



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Sistema de información en la gestión de ventas de una empresa de exportación e importación, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información

**AUTORA:**

Licito Rodriguez, Maria Teresa (orcid.org/0000-0001-9545-8142)

**ASESORES:**

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

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Información y Comunicaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

2024

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme salud y valentía para afrontar todos los obstáculos, A mis padres, fuente inagotable de amor, apoyo y sabiduría. Su dedicación y sacrificio han sido la inspiración detrás de cada paso en mi viaje académico. A mi mentor, cuyas orientaciones expertas y paciencia han guiado mi investigación hacia la excelencia. A mis amigos y seres queridos, quienes han sido mi red de sostén y alegría en cada desafío. A mi mascota por acompañarme siempre Este logro es tan suyo como mío.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza necesaria para perseverar. Expreso mi profundo reconocimiento a mi familia por su inquebrantable amor. También dedico mi gratitud a mis educadores, quienes no solo compartieron sus conocimientos y experiencias, sino que desempeñaron un papel fundamental en mi desarrollo y en la culminación exitosa de esta investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ACUÑA BENITES MARLON FRANK, 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: "Sistema de información en la gestión de ventas de una empresa de exportación e importación, Lima 2023", cuyo autor es LICITO RODRIGUEZ MARIA TERESA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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, 08 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ACUÑA BENITES MARLON FRANK DNI: 42097456 ORCID: 0000-0001-5207-9353	Firmado electrónicamente por: MACUNABE el 10- 01-2024 20:15:32

Código documento Trilce: TRI - 0725912





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LICITO RODRIGUEZ MARIA TERESA 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: "Sistema de información en la gestión de ventas de una empresa de exportación e importación, Lima 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.

Nombres y Apellidos	Firma
LICITO RODRIGUEZ MARIA TERESA DNI: 72754358 ORCID: 0000-0001-9545-8142	Firmado electrónicamente por: LRODRIGUEZMT el 10- 01-2024 09:31:58

Código documento Trilce: INV - 1431442



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICO Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	15
III. METODOLOGÍA	30
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	30
3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	31
3.3 POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO	34
3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.5 PROCEDIMIENTOS	38
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	38
3.7 ASPECTOS ÉTICOS	39
IV. RESULTADOS	41
V. DISCUSIÓN	57
VI. CONCLUSIONES	63
VII. RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS	68
ANEXOS	73

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Variables y operacionalización	32
<b>Tabla 2</b>	Ficha de registro	37
<b>Tabla 3</b>	Medida descriptiva del indicador Tiempo de respuesta de una solicitud	41
<b>Tabla 4</b>	Medida descriptiva del indicador Usuarios que abandonan la solicitud	43
<b>Tabla 5</b>	Medida descriptiva del indicador Órdenes realizadas con éxito	45
<b>Tabla 6</b>	Prueba de normalidad del tiempo de respuesta de una solicitud	48
<b>Tabla 7</b>	Prueba de normalidad de los usuarios que abandonan la solicitud	49
<b>Tabla 8</b>	Prueba de normalidad de Órdenes realizadas con éxito	50
<b>Tabla 9</b>	Prueba de Wilcoxon del indicador Tiempo de respuesta de solicitud	51
<b>Tabla 10</b>	Indicador Tiempo de respuesta de solicitud	52
<b>Tabla 11</b>	Prueba de Wilcoxon del indicador Usuarios que abandonan el proceso de solicitud	53
<b>Tabla 12</b>	Indicador Usuarios que abandonan el proceso de solicitud	54
<b>Tabla 13</b>	Prueba de Wilcoxon del indicador Órdenes realizadas con éxito	55
<b>Tabla 14</b>	Prueba Z del indicador Órdenes realizadas con éxito	56

## ÍNDICE DE GRÁFICO Y FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Diseño de investigación	31
<b>Figura 2</b>	Medianas del indicador Tiempo de respuesta de una solicitud	42
<b>Figura 3</b>	Mediana del indicador Usuarios que abandonan la solicitud	44
<b>Figura 4</b>	Mediana del indicador Órdenes realizadas con éxito	46



## RESUMEN

La investigación se centró en evaluar el impacto del sistema de información en la gestión de ventas de una empresa de exportación e importación en Lima en 2023. La metodología empleada fue experimental, con un diseño pre-experimental y enfoque cuantitativo. La población de estudio abarcó 276 solicitudes mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. La recolección de datos se realizó por observación, utilizando la ficha de registro.

Los resultados revelaron que el sistema de información cumplió con los objetivos planteados. Hubo una significativa reducción de 6.38 días en el tiempo de respuesta del proveedor, indicando un impacto positivo en el rendimiento. Además, se observó una disminución de aproximadamente 13 usuarios que abandonaron el proceso, mejorando la retención. Se evidenció un aumento de aproximadamente 36 órdenes exitosas, señalando un impacto positivo en el porcentaje de conversión.

En conclusión, el sistema de información impacta positivamente en la gestión de ventas en la empresa de exportación e importación. Estos resultados proveen información valiosa para decisiones estratégicas y sugieren la implementación de tecnologías similares en otras organizaciones.

**Palabras clave:** Sistema de información, gestión de ventas, proceso de solicitud, importación, comercio exterior, solicitud importación.

## **ABSTRACT**

The research focused on evaluating the impact of the information system on the sales management of an export and import company in Lima in 2023. The methodology used was experimental, with a pre-experimental design and quantitative approach. The study population included 276 applications using simple random probability sampling. Data collection was carried out by observation, using the registration form.

The results revealed that the information system met the stated objectives. There was a significant reduction of 6.38 days in supplier response time, indicating a positive impact on performance. Additionally, there will be a decrease of approximately 13 users abandoning the process, improving retention. An increase of approximately 36 successful orders is evident, indicating a positive impact on the conversion rate.

In conclusion, the information system positively impacts sales management in the export and import company. These results provide valuable information for strategic decisions and suggest the implementation of similar technologies in other organizations.

**Keywords:** Information system, import management, request process, import, foreign trade, import request.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, La gestión de ventas de una empresa de exportación e importación en Lima – 2023, se encuentran inmersas en una era de cambios significativos en el ámbito de las ventas. Este dinámico escenario empresarial exige una adaptación constante para mantenerse competitivas. Por lo tanto, la gestión de ventas emerge como un componente crucial para el éxito en el comercio internacional. La agilidad y La habilidad para adaptarse y responder eficientemente a las tendencias del mercado. son ahora más esenciales que nunca. Las empresas en el ámbito de importación y exportación están redefiniendo sus estrategias de ventas, aprovechando tecnologías innovadoras y enfoques más centrados en el cliente. Esta transformación no solo impulsa la efectividad operativa, sino que también crea oportunidades para liderar con visión y excelencia en un mercado global altamente dinámico.

A nivel internacional, en Babahoyo, Ecuador, Mora et al. (2022) identificaron deficiencias en la administración de las ventas en la organización Parque de la Paz, específicamente en el ámbito de importación y exportación. Estas debilidades se reflejaron en desafíos administrativos y financieros derivados del desconocimiento y manejo inadecuado del personal dedicado a las operaciones de importación y exportación. Paralelamente, Cassab y Mayorca (2018) indicaron que en Colombia, el 50% de empleados en empresas de importación y exportación presenta carencias en las herramientas de gestión esenciales para una labor de ventas efectiva. Este déficit se evidencia en el 16.7% que reporta la ausencia de controles y seguimiento, constituyendo un aspecto desfavorable para la gestión integral de ventas en este sector específico a nivel internacional.

A nivel nacional, ComexPerú (2022) destaca las adquisiciones de bienes de consumo en Perú alcanzaron los US \$833 millones, evidenciando un incremento del 21.1% en contraste con el periodo correspondiente del año precedente. No obstante, se detectaron descensos en la importación de varios productos principales dentro de esta categoría, señalando en el ámbito de la gestión de ventas. Asimismo, ComexPerú

(2023) muestra que alrededor de los dos meses iniciales del presente año, China se posicionó como el principal proveedor de bienes importados para Perú, con un valor de US \$2,016 millones, representando el 25.6% del total de las importaciones del país. No obstante, es crucial destacar que esta cifra refleja una disminución del 28.8% en cuanto al año anterior 2022, lo cual presenta desafíos adicionales en la administración de ventas y abastecimiento del mercado peruano; por otro lado en Piura Sanchez, I. (2022). Muestra deficiencias en la supervisión de las competencias directivas, las cuales han provocado un impacto negativo en la administración de ventas y han obstaculizado los objetivos como la capacidad de anticipar cambios en el mercado y ajustar las estrategias comerciales en consecuencia es esencial para mantener el éxito y la competitividad a largo plazo.

La empresa, en su papel crucial como intermediaria en servicios aduaneros, se enfrenta a desafíos sustanciales; una de las preocupaciones centrales radica en la demora en las respuestas por parte de las agencias, esto ha generado un desafío considerable para los usuarios, quienes, al verse limitados a enviar su solicitud a una sola agencia, desean poder ampliar su alcance y recibir cotizaciones de múltiples proveedores. Un fenómeno adicional es que muchos usuarios, al completar sólo parcialmente la solicitud, la dejan en un estado "draft", contribuyendo a la baja tasa de conversiones de solicitudes a órdenes efectivas. Por lo tanto, de las 960 solicitudes que la empresa ha gestionado hasta este año, solo 120 han culminado en órdenes exitosas, lo cual se atribuye a problemas tanto por parte de los usuarios como de los proveedores. Además, la complejidad del procedimiento que se realiza en el envío y recepción de solicitudes también ha sido un factor crucial debido a la necesidad de remitir documentos por medio de correos electrónicos, y luego buscarlos mediante códigos ha sido tediosa para los proveedores, llevando en algunos casos a que estos documentos sean clasificados como "drafts". Estos desafíos evidencian la urgente necesidad de implementar un sistema para agilizar la comunicación entre usuarios y proveedores, así como para optimizar la gestión de solicitudes.

Se propone la presentación del planteamiento del problema fundamental: ¿De qué manera el sistema de información impacta en la gestión de ventas de una empresa de exportación e importación, Lima 2023? Como problemas secundarios tenemos: (a) ¿De qué manera el sistema de información impacta en el rendimiento del proveedor en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación? (b) ¿De qué manera el sistema de información impacta en el abandono de la solicitud en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación? (c) ¿De qué manera el sistema de información impacta en la conversión de la solicitud en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación?.

Además Hernández et al (2014, p.40) indica que, mediante la formulación de criterios concretos, se puede fundamentar la utilidad y relevancia del presente estudio. Como justificación metodológica, se resalta la relevancia de este estudio, ya que tiene el potencial de introducir innovaciones en el desarrollo de herramientas destinadas a la recopilación y análisis de datos en el ámbito de la gestión de ventas. Al establecer la estructura de la investigación y aplicar un método de enfoque cuantitativo y un diseño pre experimental, se facilita la medición precisa de variables clave como el tiempo de respuesta del proveedor, la retención de usuarios y la conversión de solicitudes. La metodología propuesta no solo sugiere mejoras en la experimentación con variables relevantes, sino que también establece un marco para la aplicación de nuevas herramientas de registro que son validados por expertos para la gestión de ventas.

Como justificación teórica, se destaca al llenar posibles vacíos de conocimiento en la gestión de ventas. La exploración de la literatura vigente y las teorías de gestión son aspectos fundamentales en cualquier investigación, y modelos específicos en ventas no sólo contextualiza el estudio, sino que también proporciona el fundamento conceptual necesario. Esta base teórica sólida permite identificar lagunas en el conocimiento actual, establecer relaciones causales, y proponer hipótesis o modelos predictivos. Además, la investigación busca generalizar los resultados a principios más amplios, ofreciendo una comprensión más profunda del comportamiento de variables clave y su relación en el contexto específico de la administración de ventas. Los

hallazgos también tienen el potencial de proporcionar una exploración fructífera del fenómeno, generando conocimientos que pueden orientar futuras investigaciones y sugerir ideas valiosas para la mejora continua en este ámbito.

Como justificación práctica, la investigación brinda la oportunidad de identificar y corregir deficiencias en el proceso de solicitud, generando un impacto directo en los ingresos corporativos. Más allá de resolver problemas con clientes y proveedores en el proceso de recepción y envío de solicitudes, se busca proponer mejoras sustanciales, generando un valor adicional que satisface una demanda específica de la organización. Estas mejoras no solo optimizan la eficiencia del procedimiento, sino que también tienen implicaciones trascendentales para diversos problemas prácticos, fomentando la mejora continua y la competitividad en el sector de gestión de ventas y operaciones comerciales.

Asimismo, se formula el objetivo general: Determinar de qué manera el sistema de información impacta en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación. (a) Determinar de qué manera el sistema de información impacta en el rendimiento del proveedor en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación. (b) Determinar de qué manera el sistema de información impacta en el abandono de la solicitud en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación. (c) Determinar de qué manera el sistema de información impacta en la conversión de solicitud en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación.

Por último, se formula la hipótesis general: El sistema de información impacta favorablemente en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación. Como hipótesis secundaria tenemos: (a) El sistema de información impacta el rendimiento del proveedor en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación. (b) El sistema de información impacta significativamente en el abandono de la solicitud de la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación. (c) El sistema de información impacta favorablemente en la conversión de solicitud en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación.

## II. MARCO TEÓRICO

En este estudio, se han considerado diferentes investigaciones relacionadas al sistema de información y la gestión de ventas con el propósito de alcanzar una comprensión más sólida de este concepto.

Como antecedentes nacionales tenemos, Malpartida et al. (2023), tiene el propósito principal de analizar la repercusión del comercio electrónico en la administración de ventas en Gamarra, ubicado en (Lima, Perú) del año 2021. La variable de estudio se desglosa en la gestión de ventas. Se ha adoptado un enfoque metodológico cuantitativo con un alcance explicativo, utilizando un diseño no experimental transeccional correlacional-causal. La población seleccionada consiste en 100 microempresarios vinculados al comercio, por lo cual se les administró una encuesta por 18 preguntas con alternativas de valoración según la escala de Likert. Después de realizar una revisión y de analizar la información recolectada, se confirmó la existencia de una influencia sustancial entre el comercio electrónico y la administración de ventas ( $p < .05$ ). Este hallazgo se respalda mediante la utilización de la regresión lineal, que arrojó un coeficiente de prueba de 0.752. En conclusión, se observa que la gestión se ve mejorada por el sistema de información para los usuarios. En el contexto de las operaciones de comercio exterior, tanto de exportación como de importación, se ha implementado un sistema de información que potenciaría la atención al usuario desde la solicitud hasta la respuesta del proveedor. Además, ofrecería al usuario una variedad de opciones de agencias con las que podría realizar diversas solicitudes.

En el siguiente estudio Mar (2021), Famet Bus Lima se propone evidenciar la influencia del sistema de información en los procedimientos logísticos de la entidad. Con este propósito, su diseño de investigación adoptó una perspectiva experimental, contando con una población de 51 colaboradores, donde se seleccionó una pequeña muestra representativa de 45 individuos vinculados a la organización. El enfoque metodológico fue cuantitativo, utilizando la técnica de cuestionario que les permitió una

recopilación de los resultados; Lo cual revelaron que el sistema de información influye en el indicador de cumplimiento en los procesos de despacho, mostrando un valor del 52%. Como consecuencia de esta influencia, se logró una significativa disminución de 1 hora en el proceso de entrega de materiales, mientras que el tiempo destinado para registrar órdenes de compra se redujo a 10 min como mínimo. En resumen la instauración del sistema de información impacta de manera significativa en los procesos organizativos, siendo su contribución fundamental a la investigación la evidencia clara del impacto beneficioso de la variable independiente. Este impacto se manifiesta especialmente en aspectos relacionados con la usabilidad y accesibilidad, según las preguntas pertinentes del cuestionario empleado.

De manera similar Morales (2021), en el trabajo realizó un análisis en la compañía "Técnica Avícola – Trujillo" enfocado en la gestión de administración y despachos en el contexto empresarial, utilizando una aplicación móvil para agilizar la toma de pedidos. La problemática central abordada fue la demora en la toma de pedidos de venta. La metodología aplicada fue de tipo pre-experimental, empleando 124 pedidos como muestra recopilados durante un periodo de 10 días y almacenando la información en una herramienta de registro. Los resultados revelaron una notable reducción, experimentando una reducción desde 112.27 minutos hasta 2.75 minutos como mínimo en el tiempo necesario para la toma de un pedido de venta. En términos de tiempo promedio, se registró una disminución de 11.45 (minutos), según los informes recopilados.

Este descubrimiento indica una disminución en el promedio del tiempo de registro de un requerimiento. Asimismo, se logró una disminución en la elaboración de pedidos, reduciendo el tiempo de 2.71 minutos a 1.5 minutos, equivalente a un 45% de disminución. Se concluye que la aplicación móvil ejerce un impacto favorable en la administración de ventas, particularmente en relación con el tiempo promedio de respuesta. Esta investigación contribuye de manera positiva a la aplicación de herramientas tecnológicas en la gestión de ventas, promoviendo una respuesta más



eficiente por parte de los proveedores frente a las solicitudes que los usuarios realizan; haciendo referencia al rendimiento del proveedor.

Tume (2020), Detalló cómo un sistema de información contribuye a optimizar la gestión de compras en los procesos logísticos de la Municipalidad Distrital de Sondorillo - Piura. Se adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando a los empleados y los registros de la demanda de compras como población. La herramienta de recolección de datos fue elaborada en un cuestionario. Los hallazgos obtenidos indicaron una reducción durante los registros de pedidos por área, pasando de 10.10 minutos en el pretest a un aumento del 70% en la cantidad de productos registrados en el postest. Asimismo, se observó una disminución en el tiempo de desarrollo de programación de solicitudes por área, el tiempo solicitudes, cotización y notificación de órdenes de compra a proveedores, que pasaron de 14.70 minutos antes de su incorporación de un sistema de información (pre-test) y 7.50 minutos después de la incorporación (postest), representando una reducción del 49% en el tiempo de entrega de órdenes de compra.

En cuanto al tiempo de entrega de órdenes de compra, se registró una disminución del 50%, pasando de 15.70 horas en el pretest a 7.60 horas en el postest mediante el uso del sistema web. La fase de control también contribuyó a reducir los tiempos de proporcionar órdenes de compra y la duración de la preparación de informes. En conclusión, la incorporación de un sistema de información en el ámbito de las importaciones demuestra su eficacia como herramienta estratégica, con el fin de incrementar la eficiencia y la precisión. y la rapidez en los procesos logísticos asociados a la gestión de compras. Estos hallazgos ofrecen valiosas perspectivas para las empresas que buscan optimizar sus operaciones en el ámbito de las importaciones mediante la incorporación de tecnologías avanzadas, permitiendo al usuario finalizar el proceso de solicitud de una importación, disminuyendo su tasa de abandono.

Además, Lancho (2019) señaló un desafío significativo en las operaciones del almacén vinculado a la entrega puntual de pedidos en Lima, evidenciando situaciones en las que los materiales no se distribuyen de manera eficiente, generando demoras

en las tareas de los empleados del departamento de almacén y causando molestias a los clientes. En algunos casos, estas demoras pueden resultar en devoluciones de pedidos. Como respuesta a esta problemática, propuso diversas opciones de mejora basadas en diversas herramientas de gestión, A través de la implementación de estrategias como previsión, representación gráfica de procesos, clasificación ABC y métodos eficientes de manejo y reabastecimiento de productos, se lograron notables resultados. Después de la aplicación de estas medidas, se observó una reducción del 40% en la falta de atención a pedidos, generando un impacto positivo en el Valor Actual Neto (VAN) con un beneficio de \$107,200, y una disminución de costos por un monto de \$40,000. Se concluye que estos resultados afirman que, las mejoras propuestas en la gestión han llevado a una mejora sustancial en las operaciones generales del almacén. La disminución de pedidos no atención en el estado de importación tienen como estado draft donde hace referencia al indicador usuarios que abandona el proceso de solicitud; por ende brinda una mayor información sobre el estado que puede ocasionar el no generar una solicitud a orden.

Como antecedentes internacionales se ha considerado a Caballini y Benzi (2023), que explican sobre el fenómeno del gigantismo en Italia de la industria naval, ha tenido un profundo impacto en las cadenas de suministros a nivel global, reconfigurando tanto sus estructuras de costos como los tiempos involucrados. A medida que los buques han aumentado su tamaño, las compañías navieras han aprovechado la aplicación de economías de escala con el propósito de disminuir los gastos asociados al transporte. Sin embargo, ha generado una serie de consecuencias negativas en toda la cadena de suministro. Este artículo no realiza una metodología de investigación tradicional donde incluye el estudio experimental, en cambio utiliza la metodología Fast Corridor (FC) donde detalla la descripción de los resultados y la comparación de otros casos similares. Se utilizó la herramienta de T-Students para determinar la distinción entre la medición previa (pre-test) y la medición posterior (post-test). que utilizó es la recolección de datos que contiene (comparación de pasos, supervisión en tiempo real y el examen de datos).

La población estuvo definida por los procesos logísticos y aduaneros relacionados con la importación de mercancías desde los puertos hasta el interior de Italia. Como resultado, la entrega desde el puerto hasta el centro de distribución de IKEA fue reducido de 9 días a solo 1 para contenedores FC y costos totales de aduana se redujeron en un 30%, seguido con un 35% en la reducción en el tiempo de tránsito desde los puertos de Genoa o La Spezia hasta los nodos interiores para todos los contenedores de IKEA Este artículo hace relación a la variable independiente y dependiente tiene como dimensión tiempo de conversión debido a que mide el tiempo que disminuyó en realizar una importación desde un punto de partida a su destino fijado. Se concluye que para la recopilación de la información las desviaciones presentadas sobre lo planificado se encuentran por debajo del 50% de la media, por ende la incorporación de un Fast Corridors mejora los procesos y la tecnología para acelerar las respuestas de las exportaciones e importaciones. Como metodología utilizan el enfoque SLR de Kitchenham que consta de tres pasos: planificar, realizar e informar sobre la revisión, es de tipo cuantitativo.

Así mismo, Wu, M et al. (2023), señala que la conversión de ventas y la evaluación de clientes potenciales en US son los componentes claves más críticos de la gestión de ventas. Cuenta con una tasa de conversión promedio de 10% de clientes potenciales y sólo entre el 1 y 6% de los prospectos se convierten en clientes activos; por ende, los equipos de ventas gastan recursos de tiempo valioso y restringido a clientes potenciales de baja calidad que resultan difíciles de convertir, aquello que influye directamente en el desempeño de las ventas. Tiene como objetivo general aumentar el rendimiento de las ventas y la mejora de la tasa de conversión en las ventas. Cuenta con una población de 44 clientes; Tiene como resultado que el número de estudios de puntuación de clientes potenciales ha aumentado en los últimos años, además menciona que al implementar un modelo de eficaces de puntuación de clientes potenciales ofrecen un rendimiento excelente en tasas de conversión es decir en un aumento del 26%, ingresos anuales en 50% y costo por cliente potencial en un 25%, Estas tres métricas reflejan la mejora en el desempeño de las ventas después

de implementar modelos adecuados de puntuación de clientes y proveedores; Y la clasificación de árboles de decisión, obtuvo un aumento del 36,4% en la satisfacción general, un incremento del 50% en la cantidad de clientes que están dispuestos a establecer una relación cercana y un aumento del 60% en el aumento de pedidos. Se concluye, La puntuación de clientes potenciales es fundamental para un proceso de ventas interno, ya que ayuda a los equipos de ventas a priorizar sus esfuerzos e identificar qué clientes potenciales tiene más probabilidades de realizar una conversión, de igual manera los clientes pueden elegir en base a las puntuación el mejor proveedor para que puedan importar o exportar.

De la misma manera, Homburg y Tischer (2023) mencionan en su artículo realizado en USA, que los profesionales de empresa a empresa (B2B) están cada vez más interesados en capacidades para gestionar de manera integral. Los puntos de interacción a lo largo de la experiencia del cliente (CJC) B2B para seguir siendo competitivos. Como metodología, adopta un enfoque de métodos mixtos, conceptualizados y operacionalizados en B2B CJMC debido a la capacidad de un proveedor para lograr un valor superior para el cliente. Teniendo como población dividida en tres partes de una muestra completa de 66,4% y submuestra de 67,1% eran jefes de departamento o superiores, en segundo lugar la experiencia laboral que fue en promedio de 20 – 25 años, en tercer lugar calcular la confiabilidad entre los evaluadores utilizando el coeficiente de correlación intraclase para casos con múltiples informantes (n =67) dicho promedio fue de 0,61 lo que indica una consistencia adecuada entre los evaluadores. Se realizó una encuesta seleccionando los contactos por puesto y experiencia laboral, contando con 5.437 encuestados por correo electrónico. Se obtuvieron 612 cuestionarios, para una tasa de fidelización del 56,2%.

Por ende, se concluye que los resultados de B2B CJMC como se muestra en el **Anexo 8** es particularmente rentable para los proveedores que operan en entornos caracterizados por altos costos de cambio de clientes. En consecuencia, los proveedores con un alto grado de CJMC B2B deberían intentar aumentar los costos de cambio de clientes mediante, un modelo de productos y servicios interconectados que atraigan a los clientes. Para mejorar la retención de usuarios y disuadir el

abandono del proceso de solicitud o toma de servicio, los proveedores pueden implementar estrategias centradas en la experiencia del cliente. Ofrecer asistencia proactiva, interfaces intuitivas y procesos eficientes puede crear un entorno más favorable.

Cron et al. (2022). La multiplicidad de canales y los hábitos de compra emergentes, especialmente entre los millennials, han exacerbado esta situación ya desafiante. Tienen una cifra que indica que solo el 41% de su tiempo de trabajo lo dedico en las interacciones con el cliente; sin embargo, en promedio, solo el 17% de las conversiones de ventas terminan en un acuerdo cerrado; de la misma manera al realizar una encuesta preliminar como prueba piloto el 80% de los 200 vendedores minoristas estuvieron de acuerdo con la afirmación: “Cuando terminó la conversación debido a una baja probabilidad de compra, hay otras opciones”. Los resultados muestran que los trabajadores en un entorno minorista incluye moda (17%), mercancías generales (15%), electrónico (8%), salud y cuidado personal (6%), muebles (6%), artículos deportivos (4%) y vehículos de motor (2%).

Los vendedores tenían una edad promedio de 37-36 años, en promedio de 7-70 años de experiencia en ventas y el 64% eran mujeres; sin embargo, el 83% de los vendedores dijeron que a menudo o siempre basaban su juicio en lo que dice un cliente y las preguntas que hace. Otros factores mencionados, el 60% incluyeron el lenguaje corporal del cliente, el 55,5% el estilo de comunicación con el cliente y el 51,5% la decisión del cliente. Sólo el 12,5% indicó que a menudo o siempre consideraba la apariencia del cliente. Se concluye que un trato al cliente excepcional no solo influye en la retención de clientes, sino que también es fundamental para la conversión efectiva de solicitudes en importación. La atención personalizada y empática durante la interacción con el cliente crea una conexión positiva, aumentando la probabilidad de conversión incluso en casos donde la compra puede parecer poco probable. Esta estrategia no solo impacta la transacción actual, sino que establece bases sólidas para relaciones comerciales duraderas y recomendaciones, consolidando la posición del vendedor en el mercado de importación. En resumen, el trato al cliente emerge como

un impulsor clave para el éxito en la conversión de solicitudes en el ámbito de la importación.

Zurita (2021), señala que la ineficiencia en el proceso de importación en Bolivia puede provocar considerables pérdidas económicas para una empresa. En este sentido, el estudio se enfocó en la adopción de normas internacionales, particularmente el Programa OEA de la Aduana Nacional, con el objetivo de reducir retrasos y costos durante el proceso de importación, con la finalidad de evitar pérdidas económicas. El enfoque del estudio examinó detalladamente el procedimiento de importación de la empresa boliviana Coreansa Ltda. Se realizó una investigación aplicada utilizando un enfoque mixto de corte longitudinal para comparar el impacto de los retrasos y los costos antes y después de la implementación de las normas. Se identificaron tres etapas cruciales de implementación: Cargue del contenedor, Liberación del contenedor y Nacionalización, lo que resultó en una reducción del 41% en los retrasos y del 38% en los gastos. En conclusión, la aplicación de la normativa de la red de suministro resultó efectiva para reducir los retrasos y los costos en los procesos de importación, un hallazgo que puede ser aplicable a otras empresas de actividad similar. Este estudio se alinea de manera coherente con la propuesta y la problemática que se está investigando.

Según Chams et al. (2020). El problema se enfoca en el procedimiento de importación de la empresa comercial colombiana con alrededor de 270 tiendas a nivel nacional enfocada a la trazabilidad de la información y la habilidad para comprender de manera eficiente a los clientes internos. La empresa sostiene que la falta de un seguimiento efectivo en el proceso de compras internacionales y nacionalización de productos, junto con los retrasos en la identificación de cuellos de botella, genera desorientación en todas las actividades comerciales. Como población se toman 400 tiendas en todo el país. Se utiliza la técnica de cuestionarios a los participantes del proceso de importación. La información revela que el 44% de los involucrados consideran que la entrega de carga de proveedor cumple con los requisitos, 56% como regular. En conocimiento de la documentación sobre importación el 56% sabe sobre

ello y el 26% se considera experto. En seguimiento de importación el 50% realiza positivamente su trabajo y el 25% como regular. El proceso de solicitar, coordinar envíos y gestionar muestra evaluaciones mixtas. El tiempo de importación bueno como 63%, regular y mala en un 50%. Los autores concluyen una reducción del 43% en los tiempos que realizan las actividades en el área de importación. Una disminución del 30% en los costes de impago y un 70% reducción de los gastos asociados al almacenamiento. Se llega a la conclusión de que la mejora en el tiempo de respuesta y la mayor satisfacción del usuario podrían lograrse mediante un seguimiento de las solicitudes de importación por parte del proveedor e incrementar las ventas.

Así mismo, en una empresa artesanal de comercio en china Kaifeng et al. (2020), realizó una análisis sobre las áreas importantes de toma de decisiones desde un enfoque de administración de la cadena de suministro para comprender el negocio actual, abordando aspectos como la gestión de relaciones con proveedores y compras, operaciones internas, y marketing y gestión de relaciones con clientes. Esta investigación es de enfoque exploratorio, con una población de 500 personas, donde muestra como resultado que el 73% de los participantes prefieren esta opción sobre otras artesanías de comercio justo debido al buen manejo de las redes sociales y medios digitales para promover su imagen como una empresa social comprometida con el comercio justo y preocupada por las comunidades rurales pobres.

En conclusión, esta información sugiere que, aunque haya éxito en ciertos aspectos, hay áreas específicas que aún presentan dificultades para la empresa, lo que puede ser valioso para comprender las complejidades del comercio justo y la administración de la cadena de suministro en general. Se concluye que una gestión eficiente de las redes sociales puede desempeñar un papel crucial en la simplificación del proceso de importación, al facilitar la conexión entre usuarios que buscan importar y proveedores que desean ofrecer sus servicios. Al utilizar eficazmente las redes sociales, una empresa puede mejorar la visibilidad de sus servicios, alcanzar a una audiencia más amplia y establecer conexiones valiosas con potenciales clientes y proveedores. Esto no solo simplificará el proceso de encontrar socios comerciales adecuados, sino que también puede agilizar la comunicación y las transacciones,

haciendo que la importación sea más accesible y eficiente para todas las partes involucradas. La gestión efectiva de las redes sociales puede, por lo tanto, contribuir significativamente a la facilitación y optimización del proceso de importación.

Gao et al (2023) El estudio se centra en mejorar la tasa de conversión en minoristas electrónicos al emplear la teoría de grafos para detectar en tiempo real el estado del embudo de conversión. Se clasifican las decisiones de los usuarios en cinco categorías: hacer clic, agregar a un servicio, solicitar una importación, quitar los servicios. Este enfoque científico tiene como objetivo estratégico optimizar las tácticas de marketing durante las sesiones de los usuarios. Para abordar el desafío de datos desequilibrados, se adopta la técnica de sobremuestreo minoritario sintético. Los resultados experimentales indican que los modelos basados en características de la teoría de grafos superan significativamente a los modelos convencionales, con una mejora de más del 27% en las métricas de recuperación y precisión a nivel macro y micro. Este estudio, aparentemente pionero en su enfoque, utiliza gráficos de flujo de clics y opciones de decisión en tiempo real para prever y detectar conversiones. A diferencia de la mayoría de las investigaciones que se enfocan en problemas binarios, este utiliza un enfoque teórico de grafos para clasificar en cinco categorías. Además, construye gráficos temporales a nivel de elemento para representar la estructura original de los datos de la sesión de secuencia de clics. Las características de variación temporal propuestas aumentan la eficacia de la detección de conversiones durante una sesión en curso.

Para entender sobre los Sistemas de Información debemos citar el concepto que nos brindan los siguientes autores: De acuerdo con Prieto et al. (2004), se debe contemplar la integración de un sistema de información como una opción viable en las organizaciones con el fin de incrementar su eficiencia y productividad. Además, engloban la totalidad de los elementos de hardware, software, herramientas y procedimientos diseñados para simplificar la adquisición, administración, control, análisis, modelado, representación y divulgación de datos de carácter espacial, y se emplean para abordar asuntos complicados y proporcionar respaldo a las organizaciones y la data de información. Además Ernawatiningsih y Kepramareni



(2019) señalan que, en el contexto de los sistemas, es fundamental reconocer la contribución significativa que realizan al mejorar la efectividad de los procesos organizativos. Esta mejora, a su vez, se traduce en la capacidad del sistema para satisfacer de manera más eficaz y eficiente las diversas necesidades que la organización enfrenta en su día a día. La optimización de procesos se convierte, por lo tanto, en un componente fundamental para lograr los propósitos y metas definidos por la organización, subrayando la importancia de una implementación cuidadosa y estratégica de los sistemas en el entorno organizacional. De la misma manera, Monteiro y Cepêda (2021) Los sistemas de información son útiles para una amplia gama de usuarios porque proporcionan información que respalda todos los niveles de actividad gerencial en los niveles operativo, medio y superior.

Además, Barann et al. (2020). La transformación digital en el comercio minorista se centra en la utilización de tecnologías digitales con el fin de elevar el nivel de la experiencia proporcionada al cliente y perfeccionar las operaciones. En el ámbito de la gestión del punto de contacto con el cliente, se busca integrar canales para ofrecer una experiencia coherente. Esto implica utilizar plataformas omnicanal que permitan a los consumidores interactuar sin problemas a través de múltiples puntos de contacto, como tiendas físicas, comercio electrónico, aplicaciones móviles y redes sociales.

Para entender sobre la gestión de ventas debemos citar el concepto que nos brinda los siguientes autores: Diaz et al. (2019) precisa que la administración de ventas es el conjunto de actividades encaminadas a evaluar, formar, motivar, sincronizar, supervisar y dirigir un equipo de ventas, con un enfoque centrado en alcanzar los objetivos y realizar las ventas de manera efectiva y ética; de igual manera Gomez (2022) destaca un procedimiento que implica la aplicación de habilidades y técnicas específicas para llevar a cabo todas las acciones necesarias. A su vez, Tintelnot (2023) Dentro del ámbito de la administración de ventas en exportaciones e importaciones, el enfoque comercial se centra en habilidades y estrategias de marketing de alto calibre. Este enfoque busca generar un profundo interés por parte del cliente en la adquisición de una considerable cantidad de productos o la utilización de servicios. Se refiere a la persuasión exitosa para que el cliente adquiera bienes o servicios que inicialmente no

tenía contemplados, logrando esta conexión a través de la alineación eficaz con los requerimientos particulares del cliente por parte de la empresa; Gomez (2022) Destaca que se trata de un proceso mediante el cual se reorganiza una unidad de colaboradores y recursos destinados a lograr los objetivos de ventas. establecidas por una empresa. vender es una de las actividades más apasionantes en los negocios. Este procedimiento implica la aplicación de habilidades y técnicas específicas para llevar a cabo todas las acciones necesarias.

Así mismo, en el modelo de Grönroos y Ojasalo (2004), los determinantes de la productividad de los servicios se separan en una perspectiva de insumos, una perspectiva de procesos de servicios y una perspectiva de resultados. La perspectiva de los empleados permite a los proveedores de servicios brindar mejores servicios a los clientes (es decir, insumos firmes como personal, sistemas y tecnología, así como aportes de los clientes como tiempo y esfuerzo). La perspectiva del proceso de servicio se refiere a cómo estos insumos se transfieren a resultados (es decir, palancas de productividad de los empleados, diseño de servicios o mejora del back office), mientras que la perspectiva de resultados se refiere al aspecto de calidad del servicio externo (por ejemplo, calidad percibida por el cliente). Como se visualiza en el Anexo 7.

Con respecto a la primera dimensión Conversión de solicitud, se cita al siguiente autor. Xue et al. (2019) explican que la eficacia de los motores de búsqueda en línea a veces se ve afectada por la diversidad y el ruido de la información en las páginas web. Sugieren que la utilización de datos de clics de usuarios podría perfeccionar la precisión de las descripciones (metadatos) de las páginas web, con el potencial de mejorar la eficacia de las búsquedas. Por otra parte, Gopagoni et al. (2021) argumentan que comprender los patrones de los datos generados puede contribuir a aumentar la tasa de éxito, identificando factores clave para mejorar la conversión de ventas.

En cuanto a Cron et al. (2021), destacan que un mayor rendimiento y crecimiento de las ventas se derivan de una estrategia de ventas eficiente, especialmente cuando los vendedores son profesionales experimentados capaces de evaluar la probabilidad de compra de los clientes. En entornos con alto tráfico en la tienda y vendedores centrados en construir relaciones duraderas, esta estrategia resulta efectiva. No obstante, en situaciones de bajo tráfico y competencia en la misma estrategia de ventas, se observan rendimientos inferiores para los vendedores, evidenciando la importancia del contexto en la efectividad de la estrategia.

Wilson (2019) Durante las acciones de optimización de la tasa de conversión, se implementaron diversas estrategias durante un período de 30 minutos. Estas iniciativas estuvieron enfocadas en mejorar la eficiencia y efectividad de la conversión, abordando aspectos clave del embudo de ventas. La ejecución de estas acciones reflejó un esfuerzo concentrado para maximizar la proporción de clientes leales en un corto lapso de tiempo.

De igual manera la segunda dimensión Abandono de la solicitud, se cita al siguiente autor. Muster (2020), aborda la situación en la que un usuario manifiesta interés en un producto pero no finaliza la compra debido a la desconfianza generada por el sitio web. Este fenómeno resalta la importancia crítica de establecer la confianza del usuario para lograr conversiones efectivas en entornos de comercio electrónico. Por otro lado, Dai y He (2012) analizan la dinámica de tiempos de espera, señalando que, en un sistema donde la eficiencia operativa es el objetivo primordial y los costos de personal predominan sobre otros gastos, es estratégico permitir una fracción moderada del abandono de clientes. Este enfoque se alinea con un régimen sobrecargado, conocido como régimen impulsado por la eficiencia, donde se busca optimizar la utilización del servidor, minimizando los tiempos de espera y, en consecuencia, mejorando la eficiencia global del sistema.

Al igual que, Aruly Krithika (2019) La percepción del tiempo de espera entre la motivación hedónica y utilitaria, junto con la frecuencia de abandono, desempeña un papel crucial en las solicitudes de importación. Es evidente que los compradores con motivaciones hedónicas no están dispuestos a esperar largos períodos para

registrarse o cargar páginas, incluso si su búsqueda está destinada a objetivos de entretenimiento en línea. Daniel et al (2020) Los consumidores que tienen la mentalidad abstracta cuando adquieren un servicio en línea califican los servicios que seleccionan como más importantes y, en consecuencia, tienen más probabilidades de adquirirlos, lo que reduce el porcentaje de abandono. Erdil (2028) destaca tres factores clave que inciden en la tasa de abandono: (a) la presencia de consumidores sin intención de compra o solicitud, (b) estímulos promocionales que desvían a los usuarios hacia otros sitios web y (c) la complejidad excesiva en el proceso de adquisición de un servicio. Estos elementos resaltan la necesidad de abordar la intención del consumidor, mejorar la eficacia de las estrategias promocionales y simplificar el proceso de compra o solicitud como medidas clave para mitigar la tasa de abandono y, simultáneamente, optimizar la experiencia del usuario. De acuerdo con las investigaciones de Mazur et al (2021), esta atención es crucial ya que los usuarios suelen tomar decisión de abandonar la aplicación con base en sus experiencias y percepciones emocionales, más que en consideraciones técnicas.

Finalmente, en la tercera dimensión Rendimiento del proveedor, se cita al siguiente autor. Li et al (2007) definen el rendimiento del proveedor como la evaluación y aprobación de posibles proveedores por parte de una organización, utilizando herramientas tanto cuantitativas como cualitativas. Además, resaltan la crucial importancia de esta evaluación para garantizar una cadena de suministro eficaz y eficiente, lo que, a su vez, contribuye a la mejora de sus procesos. Dentro del panorama global y competitivo de los negocios. Siguiendo esta línea, Syukrilah et al. (2023) subrayan la necesidad de contar con un proveedor en los cuales la empresa pueda confiar en diversas situaciones y condiciones. Por consiguiente, resulta imperativo evaluar de manera continua el desempeño de los proveedores que suministran materias primas de forma regular para la producción u otras actividades relacionadas con el cliente.

Además, según Li et al. (2020), la evaluación sistemática de proveedores con un enfoque ecológico a lo largo de múltiples ciclos consecutivos emerge como una estrategia eficaz para gestionar de manera efectiva a los proveedores clave en una

empresa. Desde una perspectiva complementaria, Hudnurkar et al (20280 proponen la implementación de un marco integral basado en el BSC (Balanced ScoreCard) con el propósito de fortalecer y optimizar las relaciones con los proveedores. Este enfoque integral no solo facilita la toma de decisiones, sino que también posibilita gestionar y mejorar la colaboración con los proveedores en las empresas, alineándose de manera efectiva con las prioridades estratégicas de la organización. Por otro lado, Sahu et al. (2016) se vinculan a índices de rendimiento (“verdes”) que se utilizan para evaluar y seleccionar proveedores alternativos, llevándose a cabo dentro de un marco filosófico de la cadena de suministro verde, resaltando el enfoque ambiental y sostenible en la administración de la cadena de suministro. Asimismo, Cao et al. (2023) destacan que la dependencia de los proveedores de compradores socialmente responsables está positivamente asociada con el desempeño en materia de RSE (Responsabilidad Social Corporativa) de los proveedores. No obstante, esta relación positiva se atenúa cuando los proveedores ocupan una posición destacada en la red o enfrentan una alta incertidumbre en la demanda.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

Esta investigación es de tipo aplicada debido a que su objetivo principal consiste en abordar y resolver los problemas. Según los hallazgos de Solórzano et al. (2019), se refiere a un enfoque investigativo que posibilita la generación y contribución de nuevos conocimientos a partir de información específica derivada de conocimientos previamente aplicados.

Hernández et al. (2014) sugiere que, en relación con la investigación científica, existen dos propósitos fundamentales: en primer lugar, generar conocimiento y teoría, conocido como investigación básica; y en segundo lugar, resolver problemas prácticos y aplicar los descubrimientos para abordar situaciones concretas, lo que se conoce como investigación aplicada. Asimismo, Sánchez et al. (2018) describe la investigación aplicada como el uso del conocimiento adquirido mediante la investigación básica o teórica con el fin de comprender y resolver un problema específico.

##### **Enfoque de la investigación**

Este estudio de investigación adopta un enfoque cuantitativo, tal como explicado por Muñoz (2021). Dicho enfoque se concentra en la exploración específica del tema de estudio, el desarrollo de hipótesis, la verificación de información y la recopilación y la evaluación de datos numéricos de los participantes involucrados en la investigación.

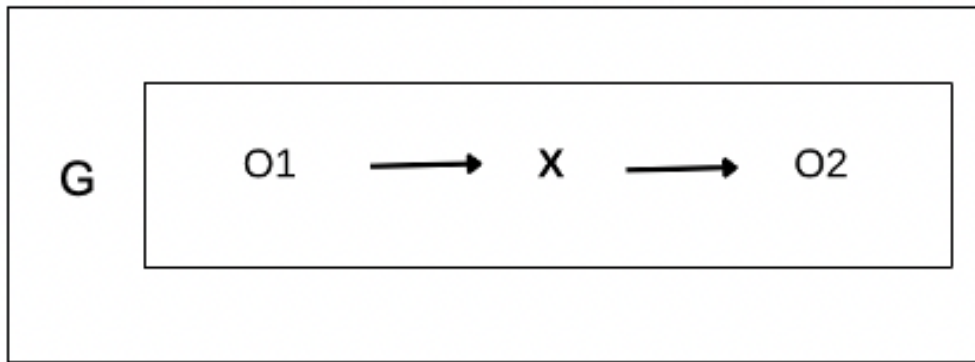
Su propósito central es contribuir y aplicar los descubrimientos a situaciones y problemáticas concretas en el contexto estudiado, con un enfoque particular en el aumento de la conversión de órdenes en las solicitudes de exportación e importación a través del sistema de información. Es crucial llevar a cabo una evaluación minuciosa y detallada de las diversas alternativas disponibles para identificar aquellas que puedan generar un valor agregado significativo para la empresa.

## Diseño de investigación

El enfoque de investigación se clasifica como pre-experimental, según lo expuesto por Ramos. (2021). La variable dependiente necesita ser analizada mediante un instrumento en dos momentos diferentes: antes y después de la prueba. En este contexto, resulta fundamental utilizar un instrumento que evalúe esa variable tanto previo como posterior a la implementación.

**Figura 1**

*Diseño de investigación*



*Nota:* Elaboración propia

G = Hace referencia al grupo experimental.

X = Representa el tratamiento

O1 = Indica las mediciones pre-test

O2 = Indica las mediciones post-test

### 3.2 Variables y operacionalización

Según Monje (2011) , una variable se basa en la información adquirida a partir del conocimiento científico previo y la experiencia personal del investigador. Por lo tanto, puede estar estructurada o no, de la función que la variable desempeñe a la hipótesis,

así como del método empleado para su observación, su naturaleza, la forma en que se caracteriza o valora, la escala utilizada para su cuantificación o medición, y las categorías o valores finales específicos que adquiere durante la descripción o la evaluación de los datos resultantes de la investigación.

**Tabla 1**

Variables y operacionalización

<b>Variable</b>	<b>Tipo</b>	<b>Perspectiva</b>
Sistema de información	Independiente	Cuantitativo
Gestión de ventas	Dependiente	Cuantitativo

*Nota:* Elaboración propia

Para complementar lo mencionado, El artículo de la investigación en la sección Técnicas e instrumentos de investigación Aquellos que describen una variable independiente la consideran como variable que se aplica en su forma original o después de ser modificada, con el propósito de examinar las repercusiones o modificaciones que surgen en relación con la variable dependiente.

Por otro lado, la variable dependiente se encuentra influenciada o puede ser alterada cuando se manipula la variable independiente. La operacionalización de la variable según Monje (2011) señala que, una variable implica determinar la manera en que se llevará a cabo su observación y evaluación dentro de la investigación.

Este proceso se enfoca en la aplicación práctica y no solo implica la identificación de las variables y sus componentes, sino que también requiere una definición detallada de las mismas, En el Anexo 1 se puede observar la operacionalización de variable más resumida.



**Variable independiente:** Sistema de información

**Definición conceptual:** Describe los sistemas como un conjunto integrado de elementos y procedimientos dispuestos en una estructura específica con el propósito de recolectar, procesar, analizar y transmitir la información esencial para las empresas de exportación e importación (Rumelt, 2011).

**Definición operacional:** En el ámbito práctico, la definición conceptual se traduce en la implementación de una plataforma digital que coordina de manera eficiente la recolección, procesamiento, análisis y transmisión de información crucial para las operaciones cotidianas de empresas dedicadas a la exportación e importación. Este sistema facilita la gestión fluida de datos y procesos esenciales para el funcionamiento efectivo de las actividades comerciales en el ámbito internacional.

El propósito fundamental de esta metodología es fomentar la satisfacción del cliente y asegurar un desempeño eficiente en todos los aspectos operativos de la organización. Con respecto a la secuencia operativa actual de la empresa, se decidió optimizar la conversión de solicitudes en órdenes al simplificar el procedimiento y reducir la cantidad de pasos necesarios para finalizar una orden.

**Variable dependiente:** Gestión de ventas.

**Definición conceptual:** Es el conjunto de actividades encaminadas a formar, evaluar, motivar, sincronizar, supervisar y liderar un equipo de ventas, con un enfoque centrado en alcanzar los objetivos y llevar a cabo las ventas de manera efectiva y ética. (Díaz et al., 2019).

**Definición operacional:** En una empresa de exportación e importación implica liderar y dirigir un equipo altamente competente dedicado a las operaciones comerciales. Este liderazgo se logra mediante la coordinación eficiente y la implementación de herramientas que faciliten la realización de transacciones de importación de manera clara, precisa y eficaz.

Además, se persigue mantener una perspectiva integral en el proceso de importación, optimizando el rendimiento del equipo de ventas y aplicando técnicas especializadas en el ámbito de las operaciones de importación. La conversión de solicitudes en órdenes será examinada a través de Google Analytics y Hotjar, basándose en los reportes que actualmente ofrecen.

A su vez, las dimensiones que se emplearán para la variable son las siguientes: rendimiento del proveedor, abandono de la solicitud, conversión de la solicitud, las cuales serán evaluadas a través de fichas de registro. Como elementos representativos de la variable dependiente, se seleccionan tres indicadores que son los siguientes:

Órdenes realizadas con éxito, la cual se medirá la cantidad de cotizaciones contratadas respecto al total de cotizaciones realizadas por cien. Usuarios que abandonan el proceso de solicitud, el cual se medirá el número de solicitudes que quedaron en el estado draft que son consideradas como abandono entre el número de solicitudes que se realizaron por cien. Finalmente tenemos el Tiempo de respuesta de una solicitud, el cual se medirá la fecha en que responde la solicitud el proveedor menos la fecha que le llega la solicitud al proveedor, considerada en días.

### **3.3 Población, muestra, muestreo**

#### **Población**

Siguiendo con la explicación ofrecida por Hernández et al (2014), un grupo de individuos puede definirse como un conjunto de personas que comparten características similares entre sí, y puede categorizarse como población finita o población infinita.

La población puede ser categorizada como finita si se tiene conocimiento preciso del número de individuos que la conforman, y como infinita si el número de

personas que la conforman es desconocido o supera la cifra de 100,000 personas. Con el fin de recopilar datos **cuantitativos**, se estableció que la población de estudio incluiría todas las solicitudes de cotización de la empresa, llegando a un total de 960 solicitudes.

## **Muestra**

De acuerdo con Sánchez et al. (2018), la muestra se trata de un grupo representativo del conjunto poblacional bajo investigación. y los datos a recolectar serán obtenidos de esta muestra; Es crucial que la muestra poblacional esté estrechamente relacionada con la problemática de investigación planteada.

Para está investigación se basa en una muestra de tipo **probabilística**, debido a que se tomará de manera aleatoria las solicitudes. Para calcular la muestra emplearemos el cálculo de la población finita, debido a que se conoce la población (solicitudes). La tasa de error en el muestreo se sitúa en un 5%, y se ha determinado un rango percentil del 50% con un nivel de confianza del 95%.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{960 * (1.96)^2 * (0.05) * (1 - 0.05)}{(0.05)^2 * (960 - 1) + (1.96)^2 * (0.05) * (1 - 0.05)}$$

$$n = 276 \text{ solicitudes}$$

## **Muestreo**

Según Hernández et al (2018), el muestro en cuestión se caracteriza por asegurar que todos los elementos agrupados que forman parte de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados para conformar la muestra.

En el contexto de esta investigación, el proceso de selección de muestra es probabilístico aleatorio simple, debido a que utilizarán de manera aleatorio las solicitudes de importación.

### **Unidad de Análisis**

Se realiza un análisis de los requisitos especificados en la población.

<b>Unid.</b>	<b>Detalle.</b>
276	Solicitudes

*Fuente:* Elaboración propia

## **3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos**

### **Técnica de recolección de datos**

De acuerdo a Hernández et al. (2018), el fichaje hace alusión a la recopilación de datos durante un período específico, con el propósito de analizarlos en etapas posteriores (p.182). A su vez Martínez (2001), sostiene que la técnica de recolección implica un enfoque subjetivo, donde es el investigador quien aporta datos en función del problema.

En este estudio, se emplea dicha técnica, este proceso involucra la recopilación de datos a lo largo del tiempo, siempre enfocándose en el mismo tema de investigación.

## Herramienta de recolección de datos

De acuerdo con Hernández et al (2018), la ficha de registro tiene como propósito recopilar información proveniente de las fuentes consultadas, la cual es posteriormente almacenada en el software de Hotjar. En esta investigación, se elaboraron fichas de registro durante el mes de enero para registrar los indicadores previamente establecidos. En el Anexo 3, se puede visualizar el modelo de obtención de datos para esta investigación y en la tabla 2 el modelo de la ficha de registro.

**Tabla 2**

*Ficha de registro*

Nombre del instrumento	Ficha de registro
Autor:	María Teresa Licito Rodríguez
Tipo de instrumento:	Ficha de registro
Objetivo:	Determinar de qué manera el Sistema de Información impacta favorablemente en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación Lima, 2023
Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo de respuesta de una solicitud</li><li>• Usuarios que abandonan el proceso de solicitud</li><li>• Órdenes realizadas con éxito</li></ul>
Aplicación:	Directa

Elaboración propia

### **3.5 Procedimientos**

En la primera etapa, se estableció una coordinación inicial en colaboración con la empresa y los potenciales clientes para su participación voluntaria en la investigación. Posteriormente, se organizaron reuniones previas para informar claramente sobre los objetivos del estudio. Durante estas reuniones, se detallaron las dimensiones e indicadores que serían analizados, asegurándose de que estuvieran alineados de manera coherente a lo largo de la recolección e interpretación de datos.

En cuanto al análisis de datos transaccionales, se utilizaron registros internos y datos transaccionales para obtener información cuantitativa detallada. Asimismo, se llevó a cabo la validación de los instrumentos en consulta con los asesores, asegurando así la fiabilidad y precisión de la información recolectada.

Finalmente, se procedió con la digitalización y preparación del SPSS. En primer lugar, los datos recopilados de la ficha de registro fueron digitalizados y estructurados de acuerdo con las variables definidas en el estudio. Seguido, se procedió a la importación de los datos preparados al software SPSS, donde se aplicaron las pruebas estadísticas pertinentes de acuerdo con los objetivos preestablecidos, interpretando los resultados con el fin de establecer conclusiones significativas.

Cabe resaltar que todas las etapas de este procedimiento se llevarán a cabo de manera ética y preservando la privacidad de los datos obtenidos.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Durante esta etapa se realiza el procesamiento de datos siguiendo un método de investigación cuantitativa y se interpreta la información recopilada mediante métodos descriptivos. Se tiene como finalidad elaborar la pre-prueba y post-prueba para cada indicador se emplea la herramienta de software SPSS como apoyo de análisis.

Inicialmente, se llevó a cabo un análisis cuantitativo para evaluar la organización y limpieza de los datos recopilados. Esto abarca la verificación de la calidad de los datos, la identificación y corrección de posibles errores, así como su preparación para el análisis subsiguiente. Después de la depuración de los datos, es posible emplear varias técnicas y métodos analíticos para derivar conclusiones de relevancia.

Después de concluir el análisis descriptivo, se avanzó hacia un análisis inferencial con el propósito de validar la distribución de los datos recopilados, específicamente para evaluar si la cantidad de análisis sigue una distribución paramétrica o no. La estrategia empleada en este análisis se fundamenta en el tamaño de la muestra; cuando este es menor de 50, se aplicó el test de Shapiro–Wilk, y dado que supera dicho umbral con un total de 276 solicitudes, se optó por el test de Kolmogorov–Smirnov.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se garantiza el consentimiento mediante la participación voluntaria de los involucrados en la investigación. Para ello, se asegura una comprensión completa y detallada de los objetivos, procesos, así como los posibles inconvenientes y ventajas inherentes al estudio. En cuanto a la confidencialidad y privacidad, la recolección de información de los trabajadores se rige por la Ley 29733 – Ley de protección de datos personales. Se ha tomado esta ley como referencia debido a la naturaleza sensible de los datos manejados por la empresa en cuestión. Para obtener la autorización institucional, se logró la aprobación de la institución con la firma del encargado del área de desarrollo, permitiendo el acceso a los datos de plataformas como Google Analytics, Hotjar y Firebase.

Siguiendo los estándares éticos de la universidad, el estudio se llevó a cabo con el objetivo de garantizar la transparencia y precisión de la información, siguiendo las directrices establecidas en la Resolución de Consejo 0262-2023-VI-UCV de la Universidad César Vallejo. Además, para asegurar la precisión de los resultados, se

siguieron las pautas de codificación conforme a las normativas de APA 7. Se asumió el compromiso de cumplir con las políticas legales y éticas, velando por el respeto y la reserva de la información confidencial presentada en este estudio. Asimismo, se empleó el Turnitin para verificar la autenticidad de los datos recopilados y prevenir cualquier forma de plagio.



## 4 RESULTADOS

### Análisis descriptivos

Esta investigación tiene el fin de mejorar el proceso de importación, evaluando el rendimiento del proveedor, el abandono de una solicitud y las órdenes realizadas con éxito, para el cual, se utilizará un pretest, que permitirá conocer la necesidad inicial de cada indicador.

Posteriormente se mejoró el proceso de solicitud, donde obtuvimos los nuevos registros de cada uno de los indicadores antes mencionados. La presentación de los resultados y la interpretación de la aplicación de los instrumentos a 276 solicitudes de la empresa en relación con cada variable y dimensión se exhiben a continuación.

**Tabla 3**

*Medida descriptiva del indicador Tiempo de respuesta de una solicitud*

	Estadísticos descriptivos				
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Pre test	279	7,7814	4,77164	,00	15,00
Post test	279	1,5448	1,07488	,00	3,00

*Nota:* Se obtuvo con el Software IBM SPSS v26

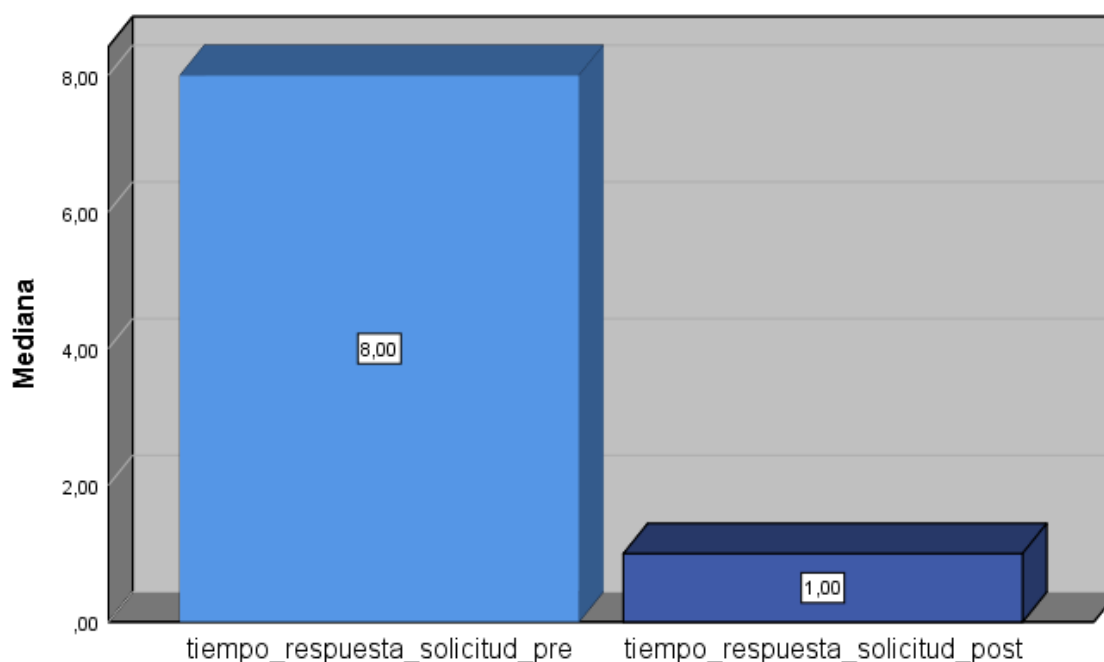
Como resultados en la tabla 3, se verifica que el comportamiento del indicador tiempo de respuesta de una solicitud antes de su recepción en el sistema para la gestión de ventas según el pre test tenía asignado una media de 7,78 días de respuesta, un valor mínimo de 0,0 días (respuesta inmediata) y un valor máximo de 15 días de respuesta de una solicitud.

Por consiguiente, el tiempo de respuesta de una solicitud después de su recepción el post test se verificó que tiene una media de 1,5 días de respuesta, un valor mínimo de 0,0 días (respuesta inmediata) y un valor máximo de 3 días de respuesta de una solicitud.

Debido a ello, los datos en percentil también se evidencian de la misma manera.

## Figura 2

*Medianas del indicador Tiempo de respuesta de una solicitud*



*Nota.* Se obtuvo mediante la utilización del programa IBM SPSS Statistics versión 26.

En consecuencia, la disminución del pre a post test respecto al tiempo de respuesta de una solicitud de importación se verifica en la figura 2 que la mediana antes de la incorporación del Sistema de Información fue de 8 días, y luego de la incorporación del Sistema de Información fue de 1 días. Concluyendo en una reducción de 7.

## Indicador 2: Usuarios que abandonan la solicitud

**Tabla 4**

*Medida descriptiva del indicador Usuarios que abandonan la solicitud*

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Pre test	279	73,6918	10,64325	50,00	91,00
Post test	279	48,1470	27,18594	,00	80,00

*Nota:* Se obtuvo con el Software IBM SPSS v26

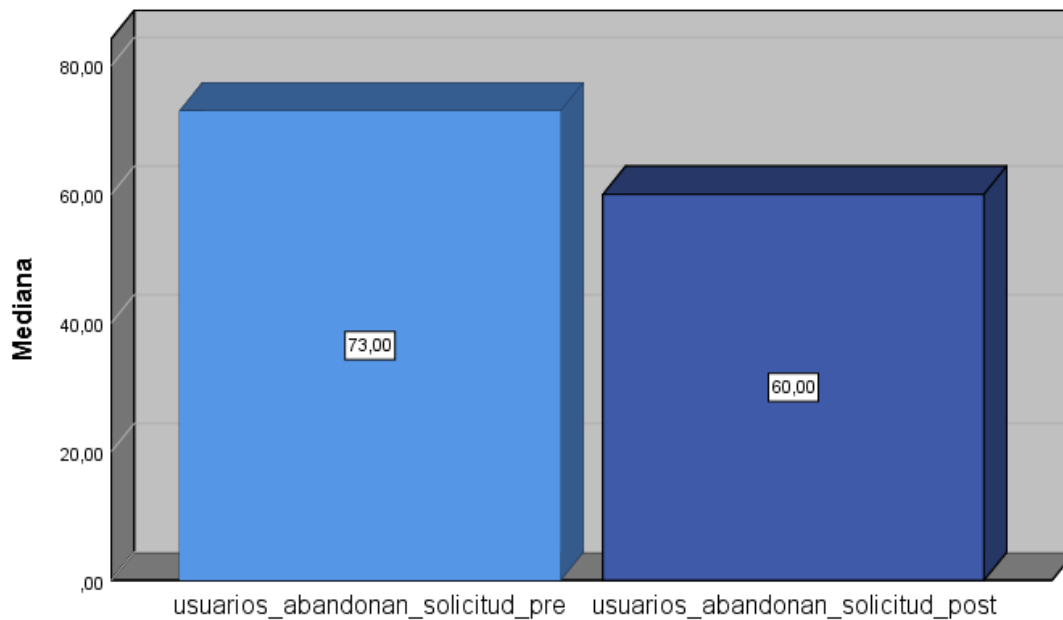
Como resultados en la tabla 4, se verifica que el comportamiento del indicador Usuarios que abandonan el proceso de solicitud en el sistema para la gestión de ventas según el pre test tenía asignado una media de 73,69 usuarios que abandonan la solicitud (draft), un valor mínimo de 50 usuarios y un valor máximo de 91 usuarios que abandonan el proceso de solicitud (draft).

Por consiguiente, los usuarios que abandonan una solicitud post test se verificó que tiene una media de 48,14 solicitudes abandonadas (draft), un valor mínimo de 0,0 solicitudes abandonadas (draft) y un valor máximo de 80 solicitudes que los usuarios abandonan.

Debido a ello, los datos en percentil también se evidencian de la misma manera.

**Figura 3**

*Mediana del indicador Usuarios que abandonan la solicitud*



*Nota.* Se obtuvo mediante la utilización del programa IBM SPSS Statistics versión 26.

En consecuencia, la disminución del pre a post test respecto a los usuarios que abandonan el proceso de solicitud de importación se verifica en la figura 3 que la mediana antes de la integración del Sistema de Información fue de 73 usuarios que abandonan la solicitud (draft), y luego de la integración del Sistema de Información fue de 60 usuarios que abandonan la solicitud. Concluyendo en una reducción de 13 usuarios que abandonan el proceso de solicitud (draft).

### Indicador 3: Órdenes realizadas con éxito

**Tabla 5**

*Medida descriptiva del indicador Órdenes realizadas con éxito*

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Pre test	279	34,9498	17,81594	10,00	80,00
Post test	279	67,8781	14,49359	33,00	91,00

*Nota.* Se obtuvo con el Software IBM SPSS v26

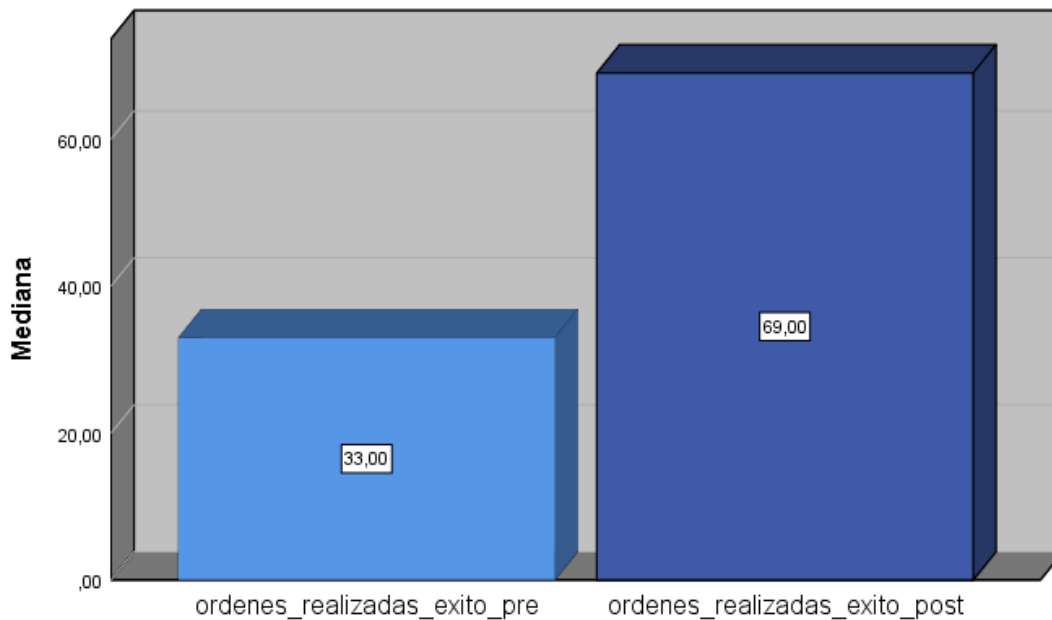
Como resultados en la tabla 5, se verifica que el comportamiento del indicador Órdenes realizadas con éxito en el sistema para la gestión de ventas según el pre test tenía asignado una media de 34,94 órdenes exitosas, un valor mínimo de 10 órdenes y un valor máximo de 80 órdenes exitosas.

Por consiguiente, las órdenes realizadas con éxito post test se verificó que tiene una media de 67,87 órdenes exitosas, un valor mínimo de 33 órdenes exitosas y un valor máximo de 91 órdenes exitosas.

Debido a ello, los datos en percentil también se evidencian de la misma manera.

**Figura 4**

*Mediana del indicador Órdenes realizadas con éxito*



*Nota.* Se obtuvo mediante la utilización del programa IBM SPSS Statistics versión 26.

En consecuencia, el aumento del pre a post test respecto a las órdenes realizadas con éxito se verifica en la figura 4 que la mediana antes de la integración del Sistema de Información fue de 33 órdenes exitosas, y luego de la integración del Sistema de Información fue de 69 órdenes exitosas. Concluyendo en un aumento de 36 órdenes exitosas.

### **Análisis inferencial**

#### **Prueba de normalidad**

Para la prueba de normalidad, se decidió manejar la prueba de Kolmogorov-Smimov, debido al número de valores que son mayores a 50 solicitudes.

En este contexto, se pretende verificar la naturaleza paramétrica o no paramétrica de los datos en función de su significancia estadística. La ejecución del experimento implicó la introducción de los datos recolectados de cada indicador en el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 26.

Se determinó que si el valor de significancia es igual o superior a 0,05, la distribución se considera normal. Por lo tanto, si el valor de significancia es menor a 0.05, la distribución no es normal se debe aplicar la prueba de Wilcoxon para datos no paramétricos.

### **Hipótesis**

Ho: Los datos siguen una distribución normal.

Ha: Los datos no siguen una distribución normal.

### **Nivel de significancia**

Se exhiben los porcentajes en relación con el nivel de confianza y el nivel de significancia:

(a) Nivel de Confianza: 95%

(b) Nivel de Significancia: 5%

### **Indicador 1:** Tiempo de respuesta de solicitud

**Ho:** Los datos del indicador Tiempo de respuesta de una solicitud sigue una distribución normal.

**Ha:** Los datos del indicador Tiempo de respuesta de una solicitud no siguen una distribución normal.

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad del tiempo de respuesta de una solicitud*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
	Kolmogorov		
	Estadístico	gl	Sig.
Pre test	,121	279	,000
Pos test	,206	279	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Se obtuvo mediante la utilización del programa IBM SPSS Statistics versión 26.

En la Tabla 6, los resultados de la prueba de normalidad, llevada a cabo mediante el test de Kolmogorov-Smirnov, indican que el valor de significancia para la muestra del indicador antes del proceso fue de 0,000, mientras que después fue de 0,000. Estos valores se encuentran por debajo del margen de error asumido de 0,05. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula, lo cual implica la necesidad de aplicar la prueba de Wilcoxon diseñada para datos no paramétricos.

**Indicador 2:** Usuarios que abandonan el proceso de solicitud

**Ho:** Los datos del indicador Usuarios que abandonan el proceso de solicitud sigue una distribución normal.

**Ha:** Los datos del indicador Usuarios que abandonan el proceso de solicitud sigue una distribución normal



**Tabla 7**

*Prueba de normalidad de los usuarios que abandonan la solicitud*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
	Kolmogorov		
	Estadístico	gl	Sig.
Pre test	,092	279	,000
Pos test	,223	279	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Se obtuvo mediante la utilización del programa IBM SPSS Statistics versión 26

En la tabla 7, los resultados del análisis de normalidad, evaluados mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, revelan que tanto el valor de significancia inicial (0,000) como el subsiguiente (0,000) son inferiores al umbral preestablecido de 0,05. Esta constatación conduce al rechazo de la hipótesis nula, lo que subraya la pertinencia de emplear la prueba de Wilcoxon, específicamente diseñada para el análisis de datos no paramétricos

**Indicador 3:** Órdenes realizadas con éxito

**Ho:** Los datos del indicador Órdenes realizadas con éxito siguen una distribución normal.

**Ha:** Los datos del indicador Órdenes realizadas con éxito no siguen una distribución normal.

**Tabla 8***Prueba de normalidad de Órdenes realizadas con éxito*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
	Kolmogorov		
	Estadístico	gl	Sig.
Pre test	,099	279	,000
Pos test	,114	279	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Se obtuvo mediante la utilización del programa IBM SPSS Statistics versión 26

En la tabla 8, los resultados del análisis de normalidad, mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, revelan que tanto el valor de significancia inicial (0,000) como el subsiguiente (0,000) son significativamente inferiores al umbral aceptado de 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, haciendo evidente la necesidad de recurrir a la prueba de Wilcoxon, especialmente diseñada para el análisis de datos no paramétricos.

### **Prueba de Hipótesis**

Para determinar si se acepta o rechaza la hipótesis nula y comprender la implicación del Sistema de Información en la gestión de ventas, se realiza una prueba de hipótesis. En este contexto, el valor de significancia se establece en 0,005, lo que corresponde a un nivel de confianza del 95%. Es relevante mencionar que se emplea un valor crítico de Z de 1.96, junto con un margen de error del 5%, para llevar a cabo este análisis de manera rigurosa.

Los resultados del test de normalidad indican claramente que los datos no siguen una distribución normal. En consecuencia, basándonos en la naturaleza no 51

paramétrica de los datos, se impone la necesidad de recurrir a la prueba de Wilcoxon para un análisis apropiado.

**Prueba de hipótesis específica 1:** Tiempo de respuesta de solicitud.

**Ho:** El Sistema de información no impacta favorablemente en el Tiempo de respuesta de solicitud en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación.

**Ha:** El Sistema de información impacta favorablemente en el Tiempo de respuesta de solicitud en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación.

**Tabla 9**

*Prueba de Wilcoxon del indicador Tiempo de respuesta de solicitud*

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Pre test	Rangos negativos	29 <sup>a</sup>	29,97	869,00
Pos test	Rangos positivos	232 <sup>b</sup>	147,63	33322,00
	Empates	18 <sup>c</sup>		
Total		279		

a. tiempo\_respuesta\_solicitud\_pre < tiempo\_respuesta\_solicitud\_post

b. tiempo\_respuesta\_solicitud\_pre > tiempo\_respuesta\_solicitud\_post

c. tiempo\_respuesta\_solicitud\_pre = tiempo\_respuesta\_solicitud\_post

*Nota.* Se obtuvo mediante la utilización del programa IBM SPSS Statistics versión 26

Se observa que en la tabla 9 dentro del rango promedio se presenta la asignación de rangos negativos, positivos y empates, además de la suma correspondiente de los rangos positivos y negativos. En consecuencia, se identifican un total de 29 valores negativos y 232 valores positivos, lo que lleva a una evaluación

detallada del impacto del sistema de información, si mejora el tiempo de respuesta de solicitud para la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación, 2023.

**Tabla 10**

*Indicador Tiempo de respuesta de solicitud*

	Pre - Post
Z	-13,303 <sup>b</sup>
Sig. Asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signos de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos

*Nota.* Se obtuvo mediante la utilización del programa IBM SPSS Statistics versión 26

En la Tabla 10 se exhibe la prueba estadística, representada por el valor de la razón Z que es - 13,303 junto con el nivel de ,000 de significancia. En este contexto, se desestima la hipótesis nula y se da por válida la hipótesis alternativa (Ha) debido a que el nivel de significancia es inferior a 0.05. En consecuencia, el sistema de Información impacta favorablemente en el tiempo de respuesta de solicitudes en la administración de ventas en una empresa de exportación e importación.

De acuerdo con la tabla descriptiva se evidencia la disminución de tiempo, donde la mediana antes de la integración del sistema de Información era de 8 días y luego de la mejora es de 1 día.

**Prueba de hipótesis específica 2:** Usuarios que abandonan el proceso de solicitud.

**Ho:** El Sistema de información no impacta favorablemente en los Usuarios que abandonan el proceso de solicitud en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación.

**Ha:** El Sistema de información impacta favorablemente en los Usuarios que abandonan el proceso de solicitud en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación.

**Tabla 11**

*Prueba de Wilcoxon del indicador Usuarios que abandonan el proceso de solicitud*

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Pre test	Rangos negativos	48 <sup>a</sup>	64,05	3074,50
Pos test	Rangos positivos	216 <sup>b</sup>	147,71	31905,50
	Empates	15 <sup>c</sup>		
	Total	279		

a. usuarios\_abandonan\_solicitud\_pre < usuarios\_abandonan\_solicitud\_post

b. usuarios\_abandonan\_solicitud\_pre > usuarios\_abandonan\_solicitud\_post

c. usuarios\_abandonan\_solicitud\_pre = usuarios\_abandonan\_solicitud\_post

*Nota.* Se obtuvo mediante la utilización del programa IBM SPSS Statistics versión 26

Es posible observar que en la tabla 11, en el rango promedio, se presenta la asignación de rangos negativos, positivos y empates, junto con la suma correspondiente de los rangos positivos y negativos.

Por lo tanto, define un total de 48 valores negativos y 216 valor positivos, debido a ello se determina el impacto del sistema de información que, si mejora en la reducción de usuarios que abandonan el proceso de solicitud para la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación, 2023.

**Tabla 12**

*Indicador Usuarios que abandonan el proceso de solicitud*

	Pre - Post
Z	-11,610 <sup>b</sup>
Sig. Asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signos de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos

*Nota.* Se obtuvo mediante la utilización del programa IBM SPSS Statistics versión 26

En la tabla 12, muestra La prueba estadística revela tanto el valor de la razón Z que es - 11,610 como el nivel de ,000 de significancia. En esta situación, se rechaza la hipótesis nula, lo que conlleva a la aceptación de la hipótesis alternativa (Ha), ya que el nivel de significancia se sitúa por debajo de 0.05,

Por lo tanto, el sistema de Información impacta favorablemente en la reducción de usuarios que abandonan el proceso de solicitud en la gestión de importaciones en una empresa privada.

De acuerdo con la tabla descriptiva se evidencia la disminución de abandono, donde la mediana antes de la integración del sistema de Información era de 73 usuarios que abandonan el proceso de solicitud y luego de la integración es de 60 usuarios que abandonan el proceso de solicitud.

**Prueba de hipótesis específica 3:** Órdenes realizadas con éxito.

**Ho:** El Sistema de información no impacta favorablemente en las órdenes realizadas con éxito en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación.

**Ha:** El Sistema de información impacta favorablemente en las órdenes realizadas con éxito en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación.

**Tabla 13**

*Prueba de Wilcoxon del indicador Órdenes realizadas con éxito*

		<b>Rangos</b>		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Pre test	Rangos negativos	253 <sup>a</sup>	143,20	36230,00
Pos test	Rangos positivos	19 <sup>b</sup>	47,26	898,00
	Empates	7 <sup>c</sup>		
	Total	279		

a. ordenes\_realizadas\_exito\_pre < ordenes\_realizadas\_exito\_post

b. ordenes\_realizadas\_exito\_pre > ordenes\_realizadas\_exito\_post

c. ordenes\_realizadas\_exito\_pre = ordenes\_realizadas\_exito\_post

*Nota.* Se obtuvo mediante la utilización del programa IBM SPSS Statistics versión 26

Se observa en la tabla 13 que en el rango promedio se exhibe la asignación de rangos negativos, positivos y empates, junto con la suma total de los rangos positivos y negativos.

Por lo tanto, define un total de 253 valores negativos y 19 valor positivos, debido a ello se determina el impacto del sistema de información que, si mejora las órdenes

realizadas con éxito para la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación, 2023.

**Tabla 14**

*Prueba Z del indicador Órdenes realizadas con éxito*

	Pre - Post
Z	-13,605 <sup>b</sup>
Sig. Asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signos de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos

*Nota.* Se obtuvo con el Software IBM SPSS v26

En la tabla 14, se muestra la prueba estadística, se exhiben tanto el valor de la razón Z que es -13,605 como el nivel de ,000 de significancia. En este escenario, la hipótesis nula es rechazada, dando lugar a la aceptación de la hipótesis alternativa (Ha), ya que el nivel de significancia se sitúa por debajo de 0.05,

Por lo tanto, El sistema de Información impacta favorablemente en las órdenes realizadas con éxito en la gestión de importaciones en una empresa de exportación e importación.



## 5 DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados obtenidos en esta investigación, se evidencia un aumento positivo en los indicadores que han sido definidos en la variable dependiente de gestión de ventas tras la incorporación del sistema de información.

### **Análisis del indicador 1: Tiempo de respuesta de una solicitud**

Luego de la implementación del sistema de información, se evidenció una reducción significativa en comparación con su condición inicial. El análisis descriptivo, basado en 276 solicitudes, reveló una disminución de 6 días en el tiempo de respuesta a las solicitudes por parte de los proveedores.

Además, se verifica que la media es de 7,78 días, valor mínimo de 0,0 días y un valor máximo de 15 días presentando una diferencia significativa al implementar el sistema de información donde la media de respuesta es de 1,5 días, valor mínimo de 0,0 días y un valor máximo de 3 días. En la tabla N°3 en el análisis descriptivo del indicador propuesto se evidencia que existe una disminución positiva en el tiempo de respuesta de una solicitud de 6.28 días. Para llevar a cabo la contrastación de hipótesis, se empleó la prueba de Wilcoxon. En la Tabla N°9, se presenta el rango promedio, con 232 valores positivos y 29 valores negativos. Al realizar la contrastación para la hipótesis, la Tabla N°10 muestra que el estadístico de contraste es -13,303, con una significancia de 0,000. Este resultado indica que se encuentra en el margen de error del 0,05 en la zona de rechazo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95%.

Los resultados del presente estudio se alinean con las observaciones de Chams et al. (2020), quienes señalaron una reducción notable del 43% en los tiempos de ejecución de actividades, como la solicitud, coordinación y gestión de solicitudes; Debido que el 56% de los participantes tienen conocimiento sobre la entrega de carga del proveedor, incluyendo los requisitos asociados. Además, un porcentaje similar, el 58 56% está informado acerca de la documentación relacionada con la importación. En consecuencia, la implementación de una gestión eficiente contribuye a un mejor

desenvolvimiento de este proceso, resultando en una disminución del tiempo requerido para los usuarios.

Para respaldar las afirmaciones de los tesisistas, es relevante mencionar los hallazgos de la investigación de Morales et al. (2021), donde se observó una disminución significativa en el tiempo promedio necesario para procesar pedidos de venta, disminuyendo de 112.27 minutos a tan solo 2.75 minutos. Adicionalmente, la mejora en la eficiencia del registro de informes, evidenciada por el indicador de tiempo promedio, pasó de 13.35 minutos a un mínimo de 1.9 minutos, lo que representa una reducción total de 11.45 minutos alcanzando los 1.5 minutos. De esta manera, la integración de un sistema de información mejoró en un 45% en la solicitud de venta por parte del proveedor.

En concordancia con estos resultados, en Piura, según la investigación de Tume (2020), se identificó una reducción en los tiempos de registro, disminuyendo de 10.10 minutos a un aumento del 70% en la cantidad de productos. Asimismo, se observó una disminución en el tiempo de desarrollo de programación de solicitudes, así como en el tiempo de solicitudes, cotización y notificación de órdenes de compra a proveedores, pasando de 14.70 minutos a 7.50 minutos, representó una reducción del 49% en el tiempo de respuesta mediante la integración de un sistema de información.

## **Análisis del indicador 2: Usuarios que abandonan la solicitud**

Luego de la implementación del sistema de información, se evidenció una reducción significativa en comparación con su condición inicial. El estudio descriptivo se realizó utilizando 276 solicitudes, reveló una disminución del 13% de usuarios que abandonaron la solicitud.

Además, se verifica que la media es de 73,69% usuarios que la solicitud(draft), valor mínimo de 50 usuarios y un valor máximo de 91 usuarios esto contrasta significativamente al momento de aplicar el sistema de información donde la media es

de 48,14 usuarios que abandonan la solicitud, valor mínimo de 0,0 solicitudes abandonadas (draft) y un valor máximo de 80 solicitudes. En la tabla N°4 en el análisis descriptivo del indicador propuesto se evidencia que existe una reducción de 13 usuarios que abandonan la solicitud evitando que se convierta en draft. Para la contrastación de hipótesis se empleó la prueba de Wilcoxon. En la Tabla N°11, se detalla el rango promedio, con 216 valores positivos y 48 valores negativos. Al examinar la contrastación para la hipótesis en la Tabla N°11, se encuentra que el estadístico de contraste es de -11,610, con un nivel de significancia de 0,000. Este resultado indica que se sitúa dentro del margen de error del 0,05 en la zona de rechazo. Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula, aceptando en su lugar la hipótesis alternativa con un nivel de confianza del 95%.

Los resultados del presente estudio en cuanto a la implementación de un sistema de información muestran la mejora en la reducción de los usuarios que abandonan una solicitud. Los resultados se alinean con las observaciones de Cron (2021), alcanzando una respuesta del 82% con un grado de confianza, indicando que la encuesta no afectó de manera indebida los resultados, ya que se incorporaron elementos como lenguaje corporal del cliente con un 60%, el estilo de comunicación con el cliente en un 55.5% y la toma de decisiones del cliente en un 51.5%. Estos resultados amplían la comprensión de las dinámicas de interacción en ventas minoristas y ofrecen valiosa información sobre la efectividad de las estrategias de compromiso adoptadas por los vendedores en distintos sectores.

De la misma manera, Malpartida et al (2023), destacan que el comercio electrónico ha generado un impacto positivo en la administración de ventas, focalizándose especialmente en aspectos cruciales como la atención al cliente, la satisfacción y la distribución. El propósito primordial de la investigación fue evaluar de manera concluyente el efecto del comercio electrónico en la gestión de ventas, 60 revelando en sus hallazgos un cambio notorio en el comportamiento de las transacciones al adoptar un enfoque de e-commerce. Además, los datos recopilados a través de la encuesta revelan aspectos demográficos cruciales para realizar ofertas

personalizadas, recompensas y descuentos, entre otros. El análisis demográfico muestra que el 44% de los participantes se encuentran en un rango de edad de 31 a 40 años, mientras que el 37% tiene 30 años o menos. Además, el 62% de los usuarios involucrados en esta actividad son mujeres. Demostrando que al implementar un ecommerce y términos de marketing efectivos reduce en 65% los usuarios que abandonan una compra.

Además, los hallazgos de Homburg y Tischer (2023), evidencian un notorio aumento en la retención de usuarios, alcanzando un índice de fidelización del 56.2%, respaldado por un total de 612 cuestionarios recopilados. Estos resultados resaltan la importancia de que los proveedores, particularmente aquellos con alto nivel de Capability for B2B Customer Journey Management, orienten sus esfuerzos hacia el incremento de los costos asociados al cambio de clientes. Sugieren que esta estrategia puede lograrse mediante la implementación de modelos de productos y servicios interconectados, diseñados para cautivar a los clientes y fortalecer su lealtad. Cabe destacar que la mejora en la retención de usuarios va más allá de la simple implementación de un sistema de información.

Es fundamental complementar estas herramientas con estrategias enfocadas en la experiencia del cliente. Esto implica la adopción de medidas como la provisión de asistencia proactiva, el diseño de interfaces intuitivas y la optimización de procesos para asegurar su eficiencia. En conjunto, estas prácticas no solo contribuyen a la retención del usuario, sino que también actúan como disuasión efectiva ante el abandono de solicitudes o procesos de servicio. Este enfoque integral no solo maximiza la retención, sino que también fortalece la relación con los clientes, brindando una experiencia más satisfactoria y propicia para la lealtad a largo plazo.

Por otro lado, en su investigación Lancho (2019) optó por desarrollar una propuesta de mejora para la gestión, tomando como objetivo fundamental la reducción de solicitudes o pedidos no atendidos. Los resultados de su propuesta demostraron una disminución significativa del 40% en los pedidos considerados como draft, lo que

se tradujo en mejoras notables no solo en la eficiencia de la gestión, sino también en los costos asociados y en los beneficios del valor actual neto.

### **Análisis del indicador 3: Órdenes realizadas con éxito**

Tras la implementación del sistema de información, se determinó que se logró una disminución notable en comparación a su estado inicial. El estudio descriptivo se realizó utilizando 276 solicitudes, y mostró como resultado un incremento del 36% de órdenes realizadas con éxito.

Además, se verifica que la media es de 34,94, valor mínimo de 10 órdenes y valor máximo de 80 órdenes esto contrasta significativamente al momento de aplicar el sistema de información donde la media es de 67,87 órdenes exitosas, valor mínimo de 33 órdenes y valor máximo de 91 órdenes exitosas. En la tabla N°5 en el análisis descriptivo del indicador propuesto se evidencia que existe un incremento de 36 órdenes realizadas con éxito. Para realizar la evaluación de hipótesis, se aplicó la prueba de Wilcoxon, y en la Tabla N°13 se presenta un rango promedio con 19 valores positivos y 253 valores negativos. Al examinar el contraste para la hipótesis en la Tabla N°13, se observa que el estadístico de contraste es --13,605, y la significancia es de 0,000, lo que indica que se encuentra en el intervalo de error del 0,05, en la zona de rechazo. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa con un nivel de confianza del 95%.

Los hallazgos alcanzados en esta investigación respecto a la implementación de un sistema de información muestran la mejora en las órdenes realizadas con éxito. Los resultados se alinean con las observaciones de Wu et al. (2023), quienes indican que las empresas son capaces de implementar eficientemente modelos de puntuación 62 de clientes potenciales donde experimentan mejoras notables en su desempeño mediante un sistema de información en sus ventas. Según los resultados de este estudio, logran un aumento significativo del 26% en la conversión de sus ventas en clientes potenciales, experimentan un incremento promedio del 50% en los ingresos

anuales. Estos hallazgos apuntan hacia una mejora sustancial en el rendimiento de las ventas después de la exitosa implementación de un sistema de información.

Por otro lado, Paucar et. al. (2023), Debido a los hallazgos que respaldan la idea de una gestión eficiente, apoyada por un sistema de información sólido, es fundamental en el contexto de los usuarios de la categoría B de DAN COURIER. Además, el 71% de los encuestados señala que no supera las 3 veces en la realización de importaciones, indicando una tendencia hacia un número relativamente bajo de transacciones a lo largo del año fiscal. Sin embargo, destaca un 18% de encuestados que realizan importaciones en 7 ocasiones y otro 11% en 11 ocasiones, relevando una diversidad en los hábitos de importación, con una proporción significativa de participantes optando por realizar importaciones de manera más frecuente.

Además, Gao et al (2023) menciona que no solo implementando un sistema de información mejorarían las ventas, si no también aplicando la teoría de grafos que detecta en tiempo real el embudo de conversión. La mejora del 27% en las métricas de recuperación y precisión a nivel macro y micro indica la eficacia de este enfoque. Al utilizar gráficos de flujo de clics en el sitio web y opciones de decisión en tiempo real, el estudio se diferencia al anticipar y detectar conversiones de manera más avanzada.

## 6 CONCLUSIONES

**Primera:** De acuerdo con el objetivo general, se evaluó la influencia de un Sistema de Información en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación en Lima durante el año 2023. Los resultados descriptivos revelaron una notable disminución de 6 días en los tiempos de respuesta, una reducción del 13% en el abandono del proceso de solicitud y un incremento del 36% en las órdenes realizadas. Además, mediante el análisis inferencial, se confirmaron las hipótesis planteadas en los tres objetivos específicos de la investigación, utilizando la prueba de rangos de Wilcoxon. La implementación del sistema de información demostró ser eficaz al reducir los tiempos de respuesta, disminuir las tasas de abandono y aumentar el éxito en la generación de órdenes durante el proceso de solicitudes.

**Segunda:** Se concluyó que el sistema influye positivamente en la gestión de ventas en una empresa de exportación e importación, ya que antes y después de la mejora de su proceso tiempo de respuesta de una solicitud tenía como promedio mínimo de 0,00. Por otro lado, el tiempo promedio máximo de respuesta de una solicitud fue de 15 días, el cual disminuyó a 12 días de respuesta y por último, una media de 7,78 días (aproximado de 8 días) y después de un promedio de 1,54 (aproximado de 2 días), lo que significa una reducción de 6,38 días (aproximado de 6 días) de respuesta de una solicitud de importación.

**Tercera:** Se concluyó que el sistema influye positivamente en los usuarios que abandonan el proceso de solicitud en una gestión de ventas en una empresa de exportación e importación, ya que antes de la integración se tenía como promedio 50 usuarios que abandonan dicha solicitud y después se encontró un promedio de 0,00 usuarios que abandonan el proceso, por otro lado, el promedio máximo del indicador fue 91, el cual disminuyó en un 11% teniendo como resultado final un promedio de 80 usuarios que abandonan el proceso

de solicitud. Por último, como una media de 73,69 que luego disminuyó 48,14 de la media de usuarios que abandonan el proceso de solicitud.

**Cuarta:** Se concluyó que el sistema influye positivamente en las órdenes realizadas con éxito en la gestión de ventas de una empresa de exportación e importación, ya que antes de la integración se tenía un promedio de 10 órdenes exitosas y después se encontró un aumento de 33 órdenes, por otro lado, el promedio máximo fue de 80 órdenes teniendo un aumento de 91 órdenes con éxito y por último una media de 34,9498 que luego alcanzó una media de 67,87 lo que significa un aumento 32,92 de la media de órdenes realizadas con éxito.



## 7 RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al jefe de la empresa y al jefe de desarrollo continuar optimizando la implementación y el uso del Sistema de Información en la gestión de ventas de la empresa de exportación e importación. Dada la evidente mejora en los tiempos de respuesta, la reducción en el abandono del proceso de solicitud y el aumento en las órdenes realizadas, se sugiere seguir monitoreando y ajustando el sistema para mantener y mejorar estos resultados positivos. Además, considerar la posibilidad de explorar nuevas funcionalidades o mejoras adicionales que puedan contribuir a la eficiencia general del proceso. Un seguimiento continuo y la adaptación a las cambiantes necesidades del negocio son esenciales para maximizar los beneficios del Sistema de Información en la gestión de ventas.

**Segunda:** Se recomienda al jefe de operaciones consolidar y mantener el enfoque positivo del sistema implementado en la gestión de ventas de la empresa de exportación e importación. Dada la influencia de los tiempos de respuesta en las solicitudes, se sugiere que el equipo brinde asesorías detalladas sobre el flujo de la herramienta a los responsables de cada agencia. Estas sesiones deben exponer de manera completa las funcionalidades del sistema y proporcionar retroalimentación constante para garantizar una mejor experiencia al usuario que busca realizar una importación. Además, explorar oportunidades para ampliar el alcance del sistema a otras áreas relacionadas con la gestión de ventas, con el objetivo de maximizar su impacto y eficacia en toda la organización. La retroalimentación constante y la adaptabilidad a las dinámicas cambiantes del entorno empresarial serán esenciales para garantizar la sostenibilidad y el éxito continuo del sistema en la optimización de los procedimientos de la empresa.

**Tercera:** Se recomienda al jefe de operaciones implementar sugerencias adicionales para abordar la reducción de usuarios que abandonan el proceso de solicitud. Homogeneizar el proceso de solicitud de diversos servicios puede mejorar la intuición del usuario y facilitar su completitud. Asimismo, la implementación de recordatorios automáticos, como correos electrónicos o mensajes push, dirigidos a aquellos usuarios que han abandonado el proceso, puede ser una estrategia efectiva. Incluir incentivos, como descuentos, en estos recordatorios puede motivar a los usuarios a finalizar el proceso de solicitud. Este enfoque integral busca no solo optimizar la plataforma sino también mejorar la experiencia del usuario y maximizar la retención, contribuyendo así a una gestión de ventas más eficiente y exitosa.

**Cuarta:** Se recomienda al jefe de operaciones debido al aumento significativo de órdenes realizadas con éxito tras la implementación del sistema utilizar de manera efectiva los datos del comportamiento del usuario al realizar una solicitud. Implementar recomendaciones de productos específicos para importar o sugerir agencias con las que colaborar puede aumentar la relevancia de las ofertas, lo que probablemente impulse aún más la conversión de solicitudes en órdenes exitosas.

**Quinto:** Se recomienda al jefe de operaciones, tras la integración de un sistema de información, validar los patrones de clicks realizados por los usuarios. Esta combinación estratégica no solo permitirá una mayor eficiencia en la gestión de solicitudes, sino también contribuirá al enriquecimiento de la experiencia del usuario. Al comprender y adaptarse a los comportamientos de los clientes a través de la monitorización de sus interacciones, se posibilita la anticipación a sus necesidades y preferencias.

**Sexto:** Se recomienda al jefe de operaciones, enfocar esfuerzos en los diseños de interfaces intuitivas y procesos eficientes para consolidar una experiencia de usuario envolvente. Esta atención al detalle no solo fortalecerá la retención

de usuarios, sino que también disuadirá el abandono en las fases críticas del proceso de solicitud o toma de servicio. Considerando estos aspectos, junto con la integración del sistema de información, constituirá una estrategia integral para mantener un incremento sostenido en las órdenes y cultivar relaciones duraderas con clientes potenciales que demuestren un interés concreto en las operaciones de importación.

## REFERENCIAS

- Arul K, Krithika M (2019) Influence of online shopping cart abandonment: the moderating effect of perceived waiting time. *Int J Innov Tech Explor Eng IJITEE* 9(1). <https://doi.org/10.35940/ijitee.A9171.119119>
- Barann, B., Hermann, A., Heuchert, M., & Becker, J. (2022). Can't touch this? Conceptualizing the customer touchpoint in the context of omni-channel retailing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 65, 102269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102269>
- Caballini, C., & Benzi, M. (2023). Fast Corridors: Innovative Customs Processes and Technology to Increase Supply Chain Competitiveness. The Case of IKEA Italy. *Volumen*, 21, 2-8. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2023.100909>
- Cassab, P., & Mayorca, D. (2018). Habilidades gerenciales en mujeres comerciantes cabeza de hogar y economía familiar. *Revista EAN*, 1(84), 153– 166. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1922>
- Chams, O., Escorcía, J., Gomez, A., & Soto, M. (2020). A Systematic Business Process Management Application of an Imports Process on a Commercial Company, 5, 2-9. <https://hdl.handle.net/11323/7636>.
- ComexPeru. (4 de Marzo de 2022). RESULTADOS DE IMPORTACIONES EN ENERO DE 2022. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/resultados-de-importaciones-en-enero-de-2022>.
- ComexPeru. (21 de Abril de 2023). IMPORTACIONES CAYERON UN 13.1% EN EL PERIODO ENERO-FEBRERO DE 2023. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/importaciones-cayeron-un-131-en-el-periodo-enero-febrero-de-2023>.

- Cron, W.L., Alavi, S., Habel, J. et al. No conversion, no conversation: consequences of retail salespeople disengaging from unpromising prospects. *J. of the Acad. Mark. Sci.* 49, 502–520 (2021). <https://doi.org/10.1007/s11747-020-00763-x>
- Dai, J.G., He, S. Many-server queues with customer abandonment: A survey of diffusion and fluid approximations. *J. Syst. Sci. Syst. Eng.* 21, 1–36 (2012). <https://doi.org/10.1007/s11518-012-5189-y>
- Diaz Duque, P., Salazar Duque, D., & Vernaza Jarrin, D. (2019). Factores de éxito en la gestión de ventas aplicados a establecimientos gastronómicos. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*, 1(14), 5–14. <https://doi.org/10.36779/mktdescubre.v14.344>
- Erdil M (2018) Factors affecting shopping cart abandonment: pre-decisional conflict as a mediator. *J Manage Mark Log* V.5-ISS.2(5),140–152. <https://doi.org/10.17261/Pressacademia.2018.845>
- Ernawatiningsih, N. L., & Kepramareni, P. (2019). Effectiveness of accounting information systems and the affecting factors. *International Journal of Applied Business and International Management (IJABIM)*, 4(2), 33-40. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v4i2.564>
- Gao, H., Liu, H., Lin, W. and Chen, C. (2023), Graph-theoretic approach to detecting real-time intents within purchase conversion funnel using clickstream data, *Kybernetes*, Vol. 52 No. 11, pp. 5139-5163. <https://doi.org/10.1108/K-06-2021-0473>
- Gomez, I. (2022). Conoce qué es la gestión de ventas y lleva a tu empresa a alcanzar las metas deseadas. *Plataforma Digital Creana*. <https://doi.org/10.3726/978-3-0351-0845-3/10>

Gopagani, D.R., Lakshmi, P.V., Siripurapu, P. (2021). Predicting the Sales Conversion Rate of Car Insurance Promotional Calls. In: Rathore, V.S., Dey, N., Piuri, V., Babo, R., Polkowski, Z., Tavares, J.M.R.S. (eds) Rising Threats in Expert Applications and Solutions. Advances in Intelligent Systems and Computing, vol 1187. Springer, Singapore. [https://doi.org/10.1007/978-981-15-6014-9\\_37](https://doi.org/10.1007/978-981-15-6014-9_37)

Grönroos C, Ojasalo K (2004) Service productivity: towards a conceptualization of the transformation of inputs into economic results in services. J Bus Res 57:414. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00275-8](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00275-8)

Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2014). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.

Homburg, C., Tischer, M. Customer journey management capability in business-to-business markets: Its bright and dark sides and overall impact on firm performance. J. of the Acad. Mark. Sci. 51, 1046–1074 (2023). <https://doi.org/10.1007/s11747-023-00923-9>

Hudnurkar, M., Rathod, U., Jakhar, S.K. and Vaidya, O.S. (2018), "Development of a balanced scorecard-based supplier collaborative performance index", International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 67 No. 2, pp. 401-425. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2016-0084>

Kaifeng Zhang, Zheng Liu & Ping Wang | Alok Choudhary (Reviewing editor) (2020) Exploring the supply chain management of fair trade business: case study of a fair trade craft company in China, Cogent Business & Management, 7:1, <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1734345>

Lancho, D., (2019). Análisis y propuestas de mejora para la gestión del almacén de productos terminados en una empresa de elaboración de productos para el reencauche de neumáticos. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16004>

Li, C., Fun, Y., Hung, J. (2007) A new measure for supplier performance evaluation. IIE Transactions. pp.753-758. <https://doi.org/10.1080/07408179708966385>

Li, F., Deng, L., Li, L., Cheng, Z. and Yu, H. (2020), "A two-stage model for monitoring the green supplier performance considering dual-role and undesirable factors", Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, Vol. 32 No. 1, pp. 253-280. <https://doi.org/10.1108/APJML-02-2019-0110>

Malpartida-Maíz, O., Román-Córdova, V. S., & Salas-Canales, H. J. (2023). Impacto del comercio electrónico en la gestión de ventas en el Emporio Comercial de Gamarra (Lima-Perú), 2021. *Academo : Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 10(2), 245–255. <https://doi.org/10.30545/academo.2023.jul-dic.9>

Mar, P (2021) Sistema de Información para la mejora de los procesos de logística en la empresa Famet Bus Lima, 2021. Obtenido en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69844/Mar\\_ZPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69844/Mar_ZPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez, F. (2002). Un Instrumento para la Investigación en las Ciencias Sociales. Laertes Psicopedagogía. Barcelona – España.

Mazur, I.; Rak, J.; Nowicki, K. Ensuring the QoE-Related Fairness to Reduce the User Abandonment Ratio. *Sensors* 2021, 21, 7050. <https://doi.org/10.3390/s21217050>

Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. (2023). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>

- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa - Guía didáctica. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Monteiro, A y Cepêda, C. (2021). Accounting Information Systems: Scientific Production and Trends in Research. *Systems* 9, no. 3:67. <https://doi.org/10.3390/systems9030067>
- Morales, J (2021) Aplicación Móvil para mejorar la toma de pedidos y despacho en el área Comercial de la empresa Técnica Avícola S.A., Trujillo-Perú. 2021. Obtenido en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69161>
- Mora Arístega, J. E., Morales Morejón, S. E., Franco Bayas, M. A., & Calderón Angulo, R. J. (2022). Gestión de ventas de los productos de comercialización compleja. *Revista Oratores*, 1(16), 108–126. <https://doi.org/10.37594/oratores.n16.691>
- Muster, R. (2016) Online shopping abandonment rate a new perspective: the role of choice conflicts as a factor of online shopping abandonment.
- Muñoz Cuchca, E. (2021). Enfoque cualitativo y cuantitativo de la evaluación formativa. Qualitative and quantitative approach to formative evaluation. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(2021), 0–11. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5512591>.
- Paucar, A., Culcay, D., & Sánchez (2023). Estrategias de exoneración tributaria para importaciones de los usuarios en la categoría B de DAN COURIER del cantón Machala, 3, 355-367. ISSN-e 2588-0705. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1744>



- Prieto, A., Martínez, M. (2004). Sistemas de información en las organizaciones: Una alternativa para mejorar la productividad gerencial en las pequeñas y medianas empresas. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28010209>
- Qidong Cao, J. W. Patterson & T. E. Griffin (2020). On the operational definition of processing time uncertainty. *International Journal of Production Research*. Vol 39, No. 13. <https://doi.org/10.1080/00207540110051833>
- Sanchez, I. (2022). Habilidades gerenciales y gestión de ventas en una empresa privada, Piura 2022 [Tesis Magistral, UCV]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018) Manual de términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística. 1era Edición. Editorial: Universidad Ricardo Palma.
- Sahu, A.K., Datta, S. and Mahapatra, S.S. (2016), "Evaluation and selection of suppliers considering green perspectives: Comparative analysis on application of FMLMCDM and fuzzy-TOPSIS", *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 23 No. 6, pp. 1579-1604. <https://doi.org/10.1108/BIJ-12-2014-0111>
- Solórzano Palacios, L., Meza Cruz, B., Menéndez López, J., & Aguayo Macías, Á. (2019). La investigación aplicada a la educación técnica y tecnológica superior. 4(3), 83–90. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v4i3.2011>
- Syukrilah, R., Rahmah, A., & Lubis, T. C. (2023). Supplier Performance Evaluation Based on the Vendor Performance Index using the Analytical Hierarchy Process. *Journal of Industrial Engineering and Education*, 1(2), 128–135. Retrieved from <https://jieee.bksti.org/index.php/iee/article/view/36>

- Ramos, C, "Editorial: Diseños de investigación experimental", CienciAmérica, vol. 10, no. 1, pp. 1–7, Feb. 2021, <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v10i1.356>
- Rubin, D., Martins, C., Ilyuk, V. and Hildebrand, D. (2020), "Online shopping cart abandonment: a consumer mindset perspective", Journal of Consumer Marketing, Vol. 37 No. 5, pp. 487-499. <https://doi.org/10.1108/JCM-01-2018-2510>
- Tume, L. (2020). Implementación de un Sistema Web para mejorar la Gestión de Compras en el área de logística de la Municipalidad Distrital de Sondorillo, 2020 [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47399/Tume\\_S L B-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47399/Tume_S_L_B-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tintelnot, C. (2023). Integrated Product and Sales Management in B2B, pp. 149-242. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-42227-1\\_3](https://doi.org/10.1007/978-3-658-42227-1_3)
- Wilson, L. (2019), "30-Minute Conversion Rate Optimisation Actions" 30-Minute Website Marketing, Emerald Publishing Limited, Leeds, pp. 131-141. <https://doi.org/10.1108/978-1-83867-078-820191010>
- Wu, M., Andreev, P. & Benyoucef, M. The state of lead scoring models and their impact on sales performance. Inf Technol Manag (2023). <https://doi.org/10.1007/s10799-023-00388-w>
- Xue, G., Zeng, H., Chen, Z., Yu, Y. Ma, Wei. (2019). Optimizing web search using web click-through data. ACM DL Digital Library. pp. 118-126. <https://doi.org/10.1145/1031171.1031192>
- Zurita, J. (2021). Optimización del proceso de importación. REBA. Revista Boliviana de Administración. <https://doi.org/10.33996/REBA.V3I1.5>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FÓRMULA	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>	Describe los sistemas como un conjunto integrado de elementos y procedimientos dispuestos en una estructura específica con el propósito de recolectar, procesar, analizar y transmitir la información esencial para las empresas de exportación e importación (Rumelt, 2011).	En el ámbito práctico, la definición conceptual se traduce en la implementación de una plataforma digital que coordina de manera eficiente la recolección, procesamiento, análisis y transmisión de información crucial para las operaciones cotidianas de empresas dedicadas a la exportación e importación.				
<b>DEPENDIENTE: GESTIÓN DE VENTAS</b>	La gestión de ventas es el conjunto de actividades encaminadas a medir, capacitar, incentivar, coordinar, supervisar y liderar un equipo de ventas, con un enfoque centrado en alcanzar los objetivos y llevar a cabo las ventas de manera eficiente y responsable. (Díaz et al., 2019).	La gestión de ventas en una empresa de exportación e importación implica liderar y dirigir un equipo altamente competente dedicado a las operaciones comerciales. Este liderazgo se logra mediante la coordinación eficiente y la implementación de herramientas que faciliten la realización de transacciones de importación de manera clara, precisa y eficaz.	<b>Rendimiento del proveedor</b>	Tiempo de respuesta de una solicitud	( Fecha de Respuesta - Fecha de Recepción de la Solicitud)	Razón
			<b>Abandono de la solicitud</b>	usuarios que abandonan el proceso de solicitud	(Usuarios que abandonaron la solicitud / Usuarios que realizaron una solicitud)	Razón
			<b>Conversión de la solicitud</b>	Órdenes realizadas con éxito	(N° cotización contratadas / total de cotización)	Razón

## ANEXO 2: FICHA TECNICA CON JUICIO DE EXPERTO

### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Sistema de Información y Gestión de ventas. 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 TEJADA
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( x )      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	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</b> (si corresponde)	Asesora de Tesis en Pregrado y Posgrado

#### 2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por el juicio del experto.

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

A continuación, a usted le presento la Ficha de datos elaborado por María Teresa Licitto Rodríguez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<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 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

### **Dimensiones del instrumento**

Variable del instrumento: **Sistema de Información**

Definición:

Los sistemas engloban la totalidad de los elementos de hardware, software, herramientas y procedimientos diseñados para simplificar la adquisición, administración, control, análisis, modelado, representación y divulgación de datos de carácter espacial, y se emplean para abordar asuntos complicados y proporcionar respaldo a las organizaciones y la data de información.

Variable del instrumento: **Gestión de ventas**

Definición:

La gestión de ventas es el conjunto de actividades encaminadas a medir, capacitar, incentivar, coordinar, supervisar y liderar un equipo de ventas, con un enfoque centrado en alcanzar los objetivos y llevar a cabo las ventas de manera eficiente y responsable.

Indicadores	Detalle
<b>Conversion de solicitud</b>	Explican cómo el rendimiento de los motores de búsqueda en línea a veces puede sufrir debido a la diversidad y al ruido de la información contenida en las páginas web.
<b>Abandono de la solicitud</b>	Describe el escenario en el que un usuario demuestra interés en un producto pero no finaliza la compra

	debido a la desconfianza generada por el sitio web.
<b>Rendimiento del proveedor</b>	el rendimiento del proveedor implica la evaluación y aprobación de los proveedores potenciales de una organización, a través de la implementación de herramientas tanto cuantitativas como cualitativas.

|



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Tiempo de promedio para realizar una solicitud
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el tiempo en que se demora un usuario para realizar una solicitud.

<b>Ficha de registro: Tiempo promedio para realizar una solicitud</b>				
<b>Investigador</b>		Licito Rodríguez María Teresa		
<b>Proceso observado:</b>		Solicitud de importación		
<b>Pre-Test / Post-Test</b>				
N°	Fecha	Fecha de respuesta (FRes)	Fecha de recepción (FRec)	RP= (FRes - FRec)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
.				
N				

- **Segunda dimensión:** Órdenes realizadas con éxito
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el total de ordenes realizadas con el total de visitas que realiza el usuario

Ficha de registro: Órdenes realizadas con éxito				
<b>Investigador</b>		Licito Rodríguez María Teresa		
<b>Proceso observado:</b>		Solicitud de importación		
Pre-Test / Post-Test				
Nº	Fecha	Hora de ingreso de solicitud	Nº de vistas	Cotización realizada / Nº de vistas
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
.				
N				

- **Tercera dimensión:** Usuarios que abandonan el proceso de solicitud
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el total de usuario que realizan una solicitud y terminan de enviar a una agencia.

Ficha de registro: Usuarios que abandonan el proceso de solicitud				
Investigador		Licito Rodríguez María Teresa		
Proceso observado:		Solicitud de importación		
Pre-Test / Post-Test				
N°	Fecha	N° abandono	N° solicitud	N° abandono / N° solicitud
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
.				
N				

**Observaciones (precisar si hay suficiente)** \_\_\_\_\_ SUFICIENTE \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

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

**DNI: 17930425**

**Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL, GESTIÓN DE CALIDAD,  
Docente**

**30 De noviembre del 2023**

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup> **Coherencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**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**  
**DNI:17930425**

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Sistema de Información y Gestión de ventas. 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>	Poletti Gaitan, Eduardo Humberto
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa (x )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Privada del Norte
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación</b> (si corresponde)	Asesora de Tesis en Pregrado y Posgrado

### 2. **Proposito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por el juicio del experto.

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

A continuación, a usted le presento la Ficha de datos elaborado por María Teresa Licitó Rodríguez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<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

### **Dimensiones del instrumento**

Variable del instrumento: **Sistema de Información**

Definición:

Los sistemas engloban la totalidad de los elementos de hardware, software, herramientas y procedimientos diseñados para simplificar la adquisición, administración, control, análisis, modelado, representación y divulgación de datos de carácter espacial, y se emplean para abordar asuntos complicados y proporcionar respaldo a las organizaciones y la data de información.

Variable del instrumento: **Gestión de ventas**

Definición:

La gestión de ventas es el conjunto de actividades encaminadas a medir, capacitar, incentivar, coordinar, supervisar y liderar un equipo de ventas, con un enfoque centrado en alcanzar los objetivos y llevar a cabo las ventas de manera eficiente y responsable.

Indicadores	Detalle
<b>Conversion de solicitud</b>	Explican cómo el rendimiento de los motores de búsqueda en línea a veces puede sufrir debido a la diversidad y al ruido de la información contenida en las páginas web.
<b>Abandono de la solicitud</b>	Describe el escenario en el que un usuario demuestra interés en un producto pero no finaliza la compra

	debido a la desconfianza generada por el sitio web.
<b>Rendimiento del proveedor</b>	el rendimiento del proveedor implica la evaluación y aprobación de los proveedores potenciales de una organización, a través de la implementación de herramientas tanto cuantitativas como cualitativas.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Tiempo de promedio para realizar una solicitud
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el tiempo en que se demora un usuario para realizar una solicitud.

<b>Ficha de registro: Tiempo promedio para realizar una solicitud</b>				
<b>Investigador</b>	Licito Rodríguez María Teresa			
<b>Proceso observado:</b>	Solicitud de importación			
<b>Pre-Test / Post-Test</b>				
N°	Fecha	Fecha de respuesta (FRes)	Fecha de recepción (FRec)	RP= (FRes - FRec)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
.				
N				

- **Segunda dimensión:** Órdenes realizadas con éxito
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el total de ordenes realizas con el total de visitas que realiza el usuario

Ficha de registro: Órdenes realizadas con éxito				
<b>Investigador</b>		Licito Rodríguez María Teresa		
<b>Proceso observado:</b>		Solicitud de importación		
Pre-Test / Post-Test				
N°	Fecha	Hora de ingreso de solicitud	N° de vistas	Cotización realizada / N° de vistas
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
.				
N				

- **Tercera dimensión:** Usuarios que abandonan el proceso de solicitud
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el total de usuario que realizan una solicitud y terminan de enviar a una agencia.

<b>Ficha de registro: Usuarios que abandonan el proceso de solicitud</b>				
<b>Investigador</b>		Lícito Rodríguez María Teresa		
<b>Proceso observado:</b>		Solicitud de importación		
<b>Pre-Test / Post-Test</b>				
N°	Fecha	N° abandono	N° solicitud	N° abandono / N° solicitud
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
.				
N				

**Observaciones (precisar si hay suficiente): EXISTE SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

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

DNI:18073124

**Especialidad del validador:** Docente

**26 de diciembre del 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



**Firma del Experto validador**

**DNI:18073124**

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Sistema de Información y Gestión de ventas. 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>	Acuña Benites, Marlon Frank
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( x )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Privada del Norte
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación</b> (si corresponde)	Asesora de Tesis en Pregrado y Posgrado

### 2. **Proposito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por el juicio del experto.

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

A continuación, a usted le presento la Ficha de datos elaborado por María Teresa Licito Rodríguez 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.	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

### **Dimensiones del instrumento**

Variable del instrumento: **Sistema de Información**

Definición:

Los sistemas engloban la totalidad de los elementos de hardware, software, herramientas y procedimientos diseñados para simplificar la adquisición, administración, control, análisis, modelado, representación y divulgación de datos de carácter espacial, y se emplean para abordar asuntos complicados y proporcionar respaldo a las organizaciones y la data de información.

Variable del instrumento: **Gestión de ventas**

Definición:

La gestión de ventas es el conjunto de actividades encaminadas a medir, capacitar, incentivar, coordinar, supervisar y liderar un equipo de ventas, con un enfoque centrado en alcanzar los objetivos y llevar a cabo las ventas de manera eficiente y responsable.

Indicadores	Detalle
<b>Conversion de solicitud</b>	Explican cómo el rendimiento de los motores de búsqueda en línea a veces puede sufrir debido a la diversidad y al ruido de la información contenida en las páginas web.
<b>Abandono de la solicitud</b>	Describe el escenario en el que un usuario demuestra interés en un producto pero no finaliza la compra

	debido a la desconfianza generada por el sitio web.
<b>Rendimiento del proveedor</b>	el rendimiento del proveedor implica la evaluación y aprobación de los proveedores potenciales de una organización, a través de la implementación de herramientas tanto cuantitativas como cualitativas.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

**Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión:** Tiempo de promedio para realizar una solicitud
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el tiempo en que se demora un usuario para realizar una solicitud.

<b>Ficha de registro: Tiempo promedio para realizar una solicitud</b>				
<b>Investigador</b>	Lícito Rodríguez María Teresa			
<b>Proceso observado:</b>	Solicitud de importación			
<b>Pre-Test / Post-Test</b>				
N°	Fecha	Fecha de respuesta (FRes)	Fecha de recepción (FRec)	RP= (FRes - FRec)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
.				
N				

- **Segunda dimensión:** Órdenes realizadas con éxito
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el total de ordenes realiza con el total de visitas que realiza el usuario

Ficha de registro: Órdenes realizadas con éxito				
<b>Investigador</b>		Licito Rodríguez María Teresa		
<b>Proceso observado:</b>		Solicitud de importación		
Pre-Test / Post-Test				
N°	Fecha	Hora de ingreso de solicitud	N° de vistas	Cotización realizada / N° de vistas
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
.				
N				

- **Tercera dimensión:** Usuarios que abandonan el proceso de solicitud
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el total de usuario que realizan una solicitud y terminan de enviar a una agencia.

Ficha de registro: Usuarios que abandonan el proceso de solicitud				
Investigador		Licito Rodríguez María Teresa		
Proceso observado:		Solicitud de importación		
Pre-Test / Post-Test				
N°	Fecha	N° abandono	N° solicitud	N° abandono / N° solicitud
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
.				
N				

**Observaciones (precisar si hay suficiente)** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador: Flores Zafra David.....**

**DNI: 41541647 .....**

**Especialidad del validador: Docente.....**

**...30..... De noviembre del 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



**Firma del experto validador**

**DNI: 41541647**

### ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN (FICHA DE REGISTRO)

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TASA DE CONVERSIÓN

<b>Ficha de registro: Índice de rendimiento del proveedor</b>				
<b>Investigador</b>		Licito Rodriguez Maria Teresa		
<b>Proceso observado:</b>		Solicitud de importación		
<b>Pre-Test</b>				
Nº	Fecha	Fecha de respuesta <b>(FRes)</b>	Fecha de recepción <b>(FRec)</b>	RP= (FRes - FRec)
1	30/06/23	13/10/2022	12/10/2022	1
2	30/06/23	13/10/2022	12/10/2022	1
3	30/06/23	15/10/2022	12/10/2022	3
4	30/06/23	23/10/2022	12/10/2022	11
5	30/06/23	23/10/2022	12/10/2022	11
6	30/06/23	16/10/2022	12/10/2022	4
7	30/06/23	23/10/2022	12/10/2022	11
8	30/06/23	19/10/2022	12/10/2022	7
9	30/06/23	22/10/2022	12/10/2022	10
10	30/06/23	18/10/2022	12/10/2022	6
11	30/06/23	20/10/2022	12/10/2022	8
12	30/06/23	25/10/2022	12/10/2022	13
13	30/06/23	27/10/2022	12/10/2022	15
14	30/06/23	23/10/2022	12/10/2022	11
15	30/06/23	21/10/2022	12/10/2022	9
16	30/06/23	22/10/2022	12/10/2022	10
17	30/06/23	27/10/2022	12/10/2022	15
18	30/06/23	26/10/2022	13/10/2022	13
19	30/06/23	24/10/2022	13/10/2022	11
20	30/06/23	14/10/2022	13/10/2022	1

21	30/06/23	16/10/2022	13/10/2022	3
22	30/06/23	21/10/2022	13/10/2022	8
23	30/06/23	17/10/2022	14/10/2022	3
24	30/06/23	14/10/2022	14/10/2022	0
25	30/06/23	18/10/2022	14/10/2022	4
26	30/06/23	22/10/2022	14/10/2022	8
27	30/06/23	19/10/2022	14/10/2022	5
28	30/06/23	26/10/2022	14/10/2022	12
29	30/06/23	16/10/2022	15/10/2022	1
30	30/06/23	19/10/2022	15/10/2022	4
31	30/06/23	30/10/2022	16/10/2022	14
32	30/06/23	25/10/2022	16/10/2022	9
33	30/06/23	17/10/2022	16/10/2022	1
34	30/06/23	17/10/2022	16/10/2022	1
35	30/06/23	16/10/2022	16/10/2022	0
36	30/06/23	20/10/2022	16/10/2022	4
37	30/06/23	20/10/2022	16/10/2022	4
38	30/06/23	20/10/2022	16/10/2022	4
39	30/06/23	17/10/2022	16/10/2022	1
40	30/06/23	18/10/2022	16/10/2022	2
41	30/06/23	28/10/2022	16/10/2022	12
42	30/06/23	31/10/2022	17/10/2022	14
43	30/06/23	18/10/2022	17/10/2022	1
44	30/06/23	29/10/2022	18/10/2022	11
45	30/06/23	27/10/2022	18/10/2022	9
46	30/06/23	18/10/2022	18/10/2022	0
47	30/06/23	24/10/2022	18/10/2022	6
48	30/06/23	02/11/2022	18/10/2022	15
49	30/06/23	31/10/2022	19/10/2022	12
50	30/06/23	29/10/2022	20/10/2022	9
51	30/06/23	23/10/2022	20/10/2022	3
52	30/06/23	03/11/2022	20/10/2022	14

53	30/06/23	03/11/2022	20/10/2022	14
54	30/06/23	31/10/2022	21/10/2022	10
55	30/06/23	28/10/2022	21/10/2022	7
56	30/06/23	29/10/2022	21/10/2022	8
57	30/06/23	26/10/2022	21/10/2022	5
58	30/06/23	24/10/2022	21/10/2022	3
59	30/06/23	01/11/2022	22/10/2022	10
60	30/06/23	31/10/2022	23/10/2022	8
61	30/06/23	23/10/2022	23/10/2022	0
62	30/06/23	29/10/2022	23/10/2022	6
63	30/06/23	05/11/2022	23/10/2022	13
64	30/06/23	31/10/2022	23/10/2022	8
65	30/06/23	28/10/2022	24/10/2022	4
66	30/06/23	05/11/2022	24/10/2022	12
67	30/06/23	03/11/2022	24/10/2022	10
68	30/06/23	30/10/2022	24/10/2022	6
69	30/06/23	30/10/2022	24/10/2022	6
70	30/06/23	07/11/2022	24/10/2022	14
71	30/06/23	06/11/2022	25/10/2022	12
72	30/06/23	31/10/2022	26/10/2022	5
73	30/06/23	05/11/2022	26/10/2022	10
74	30/06/23	26/10/2022	26/10/2022	0
75	30/06/23	06/11/2022	26/10/2022	11
76	30/06/23	27/10/2022	27/10/2022	0
77	30/06/23	11/11/2022	27/10/2022	15
78	30/06/23	07/11/2022	27/10/2022	11
79	30/06/23	11/11/2022	27/10/2022	15
80	30/06/23	02/11/2022	27/10/2022	6
81	30/06/23	03/11/2022	27/10/2022	7
82	30/06/23	03/11/2022	28/10/2022	6
83	30/06/23	07/11/2022	28/10/2022	10
84	30/06/23	09/11/2022	30/10/2022	10

85	30/06/23	08/11/2022	30/10/2022	9
86	30/06/23	09/11/2022	30/10/2022	10
87	30/06/23	13/11/2022	30/10/2022	14
88	30/06/23	04/11/2022	30/10/2022	5
89	30/06/23	14/11/2022	31/10/2022	14
90	30/06/23	13/11/2022	01/11/2022	12
91	30/06/23	09/11/2022	02/11/2022	7
92	30/06/23	03/11/2022	03/11/2022	0
93	30/06/23	18/11/2022	04/11/2022	14
94	30/06/23	08/11/2022	05/11/2022	3
95	30/06/23	12/11/2022	06/11/2022	6
96	30/06/23	18/11/2022	07/11/2022	11
97	30/06/23	19/11/2022	08/11/2022	11
98	30/06/23	10/11/2022	08/11/2022	2
99	30/06/23	15/11/2022	08/11/2022	7
100	30/06/23	13/11/2022	08/11/2022	5
101	30/06/23	13/11/2022	08/11/2022	5
102	30/06/23	16/11/2022	08/11/2022	8
103	30/06/23	19/11/2022	08/11/2022	11
104	30/06/23	21/11/2022	08/11/2022	13
105	30/06/23	15/11/2022	08/11/2022	7
106	30/06/23	21/11/2022	08/11/2022	13
107	30/06/23	14/11/2022	08/11/2022	6
108	30/06/23	13/11/2022	08/11/2022	5
109	30/06/23	20/11/2022	09/11/2022	11
110	30/06/23	22/11/2022	10/11/2022	12
111	30/06/23	19/11/2022	11/11/2022	8
112	30/06/23	18/11/2022	12/11/2022	6
113	30/06/23	25/11/2022	13/11/2022	12
114	30/06/23	25/11/2022	14/11/2022	11
115	30/06/23	20/11/2022	15/11/2022	5
116	30/06/23	18/11/2022	16/11/2022	2



117	30/06/23	30/11/2022	17/11/2022	13
118	30/06/23	18/11/2022	18/11/2022	0
119	30/06/23	19/11/2022	19/11/2022	0
120	30/06/23	29/11/2022	20/11/2022	9
121	30/06/23	30/11/2022	21/11/2022	9
122	30/06/23	26/11/2022	22/11/2022	4
123	30/06/23	30/11/2022	23/11/2022	7
124	30/06/23	29/11/2022	24/11/2022	5
125	30/06/23	07/12/2022	25/11/2022	12
126	30/06/23	07/12/2022	26/11/2022	11
127	30/06/23	12/12/2022	27/11/2022	15
128	30/06/23	07/12/2022	28/11/2022	9
129	30/06/23	11/12/2022	29/11/2022	12
130	30/06/23	01/12/2022	30/11/2022	1
131	30/06/23	10/12/2022	01/12/2022	9
132	30/06/23	15/12/2022	02/12/2022	13
133	30/06/23	08/12/2022	03/12/2022	5
134	30/06/23	14/12/2022	04/12/2022	10
135	30/06/23	10/12/2022	05/12/2022	5
136	30/06/23	06/12/2022	06/12/2022	0
137	30/06/23	08/12/2022	07/12/2022	1
138	30/06/23	16/12/2022	08/12/2022	8
139	30/06/23	19/12/2022	09/12/2022	10
140	30/06/23	19/12/2022	10/12/2022	9
141	30/06/23	26/12/2022	11/12/2022	15
142	30/06/23	27/12/2022	12/12/2022	15
143	30/06/23	18/12/2022	13/12/2022	5
144	30/06/23	28/12/2022	14/12/2022	14
145	30/06/23	17/12/2022	15/12/2022	2
146	30/06/23	31/12/2022	16/12/2022	15
147	30/06/23	27/12/2022	17/12/2022	10
148	30/06/23	02/01/2023	18/12/2022	15

149	30/06/23	22/12/2022	19/12/2022	3
150	30/06/23	25/12/2022	20/12/2022	5
151	30/06/23	02/01/2023	21/12/2022	12
152	30/06/23	26/12/2022	22/12/2022	4
153	30/06/23	23/12/2022	23/12/2022	0
154	30/06/23	31/12/2022	24/12/2022	7
155	30/06/23	29/12/2022	25/12/2022	4
156	30/06/23	08/01/2023	26/12/2022	13
157	30/06/23	28/12/2022	27/12/2022	1
158	30/06/23	08/01/2023	28/12/2022	11
159	30/06/23	13/01/2023	29/12/2022	15
160	30/06/23	12/01/2023	30/12/2022	13
161	30/06/23	08/01/2023	31/12/2022	8
162	30/06/23	01/01/2023	01/01/2023	0
163	30/06/23	17/01/2023	02/01/2023	15
164	30/06/23	18/01/2023	03/01/2023	15
165	30/06/23	08/01/2023	04/01/2023	4
166	30/06/23	14/01/2023	05/01/2023	9
167	30/06/23	08/01/2023	06/01/2023	2
168	30/06/23	08/01/2023	07/01/2023	1
169	30/06/23	14/01/2023	08/01/2023	6
170	30/06/23	18/01/2023	09/01/2023	9
171	30/06/23	17/01/2023	10/01/2023	7
172	30/06/23	23/01/2023	11/01/2023	12
173	30/06/23	16/01/2023	12/01/2023	4
174	30/06/23	18/01/2023	13/01/2023	5
175	30/06/23	19/01/2023	14/01/2023	5
176	30/06/23	21/01/2023	15/01/2023	6
177	30/06/23	29/01/2023	16/01/2023	13
178	30/06/23	27/01/2023	17/01/2023	10
179	30/06/23	23/01/2023	18/01/2023	5
180	30/06/23	24/01/2023	19/01/2023	5

181	30/06/23	03/02/2023	20/01/2023	14
182	30/06/23	03/02/2023	21/01/2023	13
183	30/06/23	26/01/2023	22/01/2023	4
184	30/06/23	07/02/2023	23/01/2023	15
185	30/06/23	07/02/2023	24/01/2023	14
186	30/06/23	07/02/2023	25/01/2023	13
187	30/06/23	05/02/2023	26/01/2023	10
188	30/06/23	04/02/2023	27/01/2023	8
189	30/06/23	30/01/2023	28/01/2023	2
190	30/06/23	05/02/2023	29/01/2023	7
191	30/06/23	03/02/2023	30/01/2023	4
192	30/06/23	09/02/2023	31/01/2023	9
193	30/06/23	13/02/2023	01/02/2023	12
194	30/06/23	14/02/2023	02/02/2023	12
195	30/06/23	11/02/2023	03/02/2023	8
196	30/06/23	12/02/2023	04/02/2023	8
197	30/06/23	16/02/2023	05/02/2023	11
198	30/06/23	20/02/2023	06/02/2023	14
199	30/06/23	12/02/2023	07/02/2023	5
200	30/06/23	21/02/2023	08/02/2023	13
201	30/06/23	18/02/2023	09/02/2023	9
202	30/06/23	17/02/2023	10/02/2023	7
203	30/06/23	23/02/2023	11/02/2023	12
204	30/06/23	19/02/2023	12/02/2023	7
205	30/06/23	20/02/2023	13/02/2023	7
206	30/06/23	14/02/2023	14/02/2023	0
207	30/06/23	16/02/2023	15/02/2023	1
208	30/06/23	24/02/2023	16/02/2023	8
209	30/06/23	26/02/2023	17/02/2023	9
210	30/06/23	18/02/2023	18/02/2023	0
211	30/06/23	26/02/2023	19/02/2023	7
212	30/06/23	27/02/2023	20/02/2023	7

213	30/06/23	01/03/2023	21/02/2023	8
214	30/06/23	05/03/2023	22/02/2023	11
215	30/06/23	28/02/2023	23/02/2023	5
216	30/06/23	09/03/2023	24/02/2023	13
217	30/06/23	28/02/2023	25/02/2023	3
218	30/06/23	11/03/2023	26/02/2023	13
219	30/06/23	28/02/2023	27/02/2023	1
220	30/06/23	08/03/2023	28/02/2023	8
221	30/06/23	07/03/2023	01/03/2023	6
222	30/06/23	02/03/2023	02/03/2023	0
223	30/06/23	11/03/2023	03/03/2023	8
224	30/06/23	19/03/2023	04/03/2023	15
225	30/06/23	14/03/2023	05/03/2023	9
226	30/06/23	14/03/2023	06/03/2023	8
227	30/06/23	20/03/2023	07/03/2023	13
228	30/06/23	19/03/2023	08/03/2023	11
229	30/06/23	19/03/2023	09/03/2023	10
230	30/06/23	11/03/2023	10/03/2023	1
231	30/06/23	24/03/2023	11/03/2023	13
232	30/06/23	26/03/2023	12/03/2023	14
233	30/06/23	23/03/2023	13/03/2023	10
234	30/06/23	26/03/2023	14/03/2023	12
235	30/06/23	29/03/2023	15/03/2023	14
236	30/06/23	20/03/2023	16/03/2023	4
237	30/06/23	30/03/2023	17/03/2023	13
238	30/06/23	27/03/2023	18/03/2023	9
239	30/06/23	30/03/2023	19/03/2023	11
240	30/06/23	02/04/2023	20/03/2023	13
241	30/06/23	21/03/2023	21/03/2023	0
242	30/06/23	22/03/2023	22/03/2023	0
243	30/06/23	30/03/2023	23/03/2023	7
244	30/06/23	06/04/2023	24/03/2023	13

245	30/06/23	03/04/2023	25/03/2023	9
246	30/06/23	27/03/2023	26/03/2023	1
247	30/06/23	06/04/2023	27/03/2023	10
248	30/06/23	31/03/2023	28/03/2023	3
249	30/06/23	31/03/2023	29/03/2023	2
250	30/06/23	02/04/2023	30/03/2023	3
251	30/06/23	10/04/2023	31/03/2023	10
252	30/06/23	02/04/2023	01/04/2023	1
253	30/06/23	14/04/2023	02/04/2023	12
254	30/06/23	18/04/2023	03/04/2023	15
255	30/06/23	04/04/2023	04/04/2023	0
256	30/06/23	13/04/2023	05/04/2023	8
257	30/06/23	11/04/2023	06/04/2023	5
258	30/06/23	10/04/2023	07/04/2023	3
259	30/06/23	09/04/2023	08/04/2023	1
260	30/06/23	23/04/2023	09/04/2023	14
261	30/06/23	10/04/2023	10/04/2023	0
262	30/06/23	15/04/2023	11/04/2023	4
263	30/06/23	14/04/2023	12/04/2023	2
264	30/06/23	14/04/2023	13/04/2023	1
265	30/06/23	14/04/2023	14/04/2023	0
266	30/06/23	27/04/2023	15/04/2023	12
267	30/06/23	18/04/2023	16/04/2023	2
268	30/06/23	22/04/2023	17/04/2023	5
269	30/06/23	28/04/2023	18/04/2023	10
270	30/06/23	28/04/2023	19/04/2023	9
271	30/06/23	03/05/2023	20/04/2023	13
272	30/06/23	02/05/2023	21/04/2023	11
273	30/06/23	23/04/2023	22/04/2023	1
274	30/06/23	24/04/2023	23/04/2023	1
275	30/06/23	30/04/2023	24/04/2023	6
276	30/06/23	28/04/2023	25/04/2023	3

277	30/06/23	11/05/2023	26/04/2023	15
278	30/06/23	28/04/2023	27/04/2023	1
279	30/06/23	09/05/2023	28/04/2023	11

<b>Ficha de registro: Índice de rendimiento del proveedor</b>				
<b>Investigador</b>		Licito Rodriguez Maria Teresa		
<b>Proceso observado:</b>		Solicitud de importación		
<b>Post-Test</b>				
N°	Fecha	Fecha de respuesta ( <b>FRes</b> )	Fecha de recepción ( <b>FRec</b> )	RP= (FRes - FRec)
1	30/10/23	01/07/2023	01/07/2023	0
2	30/10/23	03/07/2023	01/07/2023	2
3	30/10/23	02/07/2023	01/07/2023	1
4	30/10/23	02/07/2023	01/07/2023	1
5	30/10/23	01/07/2023	01/07/2023	0
6	30/10/23	02/07/2023	01/07/2023	1
7	30/10/23	01/07/2023	01/07/2023	0
8	30/10/23	01/07/2023	01/07/2023	0
9	30/10/23	04/07/2023	01/07/2023	3
10	30/10/23	01/07/2023	01/07/2023	0
11	30/10/23	02/07/2023	01/07/2023	1
12	30/10/23	01/07/2023	01/07/2023	0
13	30/10/23	01/07/2023	01/07/2023	0
14	30/10/23	04/07/2023	01/07/2023	3
15	30/10/23	04/07/2023	01/07/2023	3
16	30/10/23	04/07/2023	01/07/2023	3
17	30/10/23	04/07/2023	01/07/2023	3
18	30/10/23	01/07/2023	01/07/2023	0
19	30/10/23	02/07/2023	01/07/2023	1
20	30/10/23	01/07/2023	01/07/2023	0

21	30/10/23	01/07/2023	01/07/2023	0
22	30/10/23	02/07/2023	01/07/2023	1
23	30/10/23	01/07/2023	01/07/2023	0
24	30/10/23	03/07/2023	02/07/2023	1
25	30/10/23	03/07/2023	02/07/2023	1
26	30/10/23	03/07/2023	02/07/2023	1
27	30/10/23	03/07/2023	02/07/2023	1
28	30/10/23	03/07/2023	02/07/2023	1
29	30/10/23	03/07/2023	02/07/2023	1
30	30/10/23	04/07/2023	02/07/2023	2
31	30/10/23	02/07/2023	02/07/2023	0
32	30/10/23	02/07/2023	02/07/2023	0
33	30/10/23	04/07/2023	02/07/2023	2
34	30/10/23	02/07/2023	02/07/2023	0
35	30/10/23	04/07/2023	02/07/2023	2
36	30/10/23	02/07/2023	02/07/2023	0
37	30/10/23	04/07/2023	02/07/2023	2
38	30/10/23	04/07/2023	02/07/2023	2
39	30/10/23	04/07/2023	02/07/2023	2
40	30/10/23	05/07/2023	02/07/2023	3
41	30/10/23	04/07/2023	02/07/2023	2
42	30/10/23	03/07/2023	02/07/2023	1
43	30/10/23	03/07/2023	02/07/2023	1
44	30/10/23	03/07/2023	02/07/2023	1
45	30/10/23	02/07/2023	02/07/2023	0
46	30/10/23	06/07/2023	03/07/2023	3
47	30/10/23	05/07/2023	02/07/2023	3
48	30/10/23	04/07/2023	03/07/2023	1
49	30/10/23	05/07/2023	03/07/2023	2
50	30/10/23	07/07/2023	04/07/2023	3
51	30/10/23	07/07/2023	04/07/2023	3
52	30/10/23	05/07/2023	04/07/2023	1

53	30/10/23	05/07/2023	04/07/2023	1
54	30/10/23	07/07/2023	04/07/2023	3
55	30/10/23	05/07/2023	04/07/2023	1
56	30/10/23	05/07/2023	04/07/2023	1
57	30/10/23	06/07/2023	04/07/2023	2
58	30/10/23	05/07/2023	04/07/2023	1
59	30/10/23	04/07/2023	04/07/2023	0
60	30/10/23	04/07/2023	04/07/2023	0
61	30/10/23	06/07/2023	05/07/2023	1
62	30/10/23	06/07/2023	05/07/2023	1
63	30/10/23	08/07/2023	05/07/2023	3
64	30/10/23	05/07/2023	05/07/2023	0
65	30/10/23	06/07/2023	05/07/2023	1
66	30/10/23	05/07/2023	05/07/2023	0
67	30/10/23	06/07/2023	05/07/2023	1
68	30/10/23	06/07/2023	05/07/2023	1
69	30/10/23	05/07/2023	05/07/2023	0
70	30/10/23	06/07/2023	05/07/2023	1
71	30/10/23	06/07/2023	05/07/2023	1
72	30/10/23	05/07/2023	05/07/2023	0
73	30/10/23	06/07/2023	05/07/2023	1
74	30/10/23	07/07/2023	05/07/2023	2
75	30/10/23	05/07/2023	05/07/2023	0
76	30/10/23	08/07/2023	06/07/2023	2
77	30/10/23	06/07/2023	05/07/2023	1
78	30/10/23	07/07/2023	06/07/2023	1
79	30/10/23	08/07/2023	05/07/2023	3
80	30/10/23	08/07/2023	06/07/2023	2
81	30/10/23	08/07/2023	05/07/2023	3
82	30/10/23	08/07/2023	06/07/2023	2
83	30/10/23	07/07/2023	05/07/2023	2
84	30/10/23	06/07/2023	06/07/2023	0



85	30/10/23	07/07/2023	07/07/2023	0
86	30/10/23	07/07/2023	07/07/2023	0
87	30/10/23	10/07/2023	07/07/2023	3
88	30/10/23	07/07/2023	07/07/2023	0
89	30/10/23	08/07/2023	07/07/2023	1
90	30/10/23	10/07/2023	07/07/2023	3
91	30/10/23	08/07/2023	08/07/2023	0
92	30/10/23	10/07/2023	08/07/2023	2
93	30/10/23	09/07/2023	09/07/2023	0
94	30/10/23	09/07/2023	09/07/2023	0
95	30/10/23	11/07/2023	09/07/2023	2
96	30/10/23	12/07/2023	09/07/2023	3
97	30/10/23	10/07/2023	09/07/2023	1
98	30/10/23	12/07/2023	09/07/2023	3
99	30/10/23	12/07/2023	09/07/2023	3
100	30/10/23	12/07/2023	09/07/2023	3
101	30/10/23	13/07/2023	10/07/2023	3
102	30/10/23	11/07/2023	10/07/2023	1
103	30/10/23	12/07/2023	10/07/2023	2
104	30/10/23	13/07/2023	10/07/2023	3
105	30/10/23	10/07/2023	10/07/2023	0
106	30/10/23	12/07/2023	10/07/2023	2
107	30/10/23	11/07/2023	11/07/2023	0
108	30/10/23	11/07/2023	11/07/2023	0
109	30/10/23	12/07/2023	11/07/2023	1
110	30/10/23	12/07/2023	11/07/2023	1
111	30/10/23	13/07/2023	11/07/2023	2
112	30/10/23	11/07/2023	11/07/2023	0
113	30/10/23	13/07/2023	11/07/2023	2
114	30/10/23	14/07/2023	11/07/2023	3
115	30/10/23	11/07/2023	11/07/2023	0
116	30/10/23	14/07/2023	11/07/2023	3

117	30/10/23	11/07/2023	11/07/2023	0
118	30/10/23	14/07/2023	11/07/2023	3
119	30/10/23	14/07/2023	12/07/2023	2
120	30/10/23	15/07/2023	12/07/2023	3
121	30/10/23	15/07/2023	12/07/2023	3
122	30/10/23	13/07/2023	12/07/2023	1
123	30/10/23	13/07/2023	12/07/2023	1
124	30/10/23	13/07/2023	13/07/2023	0
125	30/10/23	14/07/2023	12/07/2023	2
126	30/10/23	14/07/2023	13/07/2023	1
127	30/10/23	15/07/2023	12/07/2023	3
128	30/10/23	13/07/2023	13/07/2023	0
129	30/10/23	15/07/2023	12/07/2023	3
130	30/10/23	15/07/2023	13/07/2023	2
131	30/10/23	12/07/2023	12/07/2023	0
132	30/10/23	14/07/2023	13/07/2023	1
133	30/10/23	15/07/2023	12/07/2023	3
134	30/10/23	16/07/2023	13/07/2023	3
135	30/10/23	15/07/2023	12/07/2023	3
136	30/10/23	14/07/2023	13/07/2023	1
137	30/10/23	12/07/2023	12/07/2023	0
138	30/10/23	14/07/2023	13/07/2023	1
139	30/10/23	17/07/2023	14/07/2023	3
140	30/10/23	16/07/2023	14/07/2023	2
141	30/10/23	15/07/2023	14/07/2023	1
142	30/10/23	14/07/2023	14/07/2023	0
143	30/10/23	16/07/2023	14/07/2023	2
144	30/10/23	15/07/2023	14/07/2023	1
145	30/10/23	17/07/2023	14/07/2023	3
146	30/10/23	16/07/2023	14/07/2023	2
147	30/10/23	17/07/2023	14/07/2023	3
148	30/10/23	15/07/2023	14/07/2023	1

149	30/10/23	17/07/2023	14/07/2023	3
150	30/10/23	16/07/2023	15/07/2023	1
151	30/10/23	15/07/2023	15/07/2023	0
152	30/10/23	18/07/2023	16/07/2023	2
153	30/10/23	17/07/2023	16/07/2023	1
154	30/10/23	18/07/2023	16/07/2023	2
155	30/10/23	17/07/2023	16/07/2023	1
156	30/10/23	16/07/2023	16/07/2023	0
157	30/10/23	17/07/2023	16/07/2023	1
158	30/10/23	18/07/2023	16/07/2023	2
159	30/10/23	18/07/2023	16/07/2023	2
160	30/10/23	17/07/2023	16/07/2023	1
161	30/10/23	16/07/2023	16/07/2023	0
162	30/10/23	17/07/2023	16/07/2023	1
163	30/10/23	17/07/2023	17/07/2023	0
164	30/10/23	17/07/2023	16/07/2023	1
165	30/10/23	20/07/2023	17/07/2023	3
166	30/10/23	20/07/2023	18/07/2023	2
167	30/10/23	20/07/2023	18/07/2023	2
168	30/10/23	20/07/2023	18/07/2023	2
169	30/10/23	20/07/2023	18/07/2023	2
170	30/10/23	19/07/2023	18/07/2023	1
171	30/10/23	18/07/2023	18/07/2023	0
172	30/10/23	20/07/2023	18/07/2023	2
173	30/10/23	20/07/2023	18/07/2023	2
174	30/10/23	19/07/2023	18/07/2023	1
175	30/10/23	19/07/2023	18/07/2023	1
176	30/10/23	20/07/2023	19/07/2023	1
177	30/10/23	20/07/2023	19/07/2023	1
178	30/10/23	21/07/2023	19/07/2023	2
179	30/10/23	19/07/2023	19/07/2023	0
180	30/10/23	19/07/2023	19/07/2023	0

181	30/10/23	21/07/2023	19/07/2023	2
182	30/10/23	22/07/2023	19/07/2023	3
183	30/10/23	19/07/2023	19/07/2023	0
184	30/10/23	20/07/2023	19/07/2023	1
185	30/10/23	20/07/2023	19/07/2023	1
186	30/10/23	20/07/2023	19/07/2023	1
187	30/10/23	19/07/2023	19/07/2023	0
188	30/10/23	22/07/2023	19/07/2023	3
189	30/10/23	20/07/2023	19/07/2023	1
190	30/10/23	20/07/2023	19/07/2023	1
191	30/10/23	20/07/2023	19/07/2023	1
192	30/10/23	23/07/2023	20/07/2023	3
193	30/10/23	21/07/2023	20/07/2023	1
194	30/10/23	21/07/2023	21/07/2023	0
195	30/10/23	24/07/2023	21/07/2023	3
196	30/10/23	23/07/2023	21/07/2023	2
197	30/10/23	24/07/2023	21/07/2023	3
198	30/10/23	22/07/2023	21/07/2023	1
199	30/10/23	21/07/2023	21/07/2023	0
200	30/10/23	24/07/2023	21/07/2023	3
201	30/10/23	23/07/2023	22/07/2023	1
202	30/10/23	24/07/2023	22/07/2023	2
203	30/10/23	25/07/2023	22/07/2023	3
204	30/10/23	23/07/2023	23/07/2023	0
205	30/10/23	25/07/2023	23/07/2023	2
206	30/10/23	26/07/2023	23/07/2023	3
207	30/10/23	24/07/2023	23/07/2023	1
208	30/10/23	25/07/2023	23/07/2023	2
209	30/10/23	26/07/2023	23/07/2023	3
210	30/10/23	24/07/2023	23/07/2023	1
211	30/10/23	25/07/2023	23/07/2023	2
212	30/10/23	25/07/2023	23/07/2023	2

213	30/10/23	25/07/2023	23/07/2023	2
214	30/10/23	25/07/2023	23/07/2023	2
215	30/10/23	26/07/2023	23/07/2023	3
216	30/10/23	24/07/2023	23/07/2023	1
217	30/10/23	26/07/2023	24/07/2023	2
218	30/10/23	26/07/2023	24/07/2023	2
219	30/10/23	25/07/2023	24/07/2023	1
220	30/10/23	25/07/2023	24/07/2023	1
221	30/10/23	24/07/2023	24/07/2023	0
222	30/10/23	27/07/2023	25/07/2023	2
223	30/10/23	26/07/2023	25/07/2023	1
224	30/10/23	28/07/2023	25/07/2023	3
225	30/10/23	26/07/2023	25/07/2023	1
226	30/10/23	27/07/2023	25/07/2023	2
227	30/10/23	25/07/2023	25/07/2023	0
228	30/10/23	25/07/2023	25/07/2023	0
229	30/10/23	28/07/2023	26/07/2023	2
230	30/10/23	27/07/2023	26/07/2023	1
231	30/10/23	28/07/2023	26/07/2023	2
232	30/10/23	29/07/2023	27/07/2023	2
233	30/10/23	28/07/2023	27/07/2023	1
234	30/10/23	30/07/2023	27/07/2023	3
235	30/10/23	30/07/2023	28/07/2023	2
236	30/10/23	30/07/2023	28/07/2023	2
237	30/10/23	31/07/2023	28/07/2023	3
238	30/10/23	29/07/2023	28/07/2023	1
239	30/10/23	30/07/2023	28/07/2023	2
240	30/10/23	29/07/2023	29/07/2023	0
241	30/10/23	01/08/2023	29/07/2023	3
242	30/10/23	31/07/2023	29/07/2023	2
243	30/10/23	31/07/2023	29/07/2023	2
244	30/10/23	31/07/2023	29/07/2023	2

245	30/10/23	30/07/2023	29/07/2023	1
246	30/10/23	30/07/2023	29/07/2023	1
247	30/10/23	01/08/2023	30/07/2023	2
248	30/10/23	30/07/2023	30/07/2023	0
249	30/10/23	01/08/2023	30/07/2023	2
250	30/10/23	30/07/2023	30/07/2023	0
251	30/10/23	02/08/2023	31/07/2023	2
252	30/10/23	02/08/2023	01/08/2023	1
253	30/10/23	05/08/2023	02/08/2023	3
254	30/10/23	04/08/2023	02/08/2023	2
255	30/10/23	02/08/2023	02/08/2023	0
256	30/10/23	03/08/2023	02/08/2023	1
257	30/10/23	04/08/2023	02/08/2023	2
258	30/10/23	02/08/2023	02/08/2023	0
259	30/10/23	03/08/2023	02/08/2023	1
260	30/10/23	03/08/2023	03/08/2023	0
261	30/10/23	06/08/2023	03/08/2023	3
262	30/10/23	07/08/2023	04/08/2023	3
263	30/10/23	08/08/2023	05/08/2023	3
264	30/10/23	05/08/2023	05/08/2023	0
265	30/10/23	08/08/2023	05/08/2023	3
266	30/10/23	07/08/2023	05/08/2023	2
267	30/10/23	08/08/2023	06/08/2023	2
268	30/10/23	09/08/2023	07/08/2023	2
269	30/10/23	09/08/2023	08/08/2023	1
270	30/10/23	11/08/2023	08/08/2023	3
271	30/10/23	10/08/2023	08/08/2023	2
272	30/10/23	11/08/2023	08/08/2023	3
273	30/10/23	11/08/2023	08/08/2023	3
274	30/10/23	12/08/2023	09/08/2023	3
275	30/10/23	12/08/2023	10/08/2023	2
276	30/10/23	13/08/2023	10/08/2023	3

277	30/10/23	13/08/2023	10/08/2023	3
278	30/10/23	14/08/2023	11/08/2023	3
279	30/10/23	12/08/2023	11/08/2023	1

<b>Ficha de registro: Usuarios que abandonan el proceso de solicitud</b>				
<b>Investigador</b>			Licito Rodriguez Maria Teresa	
<b>Proceso observado:</b>			Solicitud de importación	
<b>Pre-Test</b>				
N°	Fecha	N° abandono	N° solicitud	N° abandono / N° solicitud
1	12/10/2022	5	9	56%
2	12/10/2022	4	8	50%
3	12/10/2022	4	5	80%
4	12/10/2022	5	8	63%
5	12/10/2022	5	9	56%
6	12/10/2022	8	12	67%
7	12/10/2022	4	5	80%
8	12/10/2022	10	14	71%
9	12/10/2022	6	7	86%
10	12/10/2022	6	9	67%
11	12/10/2022	9	13	69%
12	12/10/2022	10	13	77%
13	12/10/2022	6	7	86%
14	12/10/2022	8	9	89%
15	12/10/2022	7	11	64%
16	12/10/2022	7	10	70%
17	12/10/2022	4	7	57%
18	13/10/2022	8	9	89%
19	13/10/2022	10	12	83%
20	13/10/2022	8	12	67%
21	13/10/2022	6	8	75%
22	13/10/2022	9	11	82%
23	14/10/2022	10	12	83%

24	14/10/2022	4	6	67%
25	14/10/2022	8	12	67%
26	14/10/2022	8	12	67%
27	14/10/2022	8	12	67%
28	14/10/2022	10	11	91%
29	15/10/2022	9	11	82%
30	15/10/2022	4	8	50%
31	16/10/2022	8	10	80%
32	16/10/2022	7	8	88%
33	16/10/2022	7	9	78%
34	16/10/2022	7	10	70%
35	16/10/2022	4	7	57%
36	16/10/2022	7	9	78%
37	16/10/2022	7	11	64%
38	16/10/2022	10	14	71%
39	16/10/2022	5	6	83%
40	16/10/2022	9	12	75%
41	16/10/2022	9	11	82%
42	17/10/2022	10	13	77%
43	17/10/2022	7	9	78%
44	18/10/2022	10	13	77%
45	18/10/2022	6	7	86%
46	18/10/2022	6	10	60%
47	18/10/2022	6	9	67%
48	18/10/2022	10	11	91%
49	19/10/2022	5	8	63%
50	20/10/2022	8	9	89%
51	20/10/2022	9	10	90%
52	20/10/2022	9	11	82%
53	20/10/2022	9	11	82%
54	21/10/2022	5	9	56%
55	21/10/2022	9	13	69%
56	21/10/2022	5	6	83%
57	21/10/2022	4	5	80%



58	21/10/2022	5	7	71%
59	22/10/2022	4	5	80%
60	23/10/2022	9	13	69%
61	23/10/2022	7	10	70%
62	23/10/2022	10	13	77%
63	23/10/2022	6	10	60%
64	23/10/2022	6	9	67%
65	24/10/2022	4	6	67%
66	24/10/2022	8	11	73%
67	24/10/2022	9	11	82%
68	24/10/2022	7	10	70%
69	24/10/2022	8	11	73%
70	24/10/2022	4	6	67%
71	25/10/2022	4	5	80%
72	26/10/2022	5	6	83%
73	26/10/2022	10	13	77%
74	26/10/2022	9	10	90%
75	26/10/2022	7	10	70%
76	27/10/2022	10	14	71%
77	27/10/2022	4	6	67%
78	27/10/2022	7	10	70%
79	27/10/2022	5	7	71%
80	27/10/2022	10	11	91%
81	27/10/2022	10	14	71%
82	28/10/2022	9	12	75%
83	28/10/2022	4	5	80%
84	30/10/2022	8	12	67%
85	30/10/2022	6	9	67%
86	30/10/2022	4	8	50%
87	30/10/2022	4	8	50%
88	30/10/2022	6	7	86%
89	31/10/2022	10	11	91%
90	01/11/2022	7	8	88%
91	02/11/2022	8	11	73%

92	03/11/2022	10	12	83%
93	04/11/2022	4	6	67%
94	05/11/2022	10	12	83%
95	06/11/2022	8	10	80%
96	07/11/2022	9	12	75%
97	08/11/2022	4	5	80%
98	08/11/2022	9	11	82%
99	08/11/2022	5	8	63%
100	08/11/2022	8	9	89%
101	08/11/2022	7	10	70%
102	08/11/2022	10	11	91%
103	08/11/2022	7	10	70%
104	08/11/2022	4	6	67%
105	08/11/2022	5	7	71%
106	08/11/2022	5	7	71%
107	08/11/2022	5	9	56%
108	08/11/2022	4	8	50%
109	09/11/2022	10	12	83%
110	10/11/2022	10	13	77%
111	11/11/2022	9	11	82%
112	12/11/2022	7	9	78%
113	13/11/2022	6	10	60%
114	14/11/2022	10	11	91%
115	15/11/2022	6	10	60%
116	16/11/2022	5	6	83%
117	17/11/2022	6	7	86%
118	18/11/2022	8	9	89%
119	19/11/2022	4	8	50%
120	20/11/2022	9	13	69%
121	21/11/2022	8	11	73%
122	22/11/2022	9	13	69%
123	23/11/2022	4	7	57%
124	24/11/2022	6	10	60%
125	25/11/2022	7	9	78%

126	26/11/2022	4	5	80%
127	27/11/2022	7	9	78%
128	28/11/2022	4	8	50%
129	29/11/2022	5	6	83%
130	30/11/2022	7	10	70%
131	01/12/2022	4	5	80%
132	02/12/2022	10	12	83%
133	03/12/2022	7	9	78%
134	04/12/2022	5	9	56%
135	05/12/2022	8	12	67%
136	06/12/2022	9	13	69%
137	07/12/2022	10	12	83%
138	08/12/2022	4	7	57%
139	09/12/2022	6	10	60%
140	10/12/2022	10	13	77%
141	11/12/2022	5	6	83%
142	12/12/2022	10	11	91%
143	13/12/2022	5	9	56%
144	14/12/2022	10	11	91%
145	15/12/2022	8	12	67%
146	16/12/2022	10	11	91%
147	17/12/2022	6	10	60%
148	18/12/2022	9	13	69%
149	19/12/2022	5	9	56%
150	20/12/2022	7	8	88%
151	21/12/2022	8	11	73%
152	22/12/2022	9	12	75%
153	23/12/2022	9	10	90%
154	24/12/2022	8	12	67%
155	25/12/2022	8	12	67%
156	26/12/2022	5	6	83%
157	27/12/2022	6	10	60%
158	28/12/2022	6	9	67%
159	29/12/2022	8	10	80%

160	30/12/2022	4	6	67%
161	31/12/2022	9	12	75%
162	01/01/2023	8	10	80%
163	02/01/2023	5	6	83%
164	03/01/2023	9	11	82%
165	04/01/2023	6	7	86%
166	05/01/2023	4	8	50%
167	06/01/2023	7	8	88%
168	07/01/2023	4	8	50%
169	08/01/2023	9	11	82%
170	09/01/2023	9	10	90%
171	10/01/2023	8	10	80%
172	11/01/2023	4	7	57%
173	12/01/2023	9	10	90%
174	13/01/2023	4	6	67%
175	14/01/2023	5	8	63%
176	15/01/2023	4	6	67%
177	16/01/2023	8	9	89%
178	17/01/2023	7	9	78%
179	18/01/2023	7	9	78%
180	19/01/2023	6	9	67%
181	20/01/2023	10	13	77%
182	21/01/2023	4	6	67%
183	22/01/2023	7	9	78%
184	23/01/2023	7	10	70%
185	24/01/2023	8	11	73%
186	25/01/2023	5	8	63%
187	26/01/2023	4	5	80%
188	27/01/2023	5	9	56%
189	28/01/2023	10	13	77%
190	29/01/2023	5	8	63%
191	30/01/2023	9	10	90%
192	31/01/2023	10	14	71%
193	01/02/2023	8	12	67%

194	02/02/2023	9	10	90%
195	03/02/2023	6	9	67%
196	04/02/2023	9	11	82%
197	05/02/2023	7	11	64%
198	06/02/2023	9	11	82%
199	07/02/2023	9	11	82%
200	08/02/2023	9	12	75%
201	09/02/2023	7	8	88%
202	10/02/2023	6	8	75%
203	11/02/2023	4	8	50%
204	12/02/2023	10	14	71%
205	13/02/2023	9	10	90%
206	14/02/2023	7	11	64%
207	15/02/2023	4	8	50%
208	16/02/2023	10	12	83%
209	17/02/2023	8	12	67%
210	18/02/2023	8	11	73%
211	19/02/2023	7	8	88%
212	20/02/2023	9	13	69%
213	21/02/2023	5	9	56%
214	22/02/2023	10	12	83%
215	23/02/2023	7	9	78%
216	24/02/2023	4	6	67%
217	25/02/2023	9	13	69%
218	26/02/2023	4	5	80%
219	27/02/2023	6	9	67%
220	28/02/2023	10	12	83%
221	01/03/2023	10	14	71%
222	02/03/2023	6	9	67%
223	03/03/2023	8	9	89%
224	04/03/2023	7	8	88%
225	05/03/2023	9	12	75%
226	06/03/2023	7	8	88%
227	07/03/2023	4	5	80%

228	08/03/2023	7	9	78%
229	09/03/2023	6	8	75%
230	10/03/2023	10	14	71%
231	11/03/2023	7	10	70%
232	12/03/2023	10	13	77%
233	13/03/2023	7	10	70%
234	14/03/2023	8	12	67%
235	15/03/2023	10	11	91%
236	16/03/2023	10	13	77%
237	17/03/2023	9	12	75%
238	18/03/2023	8	11	73%
239	19/03/2023	4	5	80%
240	20/03/2023	10	12	83%
241	21/03/2023	7	11	64%
242	22/03/2023	4	6	67%
243	23/03/2023	5	6	83%
244	24/03/2023	8	10	80%
245	25/03/2023	7	11	64%
246	26/03/2023	5	6	83%
247	27/03/2023	9	10	90%
248	28/03/2023	10	13	77%
249	29/03/2023	9	12	75%
250	30/03/2023	4	7	57%
251	31/03/2023	10	14	71%
252	01/04/2023	9	10	90%
253	02/04/2023	7	11	64%
254	03/04/2023	9	10	90%
255	04/04/2023	4	5	80%
256	05/04/2023	7	8	88%
257	06/04/2023	5	7	71%
258	07/04/2023	9	11	82%
259	08/04/2023	6	10	60%
260	09/04/2023	10	14	71%
261	10/04/2023	6	9	67%

262	11/04/2023	8	11	73%
263	12/04/2023	9	12	75%
264	13/04/2023	9	10	90%
265	14/04/2023	9	10	90%
266	15/04/2023	4	6	67%
267	16/04/2023	4	8	50%
268	17/04/2023	10	14	71%
269	18/04/2023	9	13	69%
270	19/04/2023	5	7	71%
271	20/04/2023	5	8	63%
272	21/04/2023	10	11	91%
273	22/04/2023	6	10	60%
274	23/04/2023	6	7	86%
275	24/04/2023	7	11	64%
276	25/04/2023	10	14	71%
277	26/04/2023	8	10	80%
278	27/04/2023	9	11	82%
279	28/04/2023	5	7	71%

<b>Ficha de registro: Usuarios que abandonan el proceso de solicitud</b>				
<b>Investigador</b>			Licito Rodriguez Maria Teresa	
<b>Proceso observado:</b>			Solicitud de importación	
<b>Pst-Test</b>				
N°	Fecha	N° abandono	N° solicitud	N° abandono / N° solicitud
1	01/07/2023	2	4	50%
2	01/07/2023	1	2	50%
3	01/07/2023	3	4	0%
4	01/07/2023	4	5	80%
5	01/07/2023	4	6	67%

6	01/07/2023	0	1	0%
7	01/07/2023	4	6	67%
8	01/07/2023	2	4	50%
9	01/07/2023	3	4	75%
10	01/07/2023	1	2	50%
11	01/07/2023	2	3	67%
12	01/07/2023	3	4	75%
13	01/07/2023	2	3	67%
14	01/07/2023	4	5	80%
15	01/07/2023	3	5	60%
16	01/07/2023	1	2	50%
17	01/07/2023	4	6	67%
18	01/07/2023	0	2	0%
19	01/07/2023	3	4	75%
20	01/07/2023	0	2	0%
21	01/07/2023	4	6	67%
22	01/07/2023	1	3	33%
23	01/07/2023	1	3	33%
24	02/07/2023	1	3	33%
25	02/07/2023	0	2	0%
26	02/07/2023	1	3	33%
27	02/07/2023	1	3	33%
28	02/07/2023	3	4	75%
29	02/07/2023	3	5	0%
30	02/07/2023	3	5	0%
31	02/07/2023	0	2	0%
32	02/07/2023	4	5	80%
33	02/07/2023	1	3	33%
34	02/07/2023	3	5	60%
35	02/07/2023	4	6	67%
36	02/07/2023	0	2	0%
37	02/07/2023	3	4	75%
38	02/07/2023	4	6	67%
39	02/07/2023	3	5	60%



40	02/07/2023	2	3	67%
41	02/07/2023	3	5	60%
42	02/07/2023	1	3	33%
43	02/07/2023	0	2	0%
44	02/07/2023	3	4	75%
45	02/07/2023	2	4	50%
46	03/07/2023	2	4	50%
47	02/07/2023	1	2	50%
48	03/07/2023	3	5	60%
49	03/07/2023	4	5	80%
50	04/07/2023	0	1	0%
51	04/07/2023	1	2	50%
52	04/07/2023	2	4	50%
53	04/07/2023	2	3	67%
54	04/07/2023	1	3	33%
55	04/07/2023	1	2	50%
56	04/07/2023	2	3	67%
57	04/07/2023	0	2	0%
58	04/07/2023	1	3	33%
59	04/07/2023	0	1	0%
60	04/07/2023	0	1	0%
61	05/07/2023	3	5	60%
62	05/07/2023	2	4	50%
63	05/07/2023	2	3	67%
64	05/07/2023	0	2	0%
65	05/07/2023	2	4	50%
66	05/07/2023	3	5	60%
67	05/07/2023	2	3	67%
68	05/07/2023	0	2	0%
69	05/07/2023	1	3	33%
70	05/07/2023	1	3	33%
71	05/07/2023	2	4	50%
72	05/07/2023	1	2	50%
73	05/07/2023	4	6	67%

74	05/07/2023	4	5	80%
75	05/07/2023	3	5	60%
76	06/07/2023	1	2	50%
77	05/07/2023	0	2	0%
78	06/07/2023	0	1	0%
79	05/07/2023	1	3	33%
80	06/07/2023	4	5	80%
81	05/07/2023	2	4	50%
82	06/07/2023	2	4	50%
83	05/07/2023	1	2	50%
84	06/07/2023	2	4	50%
85	07/07/2023	1	3	33%
86	07/07/2023	1	2	50%
87	07/07/2023	2	3	67%
88	07/07/2023	4	6	67%
89	07/07/2023	1	3	33%
90	07/07/2023	3	5	60%
91	08/07/2023	2	3	67%
92	08/07/2023	3	4	75%
93	09/07/2023	0	2	0%
94	09/07/2023	0	1	0%
95	09/07/2023	1	2	50%
96	09/07/2023	4	6	67%
97	09/07/2023	1	2	50%
98	09/07/2023	1	3	33%
99	09/07/2023	2	3	67%
100	09/07/2023	1	2	50%
101	10/07/2023	0	1	0%
102	10/07/2023	1	3	33%
103	10/07/2023	1	2	50%
104	10/07/2023	4	6	67%
105	10/07/2023	0	2	0%
106	10/07/2023	4	6	67%
107	11/07/2023	2	4	50%

108	11/07/2023	4	6	67%
109	11/07/2023	2	4	50%
110	11/07/2023	3	5	60%
111	11/07/2023	4	5	80%
112	11/07/2023	3	5	60%
113	11/07/2023	4	5	80%
114	11/07/2023	4	6	67%
115	11/07/2023	3	4	75%
116	11/07/2023	4	5	80%
117	11/07/2023	0	1	0%
118	11/07/2023	3	4	75%
119	12/07/2023	0	1	0%
120	12/07/2023	4	5	80%
121	12/07/2023	2	4	50%
122	12/07/2023	1	2	50%
123	12/07/2023	2	4	50%
124	13/07/2023	3	5	60%
125	12/07/2023	4	6	67%
126	13/07/2023	1	2	50%
127	12/07/2023	3	5	60%
128	13/07/2023	0	1	0%
129	12/07/2023	4	5	80%
130	13/07/2023	3	4	75%
131	12/07/2023	1	3	33%
132	13/07/2023	3	4	75%
133	12/07/2023	1	2	50%
134	13/07/2023	4	6	67%
135	12/07/2023	4	6	67%
136	13/07/2023	3	4	75%
137	12/07/2023	4	6	67%
138	13/07/2023	1	2	50%
139	14/07/2023	1	2	50%
140	14/07/2023	3	5	60%
141	14/07/2023	2	4	50%

142	14/07/2023	4	6	67%
143	14/07/2023	2	3	67%
144	14/07/2023	4	5	80%
145	14/07/2023	0	2	0%
146	14/07/2023	3	5	60%
147	14/07/2023	3	4	75%
148	14/07/2023	3	5	60%
149	14/07/2023	0	1	0%
150	15/07/2023	0	2	0%
151	15/07/2023	0	1	0%
152	16/07/2023	4	5	80%
153	16/07/2023	2	3	67%
154	16/07/2023	3	4	75%
155	16/07/2023	3	4	75%
156	16/07/2023	0	1	0%
157	16/07/2023	2	4	50%
158	16/07/2023	1	2	50%
159	16/07/2023	4	5	80%
160	16/07/2023	2	3	67%
161	16/07/2023	2	3	67%
162	16/07/2023	2	4	50%
163	17/07/2023	3	4	75%
164	16/07/2023	1	2	50%
165	17/07/2023	1	3	33%
166	18/07/2023	2	4	50%
167	18/07/2023	1	3	33%
168	18/07/2023	3	4	75%
169	18/07/2023	1	3	33%
170	18/07/2023	0	2	0%
171	18/07/2023	4	5	80%
172	18/07/2023	2	3	67%
173	18/07/2023	4	6	67%
174	18/07/2023	2	3	67%
175	18/07/2023	0	2	0%

176	19/07/2023	3	4	75%
177	19/07/2023	4	5	80%
178	19/07/2023	2	4	50%
179	19/07/2023	3	5	60%
180	19/07/2023	4	5	80%
181	19/07/2023	3	4	75%
182	19/07/2023	1	3	33%
183	19/07/2023	2	3	67%
184	19/07/2023	1	3	33%
185	19/07/2023	4	6	67%
186	19/07/2023	4	5	80%
187	19/07/2023	0	1	0%
188	19/07/2023	2	4	50%
189	19/07/2023	4	5	80%
190	19/07/2023	3	5	60%
191	19/07/2023	0	1	0%
192	20/07/2023	2	3	67%
193	20/07/2023	1	3	33%
194	21/07/2023	0	1	0%
195	21/07/2023	3	4	75%
196	21/07/2023	2	4	50%
197	21/07/2023	2	4	50%
198	21/07/2023	2	4	50%
199	21/07/2023	3	5	60%
200	21/07/2023	0	1	0%
201	22/07/2023	1	2	50%
202	22/07/2023	3	4	75%
203	22/07/2023	3	4	75%
204	23/07/2023	3	4	75%
205	23/07/2023	3	4	75%
206	23/07/2023	2	3	67%
207	23/07/2023	3	5	60%
208	23/07/2023	1	3	33%
209	23/07/2023	2	3	67%

210	23/07/2023	3	5	60%
211	23/07/2023	0	2	0%
212	23/07/2023	1	2	50%
213	23/07/2023	3	5	60%
214	23/07/2023	0	2	0%
215	23/07/2023	2	4	50%
216	23/07/2023	0	1	0%
217	24/07/2023	2	3	67%
218	24/07/2023	0	2	0%
219	24/07/2023	2	4	50%
220	24/07/2023	2	4	50%
221	24/07/2023	2	3	67%
222	25/07/2023	4	6	67%
223	25/07/2023	4	5	80%
224	25/07/2023	3	5	60%
225	25/07/2023	1	2	50%
226	25/07/2023	2	3	67%
227	25/07/2023	0	1	0%
228	25/07/2023	2	3	67%
229	26/07/2023	2	3	67%
230	26/07/2023	0	1	0%
231	26/07/2023	0	2	0%
232	27/07/2023	2	3	67%
233	27/07/2023	3	4	75%
234	27/07/2023	3	4	75%
235	28/07/2023	4	6	67%
236	28/07/2023	1	2	50%
237	28/07/2023	1	2	50%
238	28/07/2023	4	6	67%
239	28/07/2023	2	4	50%
240	29/07/2023	1	2	50%
241	29/07/2023	0	1	0%
242	29/07/2023	2	3	67%
243	29/07/2023	2	3	67%

244	29/07/2023	4	5	80%
245	29/07/2023	2	3	67%
246	29/07/2023	2	4	50%
247	30/07/2023	3	5	60%
248	30/07/2023	3	4	75%
249	30/07/2023	2	3	67%
250	30/07/2023	3	4	75%
251	31/07/2023	3	4	75%
252	01/08/2023	1	3	33%
253	02/08/2023	0	1	0%
254	02/08/2023	2	4	50%
255	02/08/2023	4	5	80%
256	02/08/2023	2	3	67%
257	02/08/2023	2	3	67%
258	02/08/2023	1	2	50%
259	02/08/2023	3	5	60%
260	03/08/2023	0	2	0%
261	03/08/2023	3	5	60%
262	04/08/2023	1	2	50%
263	05/08/2023	1	3	33%
264	05/08/2023	2	4	50%
265	05/08/2023	2	3	67%
266	05/08/2023	2	3	67%
267	06/08/2023	0	2	0%
268	07/08/2023	4	5	80%
269	08/08/2023	0	1	0%
270	08/08/2023	4	5	80%
271	08/08/2023	3	4	75%
272	08/08/2023	0	1	0%
273	08/08/2023	4	6	67%
274	09/08/2023	4	5	80%
275	10/08/2023	3	4	75%
276	10/08/2023	2	4	50%
277	10/08/2023	1	3	33%

278	11/08/2023	4	6	67%
279	11/08/2023	1	2	50%

Ficha de registro: Órdenes realizadas con éxito				
Investigador		Licito Rodriguez Maria Teresa		
Proceso observado:		Solicitud de importación		
Pre-Test				
N°	Fecha	# de cotizacion contratadas	Total de cotizaciones realizadas	(# de cotizaciones contratadas / Total de Cotización realizada) * 100
1	12/10/2022	4	7	57%
2	12/10/2022	1	5	20%
3	12/10/2022	3	8	38%
4	12/10/2022	3	8	38%
5	12/10/2022	4	9	44%
6	12/10/2022	4	6	67%
7	12/10/2022	2	6	33%
8	12/10/2022	4	8	50%
9	12/10/2022	2	8	25%



10	12/10/2022	2	8	25%
11	12/10/2022	3	10	30%
12	12/10/2022	2	6	33%
13	12/10/2022	4	10	40%
14	12/10/2022	3	10	30%
15	12/10/2022	3	8	38%
16	12/10/2022	1	7	14%
17	12/10/2022	4	8	50%
18	13/10/2022	4	9	44%
19	13/10/2022	2	8	25%
20	13/10/2022	2	7	29%
21	13/10/2022	2	10	20%
22	13/10/2022	4	6	67%
23	14/10/2022	2	6	33%
24	14/10/2022	4	9	44%
25	14/10/2022	4	8	50%
26	14/10/2022	1	5	20%
27	14/10/2022	4	7	57%
28	14/10/2022	3	9	33%
29	15/10/2022	2	9	22%
30	15/10/2022	1	6	17%
31	16/10/2022	4	10	40%
32	16/10/2022	3	8	38%
33	16/10/2022	3	7	43%
34	16/10/2022	2	8	25%
35	16/10/2022	4	9	44%
36	16/10/2022	2	7	29%
37	16/10/2022	3	7	43%
38	16/10/2022	3	10	30%
39	16/10/2022	4	7	57%

40	16/10/2022	1	5	20%
41	16/10/2022	3	5	60%
42	17/10/2022	3	5	60%
43	17/10/2022	4	8	50%
44	18/10/2022	2	9	22%
45	18/10/2022	1	6	17%
46	18/10/2022	2	8	25%
47	18/10/2022	3	6	50%
48	18/10/2022	2	5	40%
49	19/10/2022	2	5	40%
50	20/10/2022	4	8	50%
51	20/10/2022	3	8	38%
52	20/10/2022	1	9	11%
53	20/10/2022	3	8	38%
54	21/10/2022	3	6	50%
55	21/10/2022	3	10	30%
56	21/10/2022	3	8	38%
57	21/10/2022	4	9	44%
58	21/10/2022	4	9	44%
59	22/10/2022	3	10	30%
60	23/10/2022	3	10	30%
61	23/10/2022	4	5	80%
62	23/10/2022	4	5	80%
63	23/10/2022	2	5	40%
64	23/10/2022	1	7	14%
65	24/10/2022	3	5	60%
66	24/10/2022	4	9	44%
67	24/10/2022	1	9	11%
68	24/10/2022	1	7	14%
69	24/10/2022	1	10	10%

70	24/10/2022	1	6	17%
71	25/10/2022	2	10	20%
72	26/10/2022	2	5	40%
73	26/10/2022	1	6	17%
74	26/10/2022	4	7	57%
75	26/10/2022	4	6	67%
76	27/10/2022	3	6	50%
77	27/10/2022	2	10	20%
78	27/10/2022	3	9	33%
79	27/10/2022	3	6	50%
80	27/10/2022	3	5	60%
81	27/10/2022	3	5	60%
82	28/10/2022	2	7	29%
83	28/10/2022	1	7	14%
84	30/10/2022	2	5	40%
85	30/10/2022	1	8	13%
86	30/10/2022	1	6	17%
87	30/10/2022	4	9	44%
88	30/10/2022	3	9	33%
89	31/10/2022	2	8	25%
90	01/11/2022	4	7	57%
91	02/11/2022	4	9	44%
92	03/11/2022	2	5	40%
93	04/11/2022	1	8	13%
94	05/11/2022	1	9	11%
95	06/11/2022	2	8	25%
96	07/11/2022	3	5	60%
97	08/11/2022	2	10	20%
98	08/11/2022	1	8	13%
99	08/11/2022	4	7	57%

100	08/11/2022	3	9	33%
101	08/11/2022	4	6	67%
102	08/11/2022	1	7	14%
103	08/11/2022	2	10	20%
104	08/11/2022	1	5	20%
105	08/11/2022	3	5	60%
106	08/11/2022	4	10	40%
107	08/11/2022	1	8	13%
108	08/11/2022	3	9	33%
109	09/11/2022	1	7	14%
110	10/11/2022	4	7	57%
111	11/11/2022	1	9	11%
112	12/11/2022	1	7	14%
113	13/11/2022	4	7	57%
114	14/11/2022	2	9	22%
115	15/11/2022	3	9	33%
116	16/11/2022	3	5	60%
117	17/11/2022	1	6	17%
118	18/11/2022	3	7	43%
119	19/11/2022	1	9	11%
120	20/11/2022	3	10	30%
121	21/11/2022	2	6	33%
122	22/11/2022	3	10	30%
123	23/11/2022	2	6	33%
124	24/11/2022	2	7	29%
125	25/11/2022	4	5	80%
126	26/11/2022	3	6	50%
127	27/11/2022	2	8	25%
128	28/11/2022	4	8	50%
129	29/11/2022	1	7	14%

130	30/11/2022	1	6	17%
131	01/12/2022	1	9	11%
132	02/12/2022	2	9	22%
133	03/12/2022	3	8	38%
134	04/12/2022	4	5	80%
135	05/12/2022	3	6	50%
136	06/12/2022	4	9	44%
137	07/12/2022	1	10	10%
138	08/12/2022	4	5	80%
139	09/12/2022	1	10	10%
140	10/12/2022	4	10	40%
141	11/12/2022	4	10	40%
142	12/12/2022	1	5	20%
143	13/12/2022	1	9	11%
144	14/12/2022	2	8	25%
145	15/12/2022	2	7	29%
146	16/12/2022	3	10	30%
147	17/12/2022	3	5	60%
148	18/12/2022	2	9	22%
149	19/12/2022	1	8	13%
150	20/12/2022	3	6	50%
151	21/12/2022	4	8	50%
152	22/12/2022	1	5	20%
153	23/12/2022	2	5	40%
154	24/12/2022	1	5	20%
155	25/12/2022	2	6	33%
156	26/12/2022	2	6	33%
157	27/12/2022	4	7	57%
158	28/12/2022	1	8	13%
159	29/12/2022	3	8	38%

160	30/12/2022	3	8	38%
161	31/12/2022	3	6	50%
162	01/01/2023	3	9	33%
163	02/01/2023	3	9	33%
164	03/01/2023	1	7	14%
165	04/01/2023	2	6	33%
166	05/01/2023	1	6	17%
167	06/01/2023	2	10	20%
168	07/01/2023	3	7	43%
169	08/01/2023	4	7	57%
170	09/01/2023	3	6	50%
171	10/01/2023	4	7	57%
172	11/01/2023	1	8	13%
173	12/01/2023	3	7	43%
174	13/01/2023	1	6	17%
175	14/01/2023	1	10	10%
176	15/01/2023	2	10	20%
177	16/01/2023	4	10	40%
178	17/01/2023	3	5	60%
179	18/01/2023	4	8	50%
180	19/01/2023	1	9	11%
181	20/01/2023	3	8	38%
182	21/01/2023	4	9	44%
183	22/01/2023	4	8	50%
184	23/01/2023	3	7	43%
185	24/01/2023	1	6	17%
186	25/01/2023	4	10	40%
187	26/01/2023	2	9	22%
188	27/01/2023	2	5	40%
189	28/01/2023	1	6	17%

190	29/01/2023	1	10	10%
191	30/01/2023	3	8	38%
192	31/01/2023	3	10	30%
193	01/02/2023	3	10	30%
194	02/02/2023	3	5	60%
195	03/02/2023	3	10	30%
196	04/02/2023	3	9	33%
197	05/02/2023	3	5	60%
198	06/02/2023	2	6	33%
199	07/02/2023	2	8	25%
200	08/02/2023	1	6	17%
201	09/02/2023	1	7	14%
202	10/02/2023	4	5	80%
203	11/02/2023	3	7	43%
204	12/02/2023	1	9	11%
205	13/02/2023	3	5	60%
206	14/02/2023	4	8	50%
207	15/02/2023	3	6	50%
208	16/02/2023	2	8	25%
209	17/02/2023	4	8	50%
210	18/02/2023	1	9	11%
211	19/02/2023	4	6	67%
212	20/02/2023	3	7	43%
213	21/02/2023	4	9	44%
214	22/02/2023	3	9	33%
215	23/02/2023	1	5	20%
216	24/02/2023	4	10	40%
217	25/02/2023	2	5	40%
218	26/02/2023	4	7	57%
219	27/02/2023	2	9	22%

220	28/02/2023	4	10	40%
221	01/03/2023	2	7	29%
222	02/03/2023	3	7	43%
223	03/03/2023	3	8	38%
224	04/03/2023	4	8	50%
225	05/03/2023	1	8	13%
226	06/03/2023	1	9	11%
227	07/03/2023	4	5	80%
228	08/03/2023	4	8	50%
229	09/03/2023	2	9	22%
230	10/03/2023	3	7	43%
231	11/03/2023	2	10	20%
232	12/03/2023	4	8	50%
233	13/03/2023	2	10	20%
234	14/03/2023	2	6	33%
235	15/03/2023	4	9	44%
236	16/03/2023	3	7	43%
237	17/03/2023	2	8	25%
238	18/03/2023	1	10	10%
239	19/03/2023	3	7	43%
240	20/03/2023	2	10	20%
241	21/03/2023	3	8	38%
242	22/03/2023	1	8	13%
243	23/03/2023	3	8	38%
244	24/03/2023	3	10	30%
245	25/03/2023	1	7	14%
246	26/03/2023	1	7	14%
247	27/03/2023	4	9	44%
248	28/03/2023	4	9	44%
249	29/03/2023	4	8	50%



250	30/03/2023	2	9	22%
251	31/03/2023	1	8	13%
252	01/04/2023	1	9	11%
253	02/04/2023	4	6	67%
254	03/04/2023	4	6	67%
255	04/04/2023	3	10	30%
256	05/04/2023	4	9	44%
257	06/04/2023	2	8	25%
258	07/04/2023	2	8	25%
259	08/04/2023	4	7	57%
260	09/04/2023	1	9	11%
261	10/04/2023	4	6	67%
262	11/04/2023	4	5	80%
263	12/04/2023	2	10	20%
264	13/04/2023	4	7	57%
265	14/04/2023	3	10	30%
266	15/04/2023	1	10	10%
267	16/04/2023	3	10	30%
268	17/04/2023	4	9	44%
269	18/04/2023	3	6	50%
270	19/04/2023	2	6	33%
271	20/04/2023	2	5	40%
272	21/04/2023	2	5	40%
273	22/04/2023	1	9	11%
274	23/04/2023	2	9	22%
275	24/04/2023	1	9	11%
276	25/04/2023	3	5	60%
277	26/04/2023	2	9	22%
278	27/04/2023	3	7	43%
279	28/04/2023	1	10	10%

Ficha de registro: Órdenes realizadas con éxito				
<b>Investigador</b>	Licito Rodriguez Maria Teresa			
<b>Proceso observado:</b>	Solicitud de importación			
Post-Test				
N°	Fecha	# de cotizacion contratadas	Total de cotizaciones realizadas	(# de cotizaciones contratadas / Total de Cotización realizada) * 100
1	01/07/2023	3	7	43%
2	01/07/2023	4	5	80%
3	01/07/2023	2	4	50%
4	01/07/2023	3	4	75%
5	01/07/2023	8	10	80%
6	01/07/2023	8	9	89%
7	01/07/2023	9	13	69%
8	01/07/2023	2	6	33%
9	01/07/2023	9	10	90%
10	01/07/2023	3	4	75%
11	01/07/2023	6	10	60%
12	01/07/2023	10	11	91%
13	01/07/2023	3	4	75%
14	01/07/2023	2	3	67%
15	01/07/2023	5	8	63%
16	01/07/2023	7	11	64%
17	01/07/2023	9	13	69%

18	01/07/2023	4	6	67%
19	01/07/2023	5	6	83%
20	01/07/2023	4	5	80%
21	01/07/2023	4	5	80%
22	01/07/2023	6	7	86%
23	01/07/2023	9	12	75%
24	02/07/2023	6	10	60%
25	02/07/2023	9	12	75%
26	02/07/2023	2	6	33%
27	02/07/2023	4	8	50%
28	02/07/2023	7	10	70%
29	02/07/2023	6	10	60%
30	02/07/2023	10	13	77%
31	02/07/2023	9	10	90%
32	02/07/2023	7	10	70%
33	02/07/2023	7	9	78%
34	02/07/2023	5	8	63%
35	02/07/2023	6	7	86%
36	02/07/2023	9	13	69%
37	02/07/2023	10	12	83%
38	02/07/2023	7	8	88%
39	02/07/2023	4	8	50%
40	02/07/2023	2	5	40%
41	02/07/2023	7	11	64%
42	02/07/2023	10	11	91%
43	02/07/2023	4	6	67%
44	02/07/2023	9	10	90%
45	02/07/2023	4	5	80%
46	03/07/2023	4	5	80%
47	02/07/2023	2	6	33%

48	03/07/2023	7	8	88%
49	03/07/2023	5	9	56%
50	04/07/2023	8	9	89%
51	04/07/2023	7	8	88%
52	04/07/2023	2	3	67%
53	04/07/2023	2	6	33%
54	04/07/2023	2	6	33%
55	04/07/2023	7	11	64%
56	04/07/2023	10	12	83%
57	04/07/2023	2	4	50%
58	04/07/2023	7	8	88%
59	04/07/2023	4	6	67%
60	04/07/2023	10	13	77%
61	05/07/2023	9	10	90%
62	05/07/2023	5	9	56%
63	05/07/2023	6	10	60%
64	05/07/2023	9	10	90%
65	05/07/2023	3	4	75%
66	05/07/2023	5	7	71%
67	05/07/2023	3	5	60%
68	05/07/2023	10	11	91%
69	05/07/2023	8	12	67%
70	05/07/2023	6	8	75%
71	05/07/2023	7	8	88%
72	05/07/2023	2	5	40%
73	05/07/2023	9	13	69%
74	05/07/2023	7	9	78%
75	05/07/2023	3	4	75%
76	06/07/2023	8	10	80%
77	05/07/2023	5	6	83%

78	06/07/2023	10	11	91%
79	05/07/2023	5	9	56%
80	06/07/2023	9	10	90%
81	05/07/2023	9	11	82%
82	06/07/2023	8	11	73%
83	05/07/2023	7	11	64%
84	06/07/2023	5	9	56%
85	07/07/2023	7	11	64%
86	07/07/2023	6	7	86%
87	07/07/2023	6	10	60%
88	07/07/2023	7	9	78%
89	07/07/2023	6	10	60%
90	07/07/2023	2	3	67%
91	08/07/2023	4	5	80%
92	08/07/2023	8	11	73%
93	09/07/2023	10	13	77%
94	09/07/2023	9	12	75%
95	09/07/2023	4	8	50%
96	09/07/2023	8	11	73%
97	09/07/2023	10	11	91%
98	09/07/2023	8	10	80%
99	09/07/2023	9	13	69%
100	09/07/2023	3	7	43%
101	10/07/2023	6	7	86%
102	10/07/2023	3	5	60%
103	10/07/2023	5	6	83%
104	10/07/2023	5	6	83%
105	10/07/2023	7	8	88%
106	10/07/2023	6	8	75%
107	11/07/2023	6	9	67%

108	11/07/2023	7	10	70%
109	11/07/2023	10	11	91%
110	11/07/2023	2	4	50%
111	11/07/2023	9	11	82%
112	11/07/2023	6	10	60%
113	11/07/2023	3	4	75%
114	11/07/2023	7	8	88%
115	11/07/2023	10	13	77%
116	11/07/2023	4	8	50%
117	11/07/2023	6	9	67%
118	11/07/2023	4	6	67%
119	12/07/2023	5	6	83%
120	12/07/2023	8	12	67%
121	12/07/2023	7	10	70%
122	12/07/2023	2	4	50%
123	12/07/2023	6	9	67%
124	13/07/2023	3	5	60%
125	12/07/2023	3	7	43%
126	13/07/2023	8	10	80%
127	12/07/2023	10	12	83%
128	13/07/2023	9	12	75%
129	12/07/2023	4	5	80%
130	13/07/2023	9	11	82%
131	12/07/2023	5	6	83%
132	13/07/2023	2	6	33%
133	12/07/2023	10	11	91%
134	13/07/2023	10	14	71%
135	12/07/2023	7	8	88%
136	13/07/2023	2	6	33%
137	12/07/2023	2	5	40%

138	13/07/2023	4	6	67%
139	14/07/2023	8	10	80%
140	14/07/2023	3	7	43%
141	14/07/2023	5	8	63%
142	14/07/2023	6	7	86%
143	14/07/2023	5	7	71%
144	14/07/2023	10	14	71%
145	14/07/2023	6	10	60%
146	14/07/2023	2	5	40%
147	14/07/2023	4	6	67%
148	14/07/2023	9	12	75%
149	14/07/2023	4	7	57%
150	15/07/2023	10	13	77%
151	15/07/2023	3	5	60%
152	16/07/2023	6	7	86%
153	16/07/2023	9	12	75%
154	16/07/2023	9	11	82%
155	16/07/2023	7	11	64%
156	16/07/2023	6	9	67%
157	16/07/2023	3	5	60%
158	16/07/2023	2	3	67%
159	16/07/2023	2	5	40%
160	16/07/2023	10	12	83%
161	16/07/2023	9	10	90%
162	16/07/2023	10	14	71%
163	17/07/2023	6	8	75%
164	16/07/2023	4	6	67%
165	17/07/2023	8	10	80%
166	18/07/2023	2	6	33%
167	18/07/2023	9	10	90%

168	18/07/2023	10	12	83%
169	18/07/2023	5	6	83%
170	18/07/2023	6	10	60%
171	18/07/2023	2	5	40%
172	18/07/2023	3	7	43%
173	18/07/2023	9	10	90%
174	18/07/2023	3	7	43%
175	18/07/2023	5	9	56%
176	19/07/2023	6	8	75%
177	19/07/2023	4	8	50%
178	19/07/2023	6	10	60%
179	19/07/2023	4	5	80%
180	19/07/2023	7	8	88%
181	19/07/2023	8	11	73%
182	19/07/2023	9	13	69%
183	19/07/2023	2	5	40%
184	19/07/2023	7	10	70%
185	19/07/2023	10	14	71%
186	19/07/2023	8	10	80%
187	19/07/2023	10	12	83%
188	19/07/2023	3	5	60%
189	19/07/2023	4	7	57%
190	19/07/2023	6	10	60%
191	19/07/2023	6	8	75%
192	20/07/2023	4	6	67%
193	20/07/2023	2	3	67%
194	21/07/2023	4	8	50%
195	21/07/2023	2	3	67%
196	21/07/2023	9	13	69%
197	21/07/2023	2	4	50%



198	21/07/2023	9	12	75%
199	21/07/2023	10	12	83%
200	21/07/2023	10	14	71%
201	22/07/2023	10	13	77%
202	22/07/2023	10	14	71%
203	22/07/2023	6	8	75%
204	23/07/2023	4	6	67%
205	23/07/2023	5	7	71%
206	23/07/2023	4	5	80%
207	23/07/2023	5	9	56%
208	23/07/2023	8	10	80%
209	23/07/2023	5	6	83%
210	23/07/2023	3	7	43%
211	23/07/2023	8	10	80%
212	23/07/2023	4	8	50%
213	23/07/2023	4	7	57%
214	23/07/2023	3	6	50%
215	23/07/2023	5	9	56%
216	23/07/2023	7	9	78%
217	24/07/2023	8	11	73%
218	24/07/2023	10	12	83%
219	24/07/2023	7	11	64%
220	24/07/2023	2	6	33%
221	24/07/2023	4	6	67%
222	25/07/2023	7	10	70%
223	25/07/2023	2	3	67%
224	25/07/2023	2	3	67%
225	25/07/2023	7	9	78%
226	25/07/2023	6	7	86%
227	25/07/2023	5	7	71%

228	25/07/2023	3	4	75%
229	26/07/2023	9	11	82%
230	26/07/2023	3	4	75%
231	26/07/2023	10	12	83%
232	27/07/2023	7	8	88%
233	27/07/2023	2	5	40%
234	27/07/2023	7	10	70%
235	28/07/2023	3	7	43%
236	28/07/2023	4	7	57%
237	28/07/2023	2	3	67%
238	28/07/2023	4	5	80%
239	28/07/2023	6	7	86%
240	29/07/2023	2	4	50%
241	29/07/2023	4	6	67%
242	29/07/2023	9	13	69%
243	29/07/2023	7	11	64%
244	29/07/2023	5	7	71%
245	29/07/2023	7	8	88%
246	29/07/2023	7	10	70%
247	30/07/2023	2	6	33%
248	30/07/2023	10	11	91%
249	30/07/2023	4	7	57%
250	30/07/2023	5	6	83%
251	31/07/2023	10	12	83%
252	01/08/2023	8	10	80%
253	02/08/2023	3	6	50%
254	02/08/2023	9	11	82%
255	02/08/2023	8	12	67%
256	02/08/2023	6	9	67%
257	02/08/2023	3	4	75%

258	02/08/2023	7	10	70%
259	02/08/2023	8	10	80%
260	03/08/2023	8	10	80%
261	03/08/2023	6	9	67%
262	04/08/2023	5	9	56%
263	05/08/2023	2	6	33%
264	05/08/2023	8	12	67%
265	05/08/2023	9	13	69%
266	05/08/2023	8	11	73%
267	06/08/2023	2	4	50%
268	07/08/2023	9	13	69%
269	08/08/2023	8	9	89%
270	08/08/2023	10	11	91%
271	08/08/2023	10	11	91%
272	08/08/2023	4	6	67%
273	08/08/2023	10	14	71%
274	09/08/2023	8	10	80%
275	10/08/2023	2	5	40%
276	10/08/2023	7	9	78%
277	10/08/2023	8	12	67%
278	11/08/2023	10	13	77%
279	11/08/2023	2	4	50%

### ANEXO 3: CARTA DE PERMISO

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

Lima, 20 de octubre de 2023  
Carta P. 0636-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr  
MARKYÑO DA'SA LA TORRE LEZAMA  
Gerente  
ARKABIA DEL PERU S.A.C

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Licito Rodriguez, Maria Teresa; identificada con DNI N° 72754358 y con código de matrícula N° 6700271342; estudiante del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:


**Sistema de información Arkabia para la gestión de importaciones en una empresa privada Lima, 2023**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador Licito Rodriguez, Maria Teresa 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

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

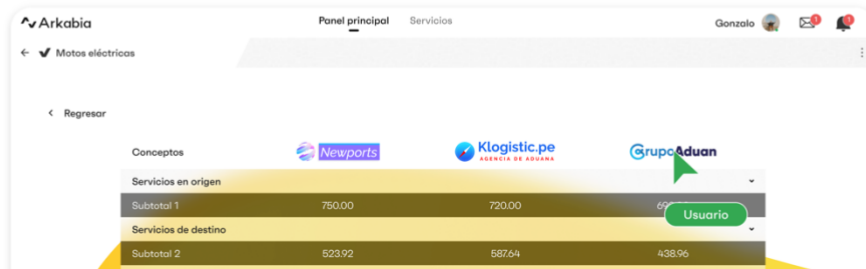


ucv.edu.pe

**ANEXO 4: INTERFAZ DEL SISTEMA**

# ¿Quieres importar de B a Perú ?

En Arkabia, puedes cotizar el costo total de tu importación de forma fácil y segura.

[Ver agencias](#)[Cotizar ahora](#)

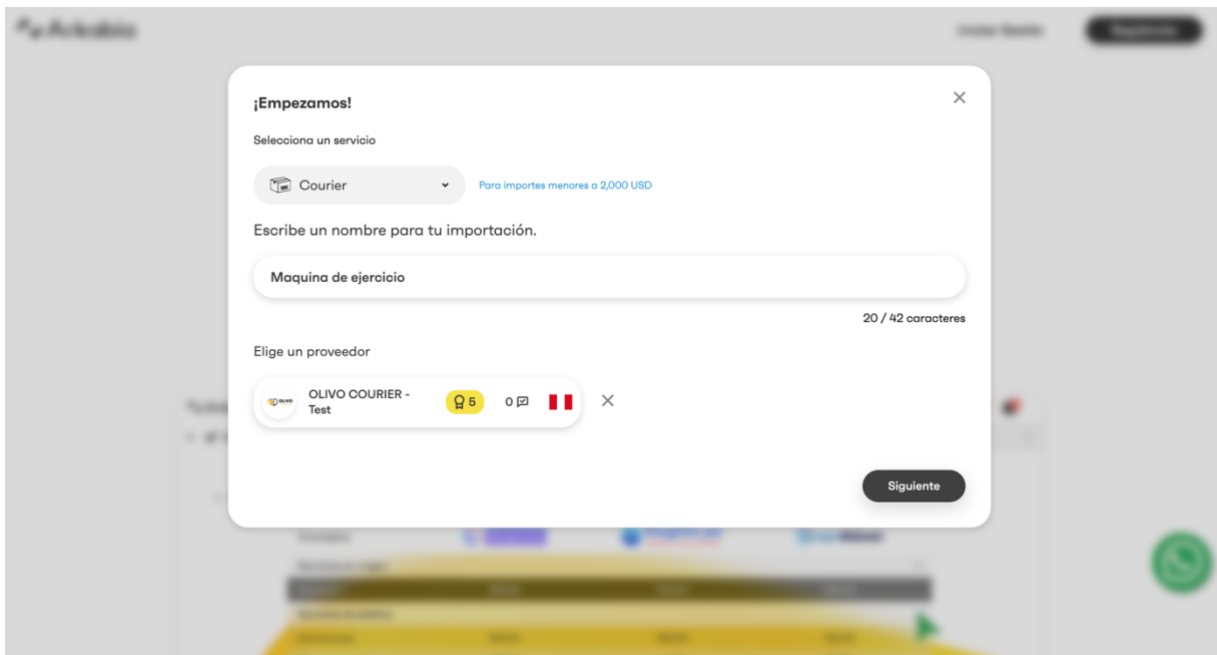

Panel principal Servicios Gonzalo

Motos eléctricas

Regresar

Conceptos	Newports	Klogistic.pe AGENCIA DE ADUANA	Grupo Aduan
Servicios en origen			
Subtotal 1	750.00	720.00	670.00
Servicios de destino			
Subtotal 2	523.92	587.64	438.96

Usuario



¡Empezamos!

Selecciona un servicio

Courier Para importes menores a 2,000 USD

Escribe un nombre para tu importación.

Maquina de ejercicio 20 / 42 caracteres

Elige un proveedor

OLIVO COURIER - Test 5 0 0 1 1

Siguiente

**Maquina de ejercicio**  
Solicitud de cotización - Courier

Logística Aduana

**Ruta**

Origen: Almacén Miami

hacia

Destino: Almacén Las Casuarinas 2

Dirección de recojo: SE 3rd St, Miami, FL 33131 Miami

Dirección de entrega

**Datos de envío**

Volumen Paquetes

Tipo de embalaje: Caja

Peso: 12.00

Unidad: kg

Volumen: 12.00

Unidad: m³

Volver Siguiete

**Maquina de ejercicio**  
Solicitud de cotización - Courier

Logística Aduana

**Proforma comercial**

25.00 Moneda: USD Link de compra

**Documentos (Opcional)**

Proforma o factura Foto del producto

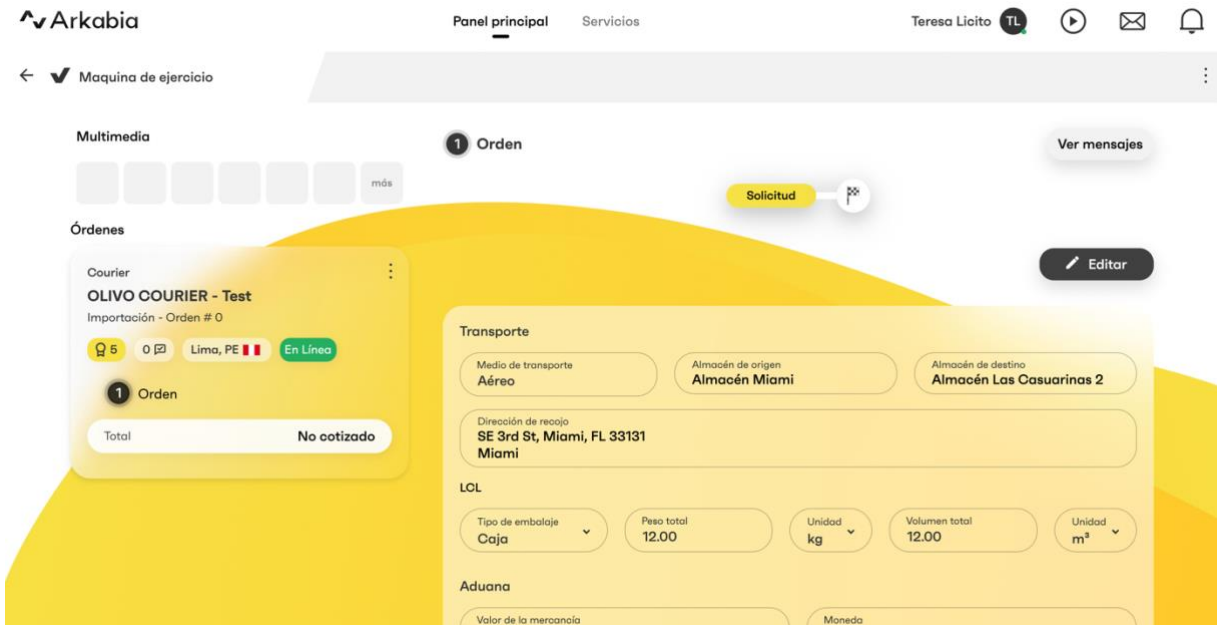
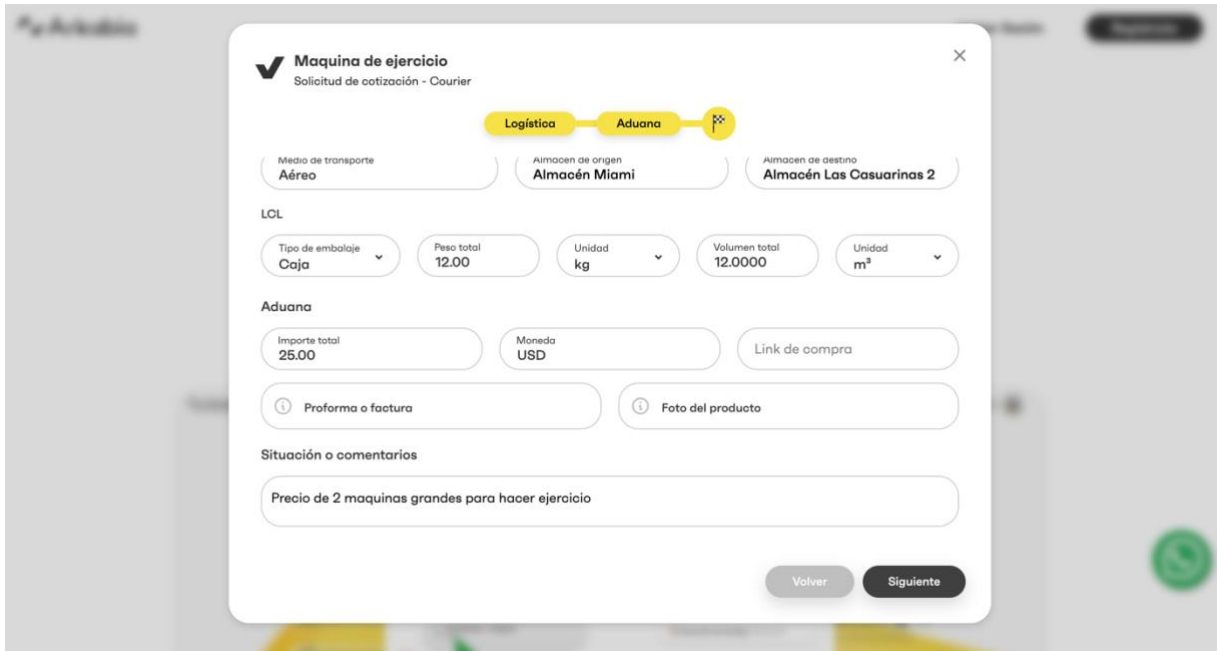
Subir archivo Subir archivo

**Mensaje (Opcional)**

Precio de 2 maquinas grandes para hacer ejercicio

49 / 120 caracteres

Volver Siguiete



Operaciones

Solicitar cotización

Tipo Servicio

✓ Maquina de ejercicio Importación	06/12/2023		
Courier	Calificación	Presupuesto	Último mensaje
OLIVO COURIER - Test	5.0	USD \$ 0.00	-

← Diciembre 2023 →

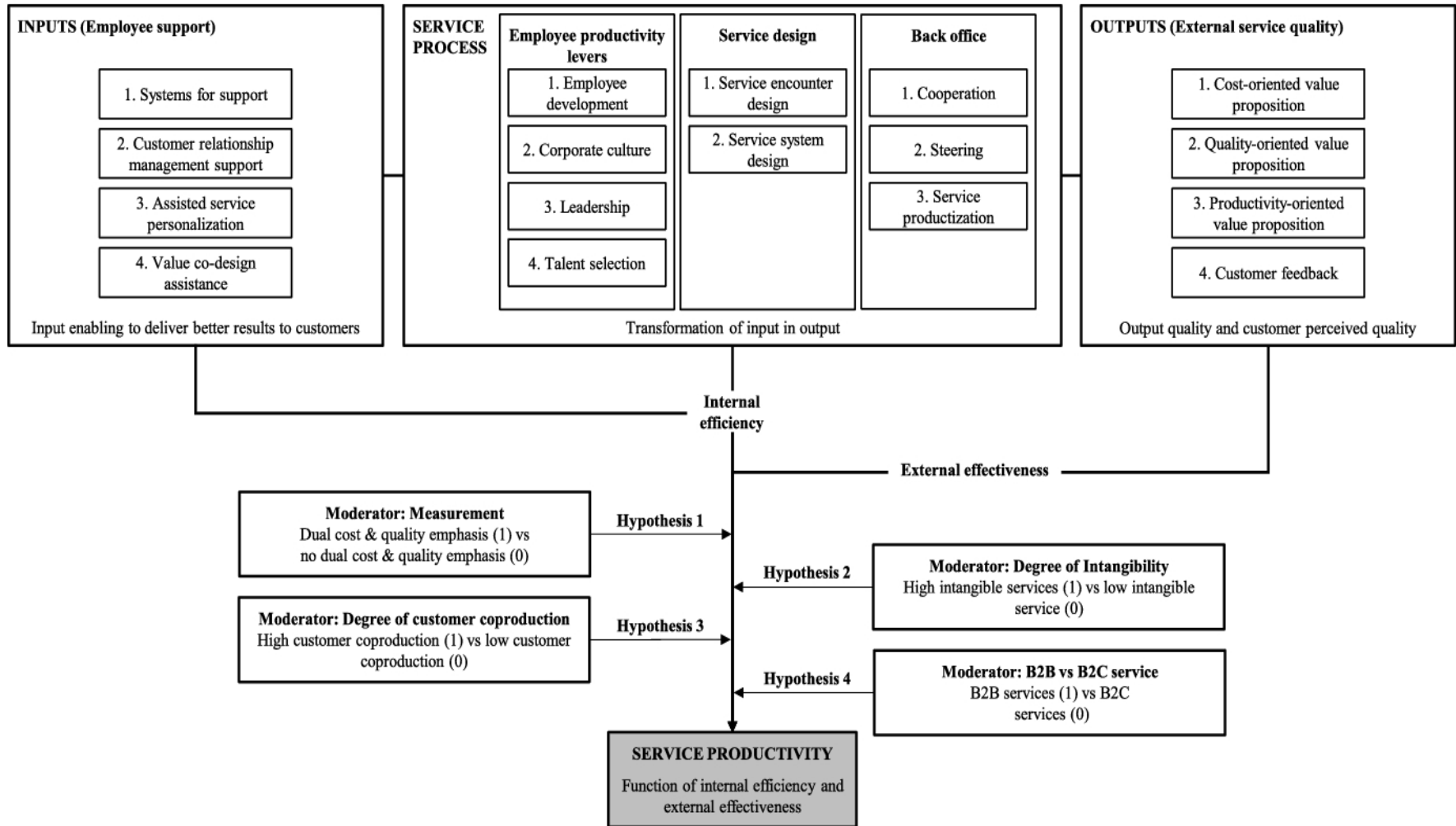
dom	lun	mar	mie	jue	vie	sab
26	27	28	29	30	01	02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	01	02	03	04	05	06



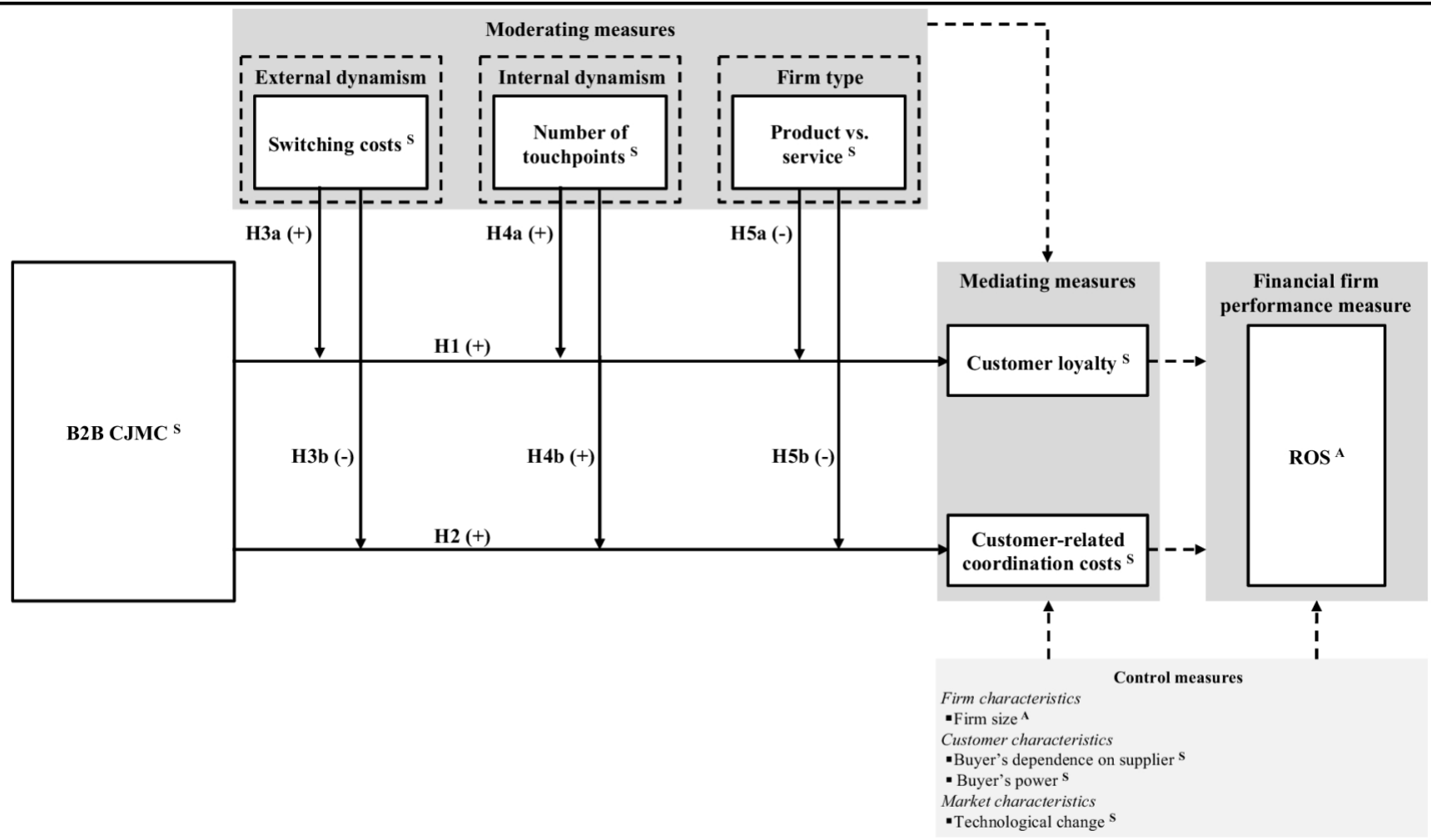


## ANEXO 7: Framework base don Grönroos 6 Ojasalo's (2004) service productivity model

*Framework based on Grönroos & Ojasalo's (2004) service productivity model*



## ANEXO 8: Model ConceptualB2B



Notes: S = survey data; A = archival data; dashed arrows indicate paths that are tested but not hypothesized.

## ANEXO 9: Metodología de gestión utilizada.

### Marco de trabajo SCRUM aplicado para el desarrollo del Sistema

#### I. Metodología

La ejecución se sustenta en los fundamentos y métodos del marco de trabajo Scrum, proponiendo una secuencia continua de operaciones que facilite la gestión ágil de los proyectos de desarrollo de software en la entidad consultora. Antes de detallar las fases, se establecen las funciones correspondientes en el procedimiento.

##### 1.1. Roles

<b>Roles</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
Product Owner	Encargado de definir y priorizar los requisitos del producto, así como de mantener y ajustar continuamente el Backlog del Producto.	CEO
Scrum Master	Encargado de facilitar el entendimiento y aplicación de los principios y prácticas de scrum; ayuda a eliminar obstáculos, facilita reuniones y eventos. Trabaja para mejorar continuamente la efectividad del equipo.	COO
<b>Scrum Team</b>	Equipo de desarrollo, donde se conforma mínimo de 3 integrantes y máximo de 9, además está conformado por un equipo multidisciplinario.	Team Developer

## 1.2. Generación de historias de usuario

---

HU01

---

**Número: 1**    **Usuario:** CEO

**Nombre de historia:** Mejora en la Gestión Documental para Importaciones: Visualización y Edición según Agencia Seleccionada

**Prioridad en negocio:**                      **Riesgo en desarrollo:**

Alta

Alto

**Puntos estimados:** 3                      **Iteración asignada:** 2

**Programador responsable:** Team Developer

**Descripción:** Quiero que los usuarios tengan la capacidad de visualizar sus documentos de acuerdo con la importación planificada, ajustándose a la agencia que han seleccionado.

**Validación:** El usuario puede agregar y eliminar sus documentos según las indicaciones proporcionadas por la agencia

---

---

HU02

---

**Número: 2**    **Usuario:** CEO

**Nombre de historia:** Mejora en la comparación de solicitudes: Decisión informada para la importación

**Prioridad en negocio:**                      **Riesgo en desarrollo:**

Medio

Bajo

**Puntos estimados:** 2                      **Iteración asignada:** 2

**Programador responsable:** Team Developer

**Descripción:** Quiero que los usuarios puedan comparar sus solicitudes y tomar decisiones informadas sobre con quién realizar la importación.

**Validación:** El usuario puede comparar detalladamente sus solicitudes en una única página

---

**Número: 3**    **Usuario: CEO**

**Nombre de historia:** Búsqueda de servicios

**Prioridad en negocio:**                      **Riesgo en desarrollo:**

Alta

Alto

**Puntos estimados: 1**                      **Iteración asignada: 2**

**Programador responsable:** Team Developer

**Descripción:** Quiero que los usuarios tengan la capacidad de visualizar múltiples agencias, seleccionar entre ellas y llevar a cabo una importación.

**Validación:** El usuario tiene la capacidad de listar y comparar agencias que ofrecen diferentes servicios, facilitando así la elección para llevar a cabo una importación.

---

**Número: 4**    **Usuario: CEO**

**Nombre de historia:** Optimización de procesos: Simplificación de los pasos para una importación fácil e intuitiva

**Prioridad en negocio:**                      **Riesgo en desarrollo:**

Alta

Alto

**Puntos estimados: 1**                      **Iteración asignada: 2**

**Programador responsable:** Team Developer

**Descripción:** Quiero que al realizar una importación los pasos requeridos sean fáciles y sencillos

**Validación:** El usuario podrá realizar de manera fácil e intuitiva una importación.

---

### 1.3. Generación del Product Backlog

Para describir cada uno de los requerimientos tomaremos en cuenta los siguientes campos:

<b>PB01-HU01</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Complejidad</b>	<b>N Sprint</b>	<b>Duración (días)</b>
Habilitar la visualización de documentos según la planificación de importación y la agencia seleccionada por los usuarios	Alta	Alta	1	14
Permitir a los usuarios agregar y eliminar documentos de acuerdo con las indicaciones proporcionadas por la agencia	Media	Baja	1	5
Asegurar la compatibilidad y accesibilidad de la función en diversas plataformas y dispositivos para una experiencia de usuario consistente	Media	Media	2	3
Integrar un sistema de notificaciones para alertar a los usuarios sobre cambios en los documentos o indicaciones de la agencia.	Media	Alta	3	7
Realizar pruebas exhaustivas para garantizar la estabilidad y la seguridad de la funcionalidad, teniendo en cuenta diferentes escenarios de uso	Media	Media	4	3

<b>Descripción</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Complejidad</b>	<b>N Sprint</b>	<b>Duración (días)</b>
Desarrollar una funcionalidad que permita a los usuarios comparar sus solicitudes de importación de manera eficiente y detallada.	Alta	Alta	1	14
Crear una interfaz intuitiva que presenta la información de todas las solicitudes en una única página para facilitar la comparación.	Media	Baja	2	5
Implementar herramientas de filtrado y ordenación para que los usuarios puedan organizar y examinar las solicitudes según criterios específicos.	Media	Media	2	3
Garantizar la consistencia y precisión de la información presentada, asegurándose de que los usuarios puedan tomar decisiones informadas.	Media	Alta	3	7
Integrar la funcionalidad con notificaciones para alerta a los usuarios sobre actualizaciones o cambios relevantes en la solicitudes	Media	Alta	4	3
Obtener feedback de los usuarios durante el proceso de desarrollo	Baja	Baja	5	2



para realizar ajustes según sus necesidades y preferencias.

---

---

<b>PB03-HU03</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Complejidad</b>	<b>N Sprint</b>	<b>Duración (días)</b>
Desarrollar una funcionalidad de búsqueda que permita a los usuarios visualizar múltiples agencias y servicios disponibles para la importación.	Alta	Alta	1	14
Implementar un sistema de filtrado que facilite la selección entre diferentes agencias basadas en servicios específicos ofrecidos.	Media	Baja	1	5
Garantizar la actualización constante de la base de datos de agencias y servicios para ofrecer información precisa y relevante	Media	Media	3	5
Integrar un sistema de retroalimentación para que los usuarios puedan compartir sus experiencias y opiniones sobre las agencias y servicios.	Media	Alta	3	16

---

<b>Descripción</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Complejidad</b>	<b>N Sprint</b>	<b>Duración (días)</b>
Identificar y analizar los pasos actuales del proceso de importación.	Alta	Alta	1	14
Diseñar una interfaz simplificada que guíe a los usuarios a través de los pasos necesarios de manera clara y eficiente.	Media	Baja	1	5
Eliminar redundancias y pasos innecesarios para optimizar el flujo del proceso	Media	Media	2	5
Incorporar elementos visuales y explicativos para hacer la importación más comprensible para los usuarios.	Media	Alta	3	16
Implementar una estructura de navegación intuitiva que permita a los usuarios moverse fácilmente entre los diferentes pasos.	Media	Media	3	3
Obtener retroalimentación continua de los usuarios durante desarrollo para realizar ajustes según sus preferencias y necesidades.	Bajo	Bajo	4	3
Realizar pruebas exhaustivas para garantizar la facilidad de uso y la efectividad del proceso simplificado.	Media	Media	5	3

#### 1.4. Desarrollo del sprint:

En el desarrollo de este sprint se realizó la construcción de la arquitectura del proyecto definido en la Historia de Usuario 1. Este sprint tuvo una duración de 122 días , trabajando N horas diarias aproximadamente.

### Gestión documental

SPRINT 1			
ROL	Descripción	Tareas	N horas
Team Developer	Configuración Inicial y Desarrollo Básico	Habilitar la visualización de documentos según la planificación de importación y la agencia seleccionada. Permitir a los usuarios agregar y eliminar documentos de acuerdo con las indicaciones proporcionadas por la agencia	

SPRINT 2			
ROL	Descripción	Tareas	N horas
Team Developer	Optimización y Mejoras en la Interfaz	Asegurar la compatibilidad y accesibilidad en diversas plataformas y dispositivos. Realizar ajustes en la interfaz para mejorar la experiencