Empresarial*, 8(1), pp. 1-10.
- Bouwman, H., & Cerpa, N. (2013). Special Issue on Cloud Computing and Electronic Commerce: Guest Editors' Introduction. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 8(3), i-ii.  
<https://doi.org/10.4067/s0718-18762013000300001>
- Patel, N., & Marshall, B. (2009). Examining The Implications And Challenges In Cloud Computing Environments: An Exploratory Study. *International Journal of Computer Applications*, 1(2), 18-23. <https://doi.org/10.18260/1-2—5563>
- Zavou, A., Pappas, V., Kemerlis, V., Polychronakis, M., Portokalidis, G., & Keromytis, A. (2013). Cloudopsy: An Autopsy of Data Flows in the Cloud. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-39345-7\\_39](https://doi.org/10.1007/978-3-642-39345-7_39)
- Madhusudhana, H. S., SatishKumar, T., Mustapha, S., Gupta, P., & Tripathi, R. (2021). Hybrid Approach for Resource Allocation in Cloud Infrastructure Using Random Forest and Genetic Algorithm. <https://doi.org/10.1155/2021/4924708>
- Zhou, Y. (2019). Study on the Resource Allocation Optimization in Cloud Computing Based on the Hybrid Optimization Algorithm. <https://doi.org/10.12783/DTEES/ICEPE2019/28960>

- Oparin, G., Bogdanova, V., & Pashinin, A. A. (2020). Automated tools for the development of microservice compositions for hybrid scientific computations. <https://doi.org/10.47350/iccs-de.2020.19>
- Carrión, A., Caballer, M., Blanquer, I., Kotowski, N., Jardim, R., & Dávila, A. M. (2017). Managing workflows on top of a cloud computing orchestrator for using heterogeneous environments on e-Science. <https://doi.org/10.1504/IJWGS.2017.10003225>
- Deochake, S., & Channapattan, V. (2022). Identity and Access Management Framework for Multi-tenant Resources in Hybrid Cloud Computing. <https://doi.org/10.1145/3538969.3544896>
- Zheng, Z., Zhang, Y., Gurram, V., Useche, J. S., Roth, I., & Hu, Y. (2021). Best Practices in Designing and Implementing Cloud Authentication Schemes. <https://doi.org/10.5121/CSIT.2021.110307>
- Priyadarshini, P., & Veeramanju, K. (2022). A Systematic Review of Cloud Storage Services- A Case Study on Amazon Web Services. International Journal of Computer Science and Business Informatics. <https://doi.org/10.47992/ijcsbe.2581.6942.0188>
- Krissaane, I., De Niz, C., Gutiérrez-Sacristán, A., Korodi, G., Ede, N., Kumar, R., ... & Avillach, P. (2020). Scalability and cost-effectiveness analysis of whole genome-wide association studies on Google Cloud Platform and Amazon Web Services. Journal of the American Medical Informatics Association. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocaa068>
- Dancheva, T., Alonso, U., & Barton, M. (2023). Cloud benchmarking and performance analysis of an HPC application in Amazon EC2. Cluster Computing. <https://doi.org/10.1007/s10586-023-04060-4>

- Brandao, P. (2020). Integrated Security Framework for Private Cloud Computing On-Premise. *Journal of Computer Science*. <https://doi.org/10.3844/JCSSP.2020.1796.1807>
- Juhasz, Z. (2020). Quantitative cost comparison of on-premise and cloud infrastructure based EEG data processing. *Cluster Computing*. <https://doi.org/10.1007/s10586-020-03141-y>
- Ruiz, L. M., Pueyo, P., Mateo-Fornés, J., Mayoral, J. V., & Tehàs, F. S. (2022). Autoscaling pods on an on-premise Kubernetes infrastructure QoS-aware. *IEEE Access*. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2022.3158743>
- Arend, D., König, P., Junker, A., Scholz, U., & Lange, M. (2020). The on-premise data sharing infrastructure e!DAL: Foster FAIR data for faster data acquisition. *GigaScience*. <https://doi.org/10.1093/gigascience/giaa107>
- Zachko, O., Kobylkin, D., & Zachko, I. (2022). Models of infrastructure project management by means of hybrid technologies. *Journal of Computer Science*. <https://doi.org/10.20998/2413-3000.2022.6.7>
- El-khateeb, L., Abdelkader, E. M., Al-Sakkaf, A., & Zayed, T. (2021). A hybrid multi-criteria decision making model for defect-based condition assessment of railway infrastructure. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su13137186>
- Hopkins, J., & Bardoel, A. (2023). The future is hybrid: How organisations are designing and supporting sustainable hybrid work models in post-pandemic Australia. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su15043086>
- Vorobeva, I. A., Panov, A. V., Safronov, A. A., & Sazonov, A. I. (2022). Cloud Computing Models for Business. *International Journal of Engineering Trends and Applications*. [https://doi.org/10.46338/ijetae0122\\_16](https://doi.org/10.46338/ijetae0122_16)

- Stoudt, D., Gardner, R., & Kohlberg, I. (2009). The role of hybrid models in understanding failure mechanisms of infrastructure electronics due to high-power microwave illumination. IEEE International Conference on Electromagnetics in Advanced Applications. <https://doi.org/10.1109/ICEAA.2009.5297323>
- Bagehorn, F., Rios, J., Jha, S., Filepp, R., Schwartz, L., Abe, N., & Yang, X. (2022). A fault injection platform for learning AIOps models. ACM Digital Library. <https://doi.org/10.1145/3551349.3559503>
- Mijumbi, R., Serrat, J., Gorricho, J., Bouten, N., Turck, F., & Boutaba, R. (2015). Network Function Virtualization: State-of-the-Art and Research Challenges. Journal of Computer Science. <https://doi.org/10.1109/COMST.2015.2477041>
- Shen, X., Gao, J., Wu, W., Li, M., Zhou, C., & Zhuang, W. (2023). Holistic Network Virtualization and Pervasive Network Intelligence for 6G. Journal of Internet Services and Applications. <https://doi.org/10.1109/comst.2021.3135829>
- Lee, S., & Nirjon, S. (2020). Fast and scalable in-memory deep multitask learning via neural weight virtualization. ACM Digital Library. <https://doi.org/10.1145/3386901.3388947>
- Shukur, H. M., Zeebaree, S. R. M., Zebari, R., Zeebaree, D., Ahmed, O. M., & Salih, A. (2020). Cloud Computing Virtualization of Resources Allocation for Distributed Systems. Journal of Advanced Science and Technology Trends. <https://doi.org/10.38094/jastt1331>
- Kaviani, N., Wohlstadter, E., & Lea, R. (2014). Partitioning of web applications for hybrid cloud deployment. Journal of Internet Services and Applications. <https://doi.org/10.1186/s13174-014-0014-0>

- Molka, K., & Casale, G. (2017). Energy-efficient resource allocation and provisioning for in-memory database clusters. IEEE International Conference on Network and Service Management. <https://doi.org/10.23919/INM.2017.7987260>
- Dizdarević, J., Avdagić, Z., Orucevic, F., & Omanovic, S. (2021). Advanced consistency management of highly-distributed transactional database in a hybrid cloud environment using novel R-TBC/RTA approach. Journal of Cloud Computing. <https://doi.org/10.1186/s13677-021-00230-0>
- Barros, D., Peldszus, S., Assunção, W. K., & Berger, T. (2022). Editing support for software languages: implementation practices in language server protocols. ACM Digital Library. <https://doi.org/10.1145/3550355.3552452>
- Neyra, R. F. (2019). Diseñar una solución de arquitectura en nube para reemplazar la arquitectura de servidores housing para PMP holding. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656616/Ra%C3%BAI\\_FN.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656616/Ra%C3%BAI_FN.pdf?sequence=3)
- Cordero, D. (2015). Mejores prácticas para implantar el gobierno de Tecnologías de la Información (TI) en la universidad ecuatoriana. Revista Científica y Tecnológica UPSE, 2(3). <https://doi.org/10.26423/rctu.v2i3.56>
- Bianchi, I., & Sousa, R. (2015). IT governance for public universities: Proposal for a framework using design science research. <https://hdl.handle.net/1822/52946>
- Álvarez, A., Puello Marrugo, P., & Ribón, J. R. (2012). Conceptualización de la Cloud Computing en el entorno colombiano.
- Nepos IT. (s.f.). Infraestructura On-Premise vs Cloud: Características, ventajas y desventajas. <https://www.neposit.com/infraestructura-on-premise-vs-cloud-caracteristicas-ventajas-y-desventajas/>



- STEL Order. (s.f.). On-premise vs Cloud: Definición, ventajas y desventajas. <https://www.stelorder.com/blog/on-premise-vs-cloud/>
- Agencia B12. (s.f.). Diferencias entre infraestructura Cloud y On-Premise. <https://agenciab12.mx/noticia/diferencias-infraestructura-cloud-on-premise>
- Neyra, R (2021), Diseñar una solución de arquitectura en nube para reemplazar la arquitectura de servidores housing para PMP holding. <http://hdl.handle.net/10757/656616>
- Barreda, A (2017), Propuesta de implementación de cloud Computing para asegurar continuidad Operativa de infraestructura informática en empresa de internet. <https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/cc41d51b-c3df-48a4-a301-b600594de77e/download>
- L. Lázaro, R. David, P. Usco, A. Dante, R. Galloso , and P. Harry, “Implementación de una Arquitectura Tecnológica basada en Cloud Computing como soporte al portafolio de proyectos profesionales de la EISC Resumen Ejecutivo,” Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú, 2018. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/623029>
- Gómez Reino, A. R., Godoy Cagua, R. G., & Valladares Guamán, C. A. (2023). Preparación de pedidos y su incidencia en las ventas de la empresa Danés Santo Domingo, 2023. <https://doi.org/10.46932/sfjdv4n5-014>.
- Saltos Cruz, J. G., Altamirano Analuisa, D. J., Hurtado Puga, H. E., & Sandoval Cañar, L. C. (2023). Digital marketing as a growth factor in health services. Medwave. <https://doi.org/10.5867/medwave.2023.s1.uta243>
- Pablo Federico Muñoz-Calderón & Martín Geovanny Zhindón-Mora. (2020). Computación en la nube: la infraestructura como servicio frente al modelo On-Premise. <https://doi.org/10.23857/DC.V6I4.1565>.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2019). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.  
<https://doi.org/10.29057/icbi.v11iEspecial2.10850>
- Kothari, C. R. (2019). Research methodology: Methods and techniques. New Delhi: New Age International.
- Salkind, N. J. (2019). Exploring research. New Jersey: Pearson.
- Babbie, E. (2019). The practice of social research. Boston: Cengage Learning.
- Tanenbaum, A. S., & Van Steen, M. (2007). Distributed systems: principles and paradigms. Prentice-Hall.
- Castro Maldonado, John Jairo, Gómez Macho, Leidy Katherine, & Camargo Casallas, Esperanza. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. Tecnura, 27(75), 140-174.  
<https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Cerna Romero, Y. A., Delgado Tantaleán, J. Y., & Salas Canales, H. J. (2021). Cloud Computing and Document Management in a BPO Services Company Located in Magdalena del Mar District (Lima-Peru), 2021.  
<https://www.redalyc.org/journal/816/81672183012/>
- Pinto Osorio, E. (2016). Desarrollo de un sistema informático web para la gestión de pedidos en la empresa Tripscon S.A.C. – San Juan de Lurigancho. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4295>
- Fernandez-Stark, K. (2021). Innovation and competitiveness in the copper mining global value chain: Developing local suppliers in Peru. Inter-American Development Bank. <https://dx.doi.org/10.18235/0003814>

- Tapia-Leon, R., Vega-Neyra, X., Chavez-Soriano, P., & Ramos-Palomino, E. (2019). Improving the order fulfillment process in a textile company using lean tools. 2019 Congreso Internacional de Innovación y Tendencias en Ingeniería (CONIITI ). <https://dx.doi.org/10.1109/CONIITI48476.2019.8960698>
- Ilhan, K. (2021). The effect of electronic service quality and logistics service quality on customer satisfaction and loyalty in online shopping. *Journal of International Social Research*, 14(80). <https://dx.doi.org/10.17719/JISR.2021.38619>
- Huang, G. (2019). The relationship between customer satisfaction with logistics service quality and customer loyalty of China e-commerce market: A case of S.F. Express (Group) Co., Ltd. <https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/jdbs/article/view/423>
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5<sup>a</sup> ed.). SAGE Publications.
- Leech, N. L., & Onwuegbuzie, A. J. (2019). A Typology of Mixed Methods Research Designs. *Quality & Quantity*, 43(2), 265-275. <https://doi.org/10.1007/s11135-007-9105-3>
- McNeish, D., Stapleton, L. M., & Silverman, R. D. (2017). On the unnecessary ubiquity of hierarchical linear modeling. *Psychological Methods*, 22(1), 114-140. <https://doi.org/10.1037/met0000078>
- Taber, K. S. (2018). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273-1296. <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>

Field, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (5<sup>a</sup> ed.). SAGE Publications.

Pallant, J. (2020). *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS* (7<sup>a</sup> ed.).

Paige, J., Fuglstad, G.-A., Riebler, A., & Wakefield, J. (2019). Design- and Model-Based Approaches to Small-Area Estimation in A Low- and Middle-Income Country Context: Comparisons and Recommendations. *Journal of Survey Statistics and Methodology*, 7(4), 571–591. <https://doi.org/10.1093/jssam/smaa011>

## ANEXOS

### Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TITULO	Infraestructura cloud/on premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, Casma 2023						
AUTOR	Alejandro Palomino Carlos Manuel						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOSTESIS	VARIABLES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable 1:	Proceso de atención de los pedidos en la empresa acuícola			
¿Cuál es la relación de una infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, Casma 2023?	Determinar el grado de influencia de una infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, Casma 2023.	La influencia de una infraestructura cloud/on premise es significativamente con el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola.	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Nivel y Rango
			Tiempo de atención	Percepción de la Duración de Atención de Pedidos Experiencias del Personal en el Procesamiento de Pedidos	1-5	Escala Ordinal: Excelente Bueno Regular Malo	Deficiente <15 -29> Regular <30- 44> Eficiente <45 a 60>
			Eficiencia operativa	Calidad del Proceso de Atención de Pedidos	6 - 10		
Satisfacción del cliente	Satisfacción del Cliente con el proceso de pedido.	11 - 15					
Problemas específicos	Objetivo específicos	Hipótesis específicas	Variable 2:	Infraestructura (cloud/on premise)			
<p>¿Cuál es la relación del costo y eficiencia económica de una infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, Casma 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación del rendimiento y escalabilidad de una infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, Casma 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de la seguridad y conformidad regulatoria de una infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, Casma 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión de datos y tecnología de una infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, Casma 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de la experiencia de usuario y operaciones de una infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola, Casma 2023?</p>	<p>Evaluar la influencia del costo y la eficiencia económica de una infraestructura cloud/on-premise en la eficiencia operativa del proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola en Casma, 2023.</p> <p>Evaluar cómo el rendimiento y la escalabilidad de una infraestructura cloud/on-premise afectan el tiempo de respuesta y la gestión de pedidos en una empresa acuícola en Casma, 2023.</p> <p>Evaluar la relación entre la seguridad y conformidad regulatoria de una infraestructura cloud/on-premise y el nivel de confianza y cumplimiento en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola en Casma, 2023.</p> <p>Evaluar cómo la gestión de datos y tecnología de una infraestructura cloud/on-premise contribuye a la precisión y al análisis de datos en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola en Casma, 2023.</p> <p>Evaluar la relación entre la experiencia de usuario y operaciones de una infraestructura cloud/on-premise en el proceso de atención de pedidos en una empresa acuícola en Casma, 2023.</p>	<p>Una infraestructura cloud/on-premise con un mejor balance de costo y eficiencia económica está positivamente relacionada con una mayor eficiencia operativa en el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola.</p> <p>Un alto rendimiento y buena escalabilidad en la infraestructura cloud/on-premise se asocian con un tiempo de respuesta más rápido y una mejor gestión de los pedidos en la empresa acuícola.</p> <p>Una infraestructura cloud/on-premise que cumple con los estándares de seguridad y conformidad regulatoria mejora la confianza y el cumplimiento en el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola.</p> <p>Una infraestructura cloud/on-premise que facilita la gestión de datos y tecnología avanzada contribuye a la precisión en la toma de decisiones y a la mejora en el análisis de datos en el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola.</p> <p>La calidad de la experiencia de usuario y la eficiencia de las operaciones en una infraestructura cloud/on-premise influyen positivamente el proceso de atención de pedidos en la empresa acuícola.</p>	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Nivel y Rango
			Costo y Eficiencia Económica	Ahorro de Costos Transparencia de Costos	1 - 5	Escala Ordinal: Excelente Bueno Regular Malo	Deficiente <25 -49> Regular <50 - 74> Eficiente <75 a 100>
			Rendimiento y Escalabilidad	Tiempo de Respuesta del Sistema Capacidad de Carga del Sistema	6 - 10		
			Seguridad y Conformidad Regulatoria	Cumplimiento Normativo Gestión de Riesgos	11 - 15		
			Gestión de Datos y Tecnología	Eficiencia de la gestión de datos Integridad y calidad de datos	16 - 20		
			Experiencia de Usuario y Operaciones	Satisfacción del Usuario Facilidad de Mantenimiento	21 - 25		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA	
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Explicativa.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Nivel: Correlacional causal</p> <p>Método: Descriptiva inferencial.</p>		<p>Población: 30 colaboradores.</p> <p>Muestra: 17 colaboradores</p> <p>Muestreo: Probabilístico, aleatorio simple.</p>		<p>Variable 1: Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumento: Cuestionario Atención de Pedidos</p> <p>Variable 2: Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumento: Cuestionario Infraestructura cloud/onpremise</p>		<p>Estadística Descriptiva: Esta estadística se utiliza para resumir y describir los datos. Puedes calcular medidas como la media, la mediana, la moda, la desviación estándar y los percentiles para comprender la distribución y tendencia central del tiempo de atención de los pedidos en tu empresa acuícola. También puedes utilizar gráficos como histogramas, diagramas de caja y gráficos de dispersión.</p>	

## Anexo 02

### Operacionalización de variables

Variable 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles
Atención de los pedidos en la empresa acuícola	El proceso de atención pedidos se refiere a la duración total desde que se recibe un pedido hasta que se completa su preparación y está listo para ser entregado o recogido. Este tiempo engloba diversas actividades fundamentales que componen el proceso de preparación de pedidos, incluyendo la identificación de los productos solicitados, su recolección, empaquetado y, en algunos casos, su despacho. Una gestión eficiente del tiempo de atención de pedidos es crucial para garantizar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la empresa. En el contexto de la logística, disponer de información contrastada sobre los procesos establecidos en la preparación de pedidos permite orientar esfuerzos hacia la optimización, logrando así niveles de eficiencia superiores (Gómez Reino, Godoy Cagua, & Valladares Guamán, 2023).	El proceso de atención de pedidos se mide a través de indicadores como el tiempo de respuesta desde la realización del pedido hasta la entrega, la eficacia de la cadena de suministro y el nivel de satisfacción del cliente con la rapidez del servicio.	Proceso de atención  Eficiencia operativa  Satisfacción del cliente	Percepción de la Duración de Atención de Pedidos  Experiencias del Personal en el Procesamiento de Pedidos  Calidad del Proceso de Atención de Pedidos  Satisfacción del Cliente con el proceso de pedido.	Escala Ordinal: Excelente (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1)

Variable 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles
Infraestructura c006Coud/on premise	La computación en la nube ha transformado la forma en que las organizaciones gestionan y despliegan sus infraestructuras de TI. En este contexto, el "infraestructura (cloud/on-premise)" se refiere a la elección entre alojar y gestionar recursos de TI en las instalaciones físicas de una organización (on-premise) o externalizarlos a un proveedor de servicios en la nube. Esta decisión se basa en diversos factores, como costos, flexibilidad, escalabilidad y requisitos de seguridad. En el modelo on-premise, las organizaciones tienen un control total sobre su infraestructura, lo que puede ser beneficioso en términos de seguridad y cumplimiento. Por otro lado, la infraestructura como servicio en la nube ofrece escalabilidad y flexibilidad, permitiendo a las organizaciones adaptarse rápidamente a las cambiantes demandas del negocio. La elección entre estos modelos depende de las necesidades y objetivos específicos de cada organización (Pablo Federico Muñoz-Calderón & Martín Geovanny Zhindón-Mora, 2020).	El concepto operacional de la variable "infraestructura cloud/on-premise" se refiere a la configuración y disposición de los recursos tecnológicos y sistemas de información de una organización, particularmente en términos de dónde y cómo se alojan y gestionan estos recursos. En este contexto, "cloud" (nube) se relaciona con el uso de servicios y recursos de TI alojados y administrados a través de Internet por un proveedor externo, caracterizados por su escalabilidad, flexibilidad y un modelo de pago según el uso. Por otro lado, "on-premise" (en las instalaciones) se refiere a la infraestructura de TI alojada físicamente dentro de la propiedad de la organización, donde la empresa tiene control total sobre la gestión, mantenimiento y seguridad de los datos y aplicaciones. La elección entre infraestructura cloud y on-premise depende de varios factores, incluyendo requisitos de seguridad, necesidades de control, escalabilidad, costos operativos y estrategias de gestión de datos.	Costo y Eficiencia Económica  Rendimiento y Escalabilidad  Seguridad y Conformidad Regulatoria  Gestión de Datos y Tecnología	Ahorro de Costos Transparencia de Costos Tiempo de Respuesta del Sistema Capacidad de Carga del Sistema Cumplimiento Normativo Gestión de Riesgos Eficiencia de la gestión de datos Integridad y calidad de datos	Escala Ordinal: Excelente (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1)

## Anexo 03

### Cuestionario Atención de Pedidos

<b>Sección 1: Información General</b>				
<b>Nombre (opcional):</b>				
<b>Cargo en la empresa:</b>				
<b>Tiempo trabajando en la empresa:</b>				
<b>Sección 2: Proceso de atención</b>				
<b>Items / Valores</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
La empresa procesa y completa los pedidos de manera rápida desde su recepción.				
La respuesta a las consultas de los clientes sobre sus pedidos es rápida.				
Los pedidos son despachados con rapidez una vez completados.				
El tiempo de espera para los clientes desde que hacen un pedido hasta su entrega es eficiente.				
La consistencia en los tiempos de atención al cliente es alta en diferentes momentos y situaciones.				
<b>Sección 3: Eficiencia operativa</b>				
<b>Items / Valores</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
La precisión en el procesamiento de los pedidos es alta.				
La eficiencia en el manejo de los pedidos durante los periodos de alta demanda es adecuada.				
La empresa maneja bien los errores o problemas que surgen durante el procesamiento de los pedidos.				
La coordinación entre los diferentes departamentos en la gestión de pedidos es efectiva.				
El sistema de seguimiento y actualización del estado de los pedidos para los clientes es eficiente.				
<b>Sección 4: Satisfacción del cliente</b>				
<b>Items / Valores</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
El nivel general de satisfacción de los clientes con respecto al proceso de pedido es alto.				
La facilidad y comodidad para los clientes al hacer un pedido en la empresa es notable.				
Los clientes están satisfechos con la claridad y la precisión de la información proporcionada durante el proceso de pedido.				
La empresa atiende y resuelve de manera efectiva las consultas o quejas de los clientes.				

Los clientes están satisfechos con la consistencia y fiabilidad en la entrega de sus pedidos.				
---	--	--	--	--

## Cuestionario Infraestructura cloud/onpremise

<b>Sección 1: Información General</b>				
<b>Nombre (opcional):</b>				
<b>Cargo en la empresa:</b>				
<b>Tiempo trabajando en la empresa:</b>				
<b>Sección 2: Ahorro de Costos</b>				
<b>Items / Valores</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
La infraestructura cloud/on-premise ha reducido significativamente nuestros costos generales.				
Considero que no hay costos ocultos en la infraestructura cloud/on-premise.				
Los costos operativos de la infraestructura cloud/on-premise son eficientes y ofrecen un buen retorno de la inversión.				
Las tarifas y costos asociados con la infraestructura cloud/on-premise son claros y fáciles de entender.				
La estructura de precios de la infraestructura cloud/on-premise es justa y razonable.				
<b>Sección 3: Rendimiento y Escalabilidad</b>				
<b>Items / Valores</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
La infraestructura cloud/on-premise responde rápidamente incluso durante los picos de demanda.				
Durante los picos de actividad, la infraestructura cloud/on-premise mantiene un rendimiento estable.				
La infraestructura cloud/on-premise maneja eficientemente altos volúmenes de tráfico y demanda de usuarios.				
Los recursos de la infraestructura cloud/on-premise se adaptan bien a las fluctuaciones en la demanda.				
El sistema escala automáticamente para acomodar aumentos repentinos en la carga de trabajo.				
<b>Sección 4: Seguridad y Conformidad Regulatoria</b>				
<b>Items / Valores</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
La infraestructura cloud/on-premise cumple con las normativas de seguridad de datos pertinentes.				
Las medidas de seguridad de la infraestructura cloud/on-premise son transparentes y eficaces.				
La infraestructura cloud/on-premise identifica y mitiga efectivamente los riesgos de seguridad.				



La infraestructura cloud/on-premise realiza auditorías de seguridad frecuentes y efectivas.				
Considero que la infraestructura cloud/on-premise tiene una estrategia de seguridad proactiva y completa.				
<b>Sección 5: Gestión de Datos y Tecnología</b>				
<b>Items / Valores</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
El acceso y la recuperación de datos en la infraestructura cloud/on-premise son rápidos y fáciles.				
La infraestructura cloud/on-premise protege eficazmente contra la corrupción de datos.				
La recuperación de datos en caso de pérdida es rápida y completa en la infraestructura cloud/on-premise.				
Los datos en la infraestructura cloud/on-premise son precisos y confiables.				
La calidad e integridad de los datos se mantienen en la infraestructura cloud/on-premise.				
<b>Sección 6: Experiencia de Usuario y Operaciones</b>				
<b>Items / Valores</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
La interfaz de usuario de la infraestructura cloud/on-premise es intuitiva y fácil de usar.				
La infraestructura cloud/on-premise ha mejorado la eficiencia operativa de nuestra organización.				
La infraestructura cloud/on-premise facilita nuestras operaciones y procesos empresariales.				
Mantener y actualizar la infraestructura cloud/on-premise es un proceso sencillo y directo.				
La resolución de problemas técnicos en la infraestructura cloud/on-premise es rápida y efectiva.				

## Anexo 04



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de atención de pedido". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	CALIDAD, PROCESOS, OPERACIONES, GESTIÓN, DOCENCIA, INVESTIGACIÓN
Institución donde labora:	UCV, UPN, UTP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de tiempo de atención de pedido
Autor (a):	Alejandro Palomino, Carlos Manuel
Procedencia:	Perú
Administración:	Auto cumplimentado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa acuícola
Significación:	Nivel de significancia: 0.05

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Tiempo de atención de los pedidos en la empresa acuícola	Tiempo de atención	El tiempo de atención de pedidos se refiere a la duración total desde que se recibe un pedido hasta que se completa su preparación y está listo para ser entregado o recogido. Este tiempo engloba diversas actividades fundamentales que componen el proceso de preparación de pedidos, incluyendo la identificación de los productos solicitados, su recolección, empaquetado y, en algunos casos, su despacho. Una gestión eficiente del tiempo de atención de pedidos es crucial para garantizar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la empresa. En el contexto de la logística, disponer de información contrastada sobre los procesos establecidos en la preparación de pedidos permite orientar esfuerzos hacia la optimización, logrando así niveles de eficiencia superiores (Gómez Reino, Godoy Cagua, & Valladares Guamán, 2023).
	Eficiencia operativa	
	Satisfacción del cliente	

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. *No cumple con el criterio*
2. *Bajo Nivel*
3. *Moderado nivel*
4. *Alto nivel*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE LA VARIABLE TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS PEDIDOS EN LA EMPRESA ACUÍCOLA**

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de atención de pedido**

- **Primera dimensión:** Proceso de atención

Objetivo de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es agilizar el procesamiento y entrega de pedidos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Percepción de la Duración de Atención de Pedidos	1. La empresa procesa y completa los pedidos de manera rápida desde su recepción				X					X				X
	2. El tiempo de espera para los clientes desde que hacen un pedido hasta su entrega es eficiente				X					X				X
Experiencias del Personal en el Procesamiento de Pedidos	3. La respuesta a las consultas de los clientes sobre sus pedidos es rápida				X					X				X
	4. Los pedidos son despachados con rapidez una vez completados.				X					X				X
	5. La consistencia en los tiempos de atención al cliente es alta en diferentes momentos y situaciones.				X					X				X

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia SI

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


**Apellidos y nombres del juez validador:** ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ

**Especialidad del validador:** Ingeniero Industrial

**26 de diciembre del 2023**

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

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

  
**Ms. Roberto Juan Tejada Ruiz**  
**INGENIERO INDUSTRIAL - C.I.P. 242352**  


---

**Firma del Experto validador**  
 Mg ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ  
 DNI 17930425  
 Ing. Industrial

- **Segunda dimensión: Eficiencia operativa**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es aumentar la eficiencia operativa en la gestión de pedidos, logrando atender un mayor número de pedidos por jornada laboral, especialmente durante los periodos de alta demanda.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Calidad del Proceso de Atención de Pedidos	6. La eficiencia en el manejo de los pedidos durante los periodos de alta demanda es adecuada				X				X				X	
	7. La coordinación entre los diferentes departamentos en la gestión de pedidos es efectiva				X				X				X	
	8. La precisión en el procesamiento de los pedidos es alta				X				X				X	
	9. La empresa maneja bien los errores o problemas que surgen durante el procesamiento de los pedidos.				X				X				X	
	10. El sistema de seguimiento y actualización del estado de los pedidos para los clientes es eficiente.				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia SI

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ

**Especialidad del validador:** Ingeniero Industrial

26 de diciembre del 2023

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Ms. Roberto Juan Tejada Ruiz  
INGENIERO INDUSTRIAL - C.I.P. 242352

Firma del Experto validador

Mg ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ

DNI 17930425

Ing. Industrial

• **Tercera dimensión: Satisfacción del cliente**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es mejorar la satisfacción del cliente con respecto al tiempo de entrega y la precisión en la información proporcionada durante el proceso de pedido

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Satisfacción del Cliente con el proceso de pedido.	11. El nivel general de satisfacción de los clientes con respecto al proceso de pedido es alto				X				X				X	
	12. La facilidad y comodidad para los clientes al hacer un pedido en la empresa es notable.				X				X				X	
	13. Los clientes están satisfechos con la consistencia y fiabilidad en la entrega de sus pedidos				X				X				X	
	14. Los clientes están satisfechos con la claridad y la precisión de la información proporcionada durante el proceso de pedido				X				X				X	
	15. La empresa atiende y resuelve de manera efectiva las consultas o quejas de los clientes				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia SI

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ

**Especialidad del validador:** Ingeniero Industrial


**26 de diciembre del 2023**

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

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

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

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



**Ms. Roberto Juan Tejada Ruiz**  
INGENIERO INDUSTRIAL - C.I.P. 242352  
**Firma del Experto validador**  
Mg ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ  
DNI 17930425  
Ing. Industrial

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de infraestructura cloud/on premise". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctorado ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	GESTIÓN DE CALIDAD, GESTIÓN, EDUCACIÓN
<b>Institución donde labora:</b>	UCV, UPN, UTP
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	-

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de infraestructura cloud/premise
<b>Autor (a):</b>	Alejandro Palomino, Carlos Manuel
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Auto cumplimentado
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Colaboradores de la empresa acuícola
<b>Significación:</b>	Nivel de significancia: 0.05



#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Tiempo de atención de los pedidos en la empresa acuícola	Tiempo de atención	El tiempo de atención de pedidos se refiere a la duración total desde que se recibe un pedido hasta que se completa su preparación y está listo para ser entregado o recogido. Este tiempo engloba diversas actividades fundamentales que componen el proceso de preparación de pedidos, incluyendo la identificación de los productos solicitados, su recolección, empaquetado y, en algunos casos, su despacho. Una gestión eficiente del tiempo de atención de pedidos es crucial para garantizar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la empresa. En el contexto de la logística, disponer de información contrastada sobre los procesos establecidos en la preparación de pedidos permite orientar esfuerzos hacia la optimización, logrando así niveles de eficiencia superiores (Gómez Reino, Godoy Cagua, & Valladares Guamán, 2023).
	Eficiencia operativa	
	Satisfacción del cliente	

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. *No cumple con el criterio*
2. *Bajo Nivel*
3. *Moderado nivel*
4. *Alto nivel*



**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE LA VARIABLE INFRAESTRUCTURA CLOUD/ONPREMISE**

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de infraestructura cloud/on premise**

- **Primera dimensión: Costo y Eficiencia Económica**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión evaluar la eficiencia económica de la infraestructura cloud/on-premise en términos de ahorro de costos y transparencia en la estructura de precios, para determinar su impacto en la reducción de gastos operativos y la previsibilidad financiera.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ahorro de Costos	1. La infraestructura cloud/on-premise ha reducido significativamente nuestros costos generales.				X				X				X	
	2. Considero que no hay costos ocultos en la infraestructura cloud/on-premise.				X				X				X	
	3. Los costos operativos de la infraestructura cloud/on-premise son eficientes y ofrecen un buen retorno de la inversión.				X				X				X	
Transparencia de Costos	4. Las tarifas y costos asociados con la infraestructura cloud/on-premise son claros y fáciles de entender.				X				X				X	
	5. La estructura de precios de la infraestructura cloud/on-premise es justa y razonable.				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia SI

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

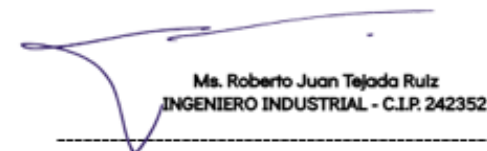
**Apellidos y nombres del juez validador:** ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ

**Especialidad del validador:** Ingeniero Industrial

**26 de diciembre del 2023**

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

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



**Ms. Roberto Juan Tejada Ruiz**  
**INGENIERO INDUSTRIAL - C.I.P. 242352**

**Firma del Experto validador**  
**Mg ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ**  
 DNI 17930425  
 Ing. Industrial

• **Segunda dimensión: Rendimiento y Escalabilidad**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es investigar la capacidad de la infraestructura cloud/on- premise para mantener un rendimiento óptimo y eficiente bajo diversas condiciones de carga, y evaluar su capacidad para escalar recursos de manera efectiva en respuesta a variaciones en la demanda.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Tiempo de Respuesta del Sistema	6. La infraestructura cloud/on-premise responde rápidamente incluso durante los picos de demanda.				X				X				X	
	7. Durante los picos de actividad, la infraestructura cloud/on-premise mantiene un rendimiento estable				X				X				X	
Capacidad de Carga del Sistema	8. La infraestructura cloud/on-premise responde rápidamente incluso durante los picos de demanda.				X				X				X	
	9. Durante los picos de actividad, la infraestructura cloud/on-premise mantiene un rendimiento estable				X				X				X	
	10. La infraestructura cloud/on-premise responde rápidamente incluso durante los picos de demanda.				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

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

Apellidos y nombres del juez validador: ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial


26 de diciembre del 2023

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Ms. Roberto Juan Tejada Ruiz  
 INGENIERO INDUSTRIAL - C.I.P. 242352  
 Firma del Experto validador  
 Mg ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ  
 DNI 17930425  
 Ing. Industrial

• **Tercera dimensión: Seguridad y Conformidad Regulatoria**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión evaluar la efectividad de la infraestructura cloud/on-premise entérminos de cumplimiento normativo y gestión de riesgos de seguridad, para determinar su capacidad para proteger los datos y cumplir con las regulaciones de seguridad.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cumplimiento Normativo	11. La infraestructura cloud/on-premise cumple con las normativas de seguridad de datos pertinentes.				X				X				X	
	12. Las medidas de seguridad de la infraestructura cloud/on-premise son transparentes y eficaces.				X				X				X	
Gestión de Riesgos	13. La infraestructura cloud/on-premise identifica y mitiga efectivamente los riesgos de seguridad.				X				X				X	
	14. La infraestructura cloud/on-premise realiza auditorías de seguridad frecuentes y efectivas.				X				X				X	
	15. Considero que la infraestructura cloud/on-premise tiene una estrategia de seguridad proactiva y completa.				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia SI

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

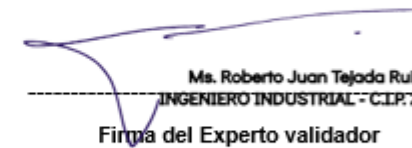
**Apellidos y nombres del juez validador:** ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ

**Especialidad del validador:** Ingeniero Industrial

26 de diciembre del 2023

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

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



Ms. Roberto Juan Tejada Ruiz  
INGENIERO INDUSTRIAL - C.I.P. 242352

Firma del Experto validador  
Mg ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ  
DNI 17930425  
Ing. Industrial

• **Cuarta dimensión: Gestión de Datos y Tecnología**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es analizar cómo la infraestructura cloud/on-premise gestiona la eficiencia, integridad y calidad de los datos, incluyendo su protección, acceso y recuperación, para comprender su capacidad en el manejo y procesamiento de datos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Eficiencia de la Gestión de Datos	16. El acceso y la recuperación de datos en la infraestructura cloud/on-premise son rápidos y fáciles.				X				X				X	
	17. La infraestructura cloud/on-premise protege eficazmente contra la corrupción de datos.				X				X				X	
	18. La recuperación de datos en caso de pérdida es rápida y completa en la infraestructura cloud/on-premise.				X				X				X	
Integridad y Calidad de Datos	19. Los datos en la infraestructura cloud/on-premise son precisos y confiables.				X				X				X	
	20. La calidad e integridad de los datos se mantienen en la infraestructura cloud/on-premise.				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

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

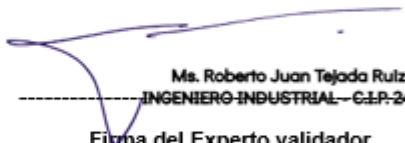
Apellidos y nombres del juez validador: ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

26 de diciembre del 2023

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

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



Ms. Roberto Juan Tejada Ruiz  
 INGENIERO INDUSTRIAL – C.I.P. 242352  
 Firma del Experto validador  
 Mg ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ  
 DNI 17930425  
 Ing. Industrial

• **Quinta dimensión: Experiencia de Usuario y Operaciones**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es evaluar la infraestructura cloud/on-premise en términos de satisfacción del usuario y facilidad de mantenimiento, para comprender su impacto en la eficiencia operativa y la experiencia del usuario final.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Satisfacción del Usuario	21. La interfaz de usuario de la infraestructura cloud/on-premise es intuitiva y fácil de usar.				X				X				X	
	22. La infraestructura cloud/on-premise ha mejorado la eficiencia operativa de nuestra organización.				X				X				X	
	23. La infraestructura cloud/on-premise facilita nuestras operaciones y procesos empresariales.				X				X				X	
Facilidad de Mantenimiento	24. Mantener y actualizar la infraestructura cloud/on-premise es un proceso sencillo y directo.				X				X				X	
	25. La resolución de problemas técnicos en la infraestructura cloud/on-premise es rápida y efectiva.				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia SI

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ

**Especialidad del validador:** Ingeniero Industrial

**26 de diciembre del 2023**

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
**Firma del Experto validador**  
 Mg ROBERTO JUAN TEJADA RUIZ  
 Ms. Roberto Juan Tejada Ruiz  
 DNI 77830476  
 INGENIERO INDUSTRIAL - C.I.P. 242352  
 Ing. Industrial

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de atención de pedido". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Poletti Gaitan, Eduardo Humberto
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctorado (   )
Área de formación académica:	Clínica (   )      Social (   ) Educativa ( X )      Organizacional (   )
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de tiempo de atención de pedido
Autor (a):	Alejandro Palomino, Carlos Manuel
Procedencia:	Perú
Administración:	Auto cumplimentado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa acuícola
Significación:	Nivel de significancia: 0.05



#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Tiempo de atención de los pedidos en la empresa acuícola	Tiempo de atención	El tiempo de atención de pedidos se refiere a la duración total desde que se recibe un pedido hasta que se completa su preparación y está listo para ser entregado o recogido. Este tiempo engloba diversas actividades fundamentales que componen el proceso de preparación de pedidos, incluyendo la identificación de los productos solicitados, su recolección, empaquetado y, en algunos casos, su despacho. Una gestión eficiente del tiempo de atención de pedidos es crucial para garantizar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la empresa. En el contexto de la logística, disponer de información contrastada sobre los procesos establecidos en la preparación de pedidos permite orientar esfuerzos hacia la optimización, logrando así niveles de eficiencia superiores (Gómez Reino, Godoy Cagua, & Valladares Guamán, 2023).
	Eficiencia operativa	
	Satisfacción del cliente	

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. *No cumple con el criterio*
2. *Bajo Nivel*
3. *Moderado nivel*
4. *Alto nivel*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE LA VARIABLE TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS PEDIDOS EN LA EMPRESA ACUÍCOLA**

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de atención de pedido**

▪ **Primera dimensión: Proceso de atención**

Objetivo de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es agilizar el procesamiento y entrega de pedidos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Percepción de la Duración de Atención de Pedidos	1. La empresa procesa y completa los pedidos de manera rápida desde su recepción				X				X				X	
	2. El tiempo de espera para los clientes desde que hacen un pedido hasta su entrega es eficiente				X				X				X	
Experiencias del Personal en el Procesamiento de Pedidos	3. La respuesta a las consultas de los clientes sobre sus pedidos es rápida				X				X				X	
	4. Los pedidos son despachados con rapidez una vez completados.				X				X				X	
	5. La consistencia en los tiempos de atención al cliente es alta en diferentes momentos y situaciones.				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO

**Especialidad del validador:**

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

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

26 de diciembre del 2023



**Firma del Experto validador**

Mg POLETTI GAITAN, EDUARDO HUMBERTO  
 DNI 18073124



▪ **Segunda dimensión: Eficiencia operativa**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es aumentar la eficiencia operativa en la gestión de pedidos, logrando atender un mayor número de pedidos por jornada laboral, especialmente durante los periodos de alta demanda.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Calidad del Proceso de Atención de Pedidos	6. La eficiencia en el manejo de los pedidos durante los periodos de alta demanda es adecuada				X				X				X	
	7. La coordinación entre los diferentes departamentos en la gestión de pedidos es efectiva				X				X				X	
	8. La precisión en el procesamiento de los pedidos es alta				X				X				X	
	9. La empresa maneja bien los errores o problemas que surgen durante el procesamiento de los pedidos.				X				X				X	
	10. El sistema de seguimiento y actualización del estado de los pedidos para los clientes es eficiente.				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO

**Especialidad del validador:**

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

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

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

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

26 de diciembre del 2023



-----  
**Firma del Experto validador**

Mg POLETTI GAITAN, EDUARDO HUMBERTO

DNI 18073124

▪ **Tercera dimensión: Satisfacción del cliente**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es mejorar la satisfacción del cliente con respecto al tiempo de entrega y la precisión en la información proporcionada durante el proceso de pedido

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Satisfacción del Cliente con el proceso de pedido.	11. El nivel general de satisfacción de los clientes con respecto al proceso de pedido es alto				X				X				X	
	12. La facilidad y comodidad para los clientes al hacer un pedido en la empresa es notable.				X				X				X	
	13. Los clientes están satisfechos con la consistencia y fiabilidad en la entrega de sus pedidos				X				X				X	
	14. Los clientes están satisfechos con la claridad y la precisión de la información proporcionada durante el proceso de pedido				X				X				X	
	15. La empresa atiende y resuelve de manera efectiva las consultas o quejas de los clientes				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO

**Especialidad del validador:**

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

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

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

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

26 de diciembre del 2023



**Firma del Experto validador**

Mg POLETTI GAITAN, EDUARDO HUMBERTO

DNI 18073124

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de infraestructura cloud/on premise". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Poletti Gaitan, Eduardo Humberto	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctorado ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de infraestructura cloud/premise
Autor (a):	Alejandro Palomino, Carlos Manuel
Procedencia:	Perú
Administración:	Auto cumplimentado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa acuícola
Significación:	Nivel de significancia: 0.05

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Infraestructura cloud/premise	Costo y Eficiencia Económica	La computación en la nube ha transformado la forma en que las organizaciones gestionan y despliegan sus infraestructuras de TI. En este contexto, el "infraestructura (cloud/on-premise)" se refiere a la elección entre alojar y gestionar recursos de TI en las instalaciones físicas de una organización (on-premise) o externalizarlos a un proveedor de servicios en la nube. Esta decisión se basa en diversos factores, como costos, flexibilidad, escalabilidad y requisitos de seguridad. En el modelo on-premise, las organizaciones tienen un control total sobre su infraestructura, lo que puede ser beneficioso en términos de seguridad y cumplimiento. Por otro lado, la infraestructura como servicio en la nube ofrece escalabilidad y flexibilidad, permitiendo a las organizaciones adaptarse rápidamente a las cambiantes demandas del negocio. La elección entre estos modelos depende de las necesidades y objetivos específicos de cada organización (Pablo Federico Muñoz-Calderón & Martín Geovanny Sinfón-Mora, 2020)
	Rendimiento y Escalabilidad	
	Seguridad y Conformidad Regulatoria	
	Gestión de Datos y Tecnología	
	Experiencia de Usuario y Operaciones	

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted presento el cuestionario de tiempo de atención de pedidos acuícolas en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	5. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	6. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	7. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	8. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	5. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	6. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	7. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	8. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE LA VARIABLE INFRAESTRUCTURA CLOUD/ON PREMISE

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de infraestructura cloud/on premise

- **Primera dimensión: Costo y Eficiencia Económica**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión evaluar la eficiencia económica de la infraestructura cloud/on-premise en términos de ahorro de costos y transparencia en la estructura de precios, para determinar su impacto en la reducción de gastos operativos y la previsibilidad financiera.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ahorro de Costos	1. La infraestructura cloud/on-premise ha reducido significativamente nuestros costos generales.				X				X				X	
	2. Considero que no hay costos ocultos en la infraestructura cloud/on-premise.				X				X				X	
	3. Los costos operativos de la infraestructura cloud/on-premise son eficientes y ofrecen un buen retorno de la inversión.				X				X				X	
Transparencia de Costos	4. Las tarifas y costos asociados con la infraestructura cloud/on-premise son claros y fáciles de entender.				X				X				X	
	5. La estructura de precios de la infraestructura cloud/on-premise es justa y razonable.				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO

Especialidad del validador:

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

26 de diciembre del 2023



Firma del Experto validador  
 Mg POLETTI GAITAN, EDUARDO HUMBERTO  
 DNI 18073124

▪ **Segunda dimensión: Rendimiento y Escalabilidad**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es investigar la capacidad de la infraestructura cloud/on-premise para mantener un rendimiento óptimo y eficiente bajo diversas condiciones de carga, y evaluar su capacidad para escalar recursos de manera efectiva en respuesta a variaciones en la demanda.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Tiempo de Respuesta del Sistema	6. La infraestructura cloud/on-premise responde rápidamente incluso durante los picos de demanda.				X				X				X	
	7. Durante los picos de actividad, la infraestructura cloud/on-premise mantiene un rendimiento estable				X				X				X	
Capacidad de Carga del Sistema	8. La infraestructura cloud/on-premise responde rápidamente incluso durante los picos de demanda.				X				X				X	
	9. Durante los picos de actividad, la infraestructura cloud/on-premise mantiene un rendimiento estable				X				X				X	
	10. La infraestructura cloud/on-premise responde rápidamente incluso durante los picos de demanda.				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO

Especialidad del validador:

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

26 de diciembre del 2023



-----  
**Firma del Experto validador**  
 Mg POLETTI GAITAN, EDUARDO HUMBERTO  
 DNI 18073124

▪ **Tercera dimensión: Seguridad y Conformidad Regulatoria**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión evaluar la efectividad de la infraestructura cloud/on-premise en términos de cumplimiento normativo y gestión de riesgos de seguridad, para determinar su capacidad para proteger los datos y cumplir con las regulaciones de seguridad.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cumplimiento Normativo	11. La infraestructura cloud/on-premise cumple con las normativas de seguridad de datos pertinentes.				X				X				X	
	12. Las medidas de seguridad de la infraestructura cloud/on-premise son transparentes y eficaces.				X				X				X	
Gestión de Riesgos	13. La infraestructura cloud/on-premise identifica y mitiga efectivamente los riesgos de seguridad.				X				X				X	
	14. La infraestructura cloud/on-premise realiza auditorías de seguridad frecuentes y efectivas.				X				X				X	
	15. Considero que la infraestructura cloud/on-premise tiene una estrategia de seguridad proactiva y completa.				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia\_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO

Especialidad del validador:

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

26 de diciembre del 2023



Firma del Experto validador

Mg POLETTI GAITAN, EDUARDO HUMBERTO

DNI 18073124



▪ **Cuarta dimensión: Gestión de Datos y Tecnología**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es analizar cómo la infraestructura cloud/on-premise gestiona la eficiencia, integridad y calidad de los datos, incluyendo su protección, acceso y recuperación, para comprender su capacidad en el manejo y procesamiento de datos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Eficiencia de la Gestión de Datos	16. El acceso y la recuperación de datos en la infraestructura cloud/on-premise son rápidos y fáciles.				X					X				X
	17. La infraestructura cloud/on-premise protege eficazmente contra la corrupción de datos.				X					X				X
	18. La recuperación de datos en caso de pérdida es rápida y completa en la infraestructura cloud/on-premise.				X					X				X
Integridad y Calidad de Datos	19. Los datos en la infraestructura cloud/on-premise son precisos y confiables.				X					X				X
	20. La calidad e integridad de los datos se mantienen en la infraestructura cloud/on-premise.				X					X				X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia\_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO

Especialidad del validador:

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

26 de diciembre del 2023



Firma del Experto validador

Mg POLETTI GAITAN, EDUARDO HUMBERTO

DNI 18073124



▪ **Quinta dimensión: Experiencia de Usuario y Operaciones**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es evaluar la infraestructura cloud/on-premise en términos de satisfacción del usuario y facilidad de mantenimiento, para comprender su impacto en la eficiencia operativa y la experiencia del usuario final.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Satisfacción del Usuario	21. La interfaz de usuario de la infraestructura cloud/on-premise es intuitiva y fácil de usar.				X				X				X	
	22. La infraestructura cloud/on-premise ha mejorado la eficiencia operativa de nuestra organización.				X				X				X	
	23. La infraestructura cloud/on-premise facilita nuestras operaciones y procesos empresariales.				X				X				X	
Facilidad de Mantenimiento	24. Mantener y actualizar la infraestructura cloud/on-premise es un proceso sencillo y directo.				X				X				X	
	25. La resolución de problemas técnicos en la infraestructura cloud/on-premise es rápida y efectiva.				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO

**Especialidad del validador:**

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

26 de diciembre del 2023



Firma del Experto validador

Mg POLETTI GAITAN, EDUARDO HUMBERTO

DNI 18073124

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de atención de pedido". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Zenaida Cristina Shica Julca
Grado profesional:	Maestría ( x )      Doctorado (   )
Área de formación académica:	Clínica (   )      Social (   ) Educativa (   )      Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional:	Tecnologías de la Información, Gestión de Base de datos.
Institución donde labora:	SUNAT
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( 4   ) Más de 5 años (   )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de tiempo de atención de pedido
Autor (a):	Alejandro Palomino, Carlos Manuel
Procedencia:	Perú
Administración:	Auto cumplimentado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa acuícola
Significación:	Nivel de significancia: 0.05

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Tiempo de atención de los pedidos en la empresa acuícola	Tiempo de atención	El tiempo de atención de pedidos se refiere a la duración total desde que se recibe un pedido hasta que se completa su preparación y está listo para ser entregado o recogido. Este tiempo engloba diversas actividades fundamentales que componen el proceso de preparación de pedidos, incluyendo la identificación de los productos solicitados, su recolección, empaquetado y, en algunos casos, su despacho. Una gestión eficiente del tiempo de atención de pedidos es crucial para garantizar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la empresa. En el contexto de la logística, disponer de información contrastada sobre los procesos establecidos en la preparación de pedidos permite orientar esfuerzos hacia la optimización, logrando así niveles de eficiencia superiores (Gómez Reino, Godoy Cagua, & Valladares Guamán, 2023).
	Eficiencia operativa	
	Satisfacción del cliente	

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	9. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	10. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	11. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	12. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	10. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	12. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, a usted presento el cuestionario de tiempo de atención de pedidos acuícolas en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. *No cumple con el criterio*
6. *Bajo Nivel*
7. *Moderado nivel*
8. *Alto nivel*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE LA VARIABLE TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS PEDIDOS EN LA EMPRESA ACUÍCOLA**

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de atención de pedido**

▪ **Primera dimensión: Proceso de atención**

Objetivo de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es agilizar el procesamiento y entrega de pedidos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Percepción de la Duración de Atención de Pedidos	16. La empresa procesa y completa los pedidos de manera rápida desde su recepción				X				X				X	
	17. El tiempo de espera para los clientes desde que hacen un pedido hasta su entrega es eficiente				X				X				X	
Experiencias del Personal en el Procesamiento de Pedidos	18. La respuesta a las consultas de los clientes sobre sus pedidos es rápida				X				X				X	
	19. Los pedidos son despachados con rapidez una vez completados.				X				X				X	
	20. La consistencia en los tiempos de atención al cliente es alta en diferentes momentos y situaciones.				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia SI

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Shica Julca Zenaida Cristina

**Especialidad del validador:** Grado de Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

26 de diciembre del 2023



**Firma del Experto validador**

Mg. Shica Julca Zenaida Cristina

DNI 48931582

Ing. Sistemas / Investigador

▪ **Segunda dimensión: Eficiencia operativa**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es aumentar la eficiencia operativa en la gestión de pedidos, logrando atender un mayor número de pedidos por jornada laboral, especialmente durante los periodos de alta demanda.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Calidad del Proceso de Atención de Pedidos	21. La eficiencia en el manejo de los pedidos durante los periodos de alta demanda es adecuada				X				X				X	
	22. La coordinación entre los diferentes departamentos en la gestión de pedidos es efectiva				X				X				X	
	23. La precisión en el procesamiento de los pedidos es alta				X				X				X	
	24. La empresa maneja bien los errores o problemas que surgen durante el procesamiento de los pedidos.				X				X				X	
	25. El sistema de seguimiento y actualización del estado de los pedidos para los clientes es eficiente.				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia SI

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Shica Julca Zenaida Cristina

**Especialidad del validador:** Grado de Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información



26 de diciembre del 2023

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Firma del Experto validador**

Mg. Shica Julca Zenaida Cristina

DNI 46931582

Inv. Sistemas / Investigador

▪ **Tercera dimensión: Satisfacción del cliente**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es mejorar la satisfacción del cliente con respecto al tiempo de entrega y la precisión en la información proporcionada durante el proceso de pedido

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Satisfacción del Cliente con el proceso de pedido.	26. El nivel general de satisfacción de los clientes con respecto al proceso de pedido es alto				x				x				x	
	27. La facilidad y comodidad para los clientes al hacer un pedido en la empresa es notable.				x				x				x	
	28. Los clientes están satisfechos con la consistencia y fiabilidad en la entrega de sus pedidos				x				x				x	
	29. Los clientes están satisfechos con la claridad y la precisión de la información proporcionada durante el proceso de pedido				x				x				x	
	30. La empresa atiende y resuelve de manera efectiva las consultas o quejas de los clientes				x				x				x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia SI

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Shica Julca Zenaida Cristina

**Especialidad del validador:** Grado de Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información

26 de diciembre del 2023.

**Firma del Experto validador**

Mg. Shica Julca Zenaida Cristina

DNI 48931582

Ing. Sistemas / Investigador

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de infraestructura cloud/on premise". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Zenaida Cristina Shica Julca
Grado profesional:	Maestría ( x )      Doctorado (   )
Área de formación académica:	Clínica (   )      Social (   ) Educativa (   )      Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional:	Tecnologías de la Información, Gestión de Base de datos.
Institución donde labora:	SUNAT
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( 4 ) Más de 5 años (   )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-

#### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 8. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de infraestructura cloud/premise
Autor (a):	Alejandro Palomino, Carlos Manuel
Procedencia:	Perú
Administración:	Auto cumplimentado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa acuícola
Significación:	Nivel de significancia: 0.05

#### 9. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Infraestructura cloud/premise	Costo y Eficiencia Económica	La computación en la nube ha transformado la forma en que las organizaciones gestionan y despliegan sus infraestructuras de TI. En este contexto, el "infraestructura (cloud/on-premise)" se



	Rendimiento y Escalabilidad	refiere a la elección entre alojar y gestionar recursos de TI en las instalaciones físicas de una organización (on-premise) o externalizarlos a un proveedor de servicios en la nube. Esta decisión se basa en diversos factores, como costos, flexibilidad, escalabilidad y requisitos de seguridad. En el modelo on-premise, las organizaciones tienen un control total sobre su infraestructura, lo que puede ser beneficioso en términos de seguridad y cumplimiento. Por otro lado, la infraestructura como servicio en la nube ofrece escalabilidad y flexibilidad, permitiendo a las organizaciones adaptarse rápidamente a las cambiantes demandas del negocio. La elección entre estos modelos depende de las necesidades y objetivos específicos de cada organización (Pablo Federico Muñoz-Calderón & Martín Geovanny Mora, 2020).
	Seguridad y Conformidad Regulatoria	
	Gestión de Datos y Tecnología	
	Experiencia de Usuario y Operaciones	

## 10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted presento el cuestionario de tiempo de atención de pedidos acuícolas en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	13. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	14. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	15. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	16. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	13. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	14. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	15. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	16. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. *No cumple con el criterio*
6. *Bajo Nivel*
7. *Moderado nivel*
8. *Alto nivel*



## CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE LA VARIABLE INFRAESTRUCTURA CLOUD/ON PREMISE

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de infraestructura cloud/on premise

▪ **Primera dimensión: Costo y Eficiencia Económica**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión evaluar la eficiencia económica de la infraestructura cloud/on-premise en términos de ahorro de costos y transparencia en la estructura de precios, para determinar su impacto en la reducción de gastos operativos y la previsibilidad financiera.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ahorro de Costos	26. La infraestructura cloud/on-premise ha reducido significativamente nuestros costos generales.				x									x
	27. Considero que no hay costos ocultos en la infraestructura cloud/on-premise.				x									x
	28. Los costos operativos de la infraestructura cloud/on-premise son eficientes y ofrecen un buen retorno de la inversión.				x									x
Transparencia de Costos	29. Las tarifas y costos asociados con la infraestructura cloud/on-premise son claros y fáciles de entender.				x									x
	30. La estructura de precios de la infraestructura cloud/on-premise es justa y razonable.				x									x

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

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

Apellidos y nombres del juez validador: Shica Julca Zenaida Cristina

Especialidad del validador: Grado de Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

26 de diciembre del 2023



Firma del Experto validador

Mg. Shica Julca Zenaida Cristina

DNI 48931582

Ing. Sistemas / Investigador

▪ **Segunda dimensión: Rendimiento y Escalabilidad**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es investigar la capacidad de la infraestructura cloud/on-premise para mantener un rendimiento óptimo y eficiente bajo diversas condiciones de carga, y evaluar su capacidad para escalar recursos de manera efectiva en respuesta a variaciones en la demanda.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Tiempo de Respuesta del Sistema	31. La infraestructura cloud/on-premise responde rápidamente incluso durante los picos de demanda.				x				x				x	
	32. Durante los picos de actividad, la infraestructura cloud/on-premise mantiene un rendimiento estable				x				x				x	
Capacidad de Carga del Sistema	33. La infraestructura cloud/on-premise responde rápidamente incluso durante los picos de demanda.				x				x				x	
	34. Durante los picos de actividad, la infraestructura cloud/on-premise mantiene un rendimiento estable				x				x				x	
	35. La infraestructura cloud/on-premise responde rápidamente incluso durante los picos de demanda.				x				x				x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

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

Apellidos y nombres del juez validador: Shica Julca Zenaida Cristina

Especialidad del validador: Grado de Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

26 de diciembre del 2023



Firma del Experto validador

Mg. Shica Julca Zenaida Cristina

DNI 48931582

Ing. Sistemas / Investigador

▪ **Tercera dimensión: Seguridad y Conformidad Regulatoria**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión evaluar la efectividad de la infraestructura cloud/on-premise en términos de cumplimiento normativo y gestión de riesgos de seguridad, para determinar su capacidad para proteger los datos y cumplir con las regulaciones de seguridad.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cumplimiento Normativo	36. La infraestructura cloud/on-premise cumple con las normativas de seguridad de datos pertinentes.				x				x				x	
	37. Las medidas de seguridad de la infraestructura cloud/on-premise son transparentes y eficaces.				x				x				x	
Gestión de Riesgos	38. La infraestructura cloud/on-premise identifica y mitiga efectivamente los riesgos de seguridad.				x				x				x	
	39. La infraestructura cloud/on-premise realiza auditorías de seguridad frecuentes y efectivas.				x				x				x	
	40. Considero que la infraestructura cloud/on-premise tiene una estrategia de seguridad proactiva y completa.				x				x				x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

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

Apellidos y nombres del juez validador: Shica Julca Zenaida Cristina

Especialidad del validador: Grado de Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información

26 de diciembre del 2023.



Firma del Experto validador

Mg. Shica Julca Zenaida Cristina

DNI 46931582

Ing. Sistemas / Investigador

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

▪ **Cuarta dimensión: Gestión de Datos y Tecnología**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es analizar cómo la infraestructura cloud/on-premise gestiona la eficiencia, integridad y calidad de los datos, incluyendo su protección, acceso y recuperación, para comprender su capacidad en el manejo y procesamiento de datos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Eficiencia de la Gestión de Datos	41. El acceso y la recuperación de datos en la infraestructura cloud/on-premise son rápidos y fáciles.				x				x				x	
	42. La infraestructura cloud/on-premise protege eficazmente contra la corrupción de datos.				x				x				x	
	43. La recuperación de datos en caso de pérdida es rápida y completa en la infraestructura cloud/on-premise.				x				x				x	
Integridad y Calidad de Datos	44. Los datos en la infraestructura cloud/on-premise son precisos y confiables.				x				x				x	
	45. La calidad e integridad de los datos se mantienen en la infraestructura cloud/on-premise.				x				x				x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

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

Apellidos y nombres del juez validador: Shica Julca Zenaida Cristina

Especialidad del validador: Grado de Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información



26 de diciembre del 2023.

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto validador

Mg. Shica Julca Zenaida Cristina

DNI 48931582

Ing. Sistemas / Investigador

▪ **Quinta dimensión: Experiencia de Usuario y Operaciones**

Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta dimensión es evaluar la infraestructura cloud/on-premise en términos de satisfacción del usuario y facilidad de mantenimiento, para comprender su impacto en la eficiencia operativa y la experiencia del usuario final.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Satisfacción del Usuario	46. La interfaz de usuario de la infraestructura cloud/on-premise es intuitiva y fácil de usar.				x				x				x	
	47. La infraestructura cloud/on-premise ha mejorado la eficiencia operativa de nuestra organización.				x				x				x	
	48. La infraestructura cloud/on-premise facilita nuestras operaciones y procesos empresariales.				x				x				x	
Facilidad de Mantenimiento	49. Mantener y actualizar la infraestructura cloud/on-premise es un proceso sencillo y directo.				x				x				x	
	50. La resolución de problemas técnicos en la infraestructura cloud/on-premise es rápida y efectiva.				x				x				x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

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

Apellidos y nombres del juez validador: Shica Julca Zenaida Cristina

Especialidad del validador: Grado de Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

26 de diciembre del 2023



Firma del Experto validador

Mg. Shica Julca Zenaida Cristina

DNI 46931582

Ing. Sistemas / Investigador

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima, 20 de octubre de 2023  
Carta P. 0633-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Bach.  
SERGIO GOLDIN  
CFO  
ACUAPESCA SAC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ALEJANDRO PALOMINO, CARLOS MANUEL; identificado con DNI N° 70218372 y con código de matrícula N° 7002989682; estudiante del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Modelo de infraestructura Cloud/On-Premise para optimizar el tiempo de atención de los pedidos en una empresa acuícola, Casma 2023**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador ALEJANDRO PALOMINO, CARLOS MANUEL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

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

Atentamente,





Dra. Helga R. Majo Marrúfo  
Jefe  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos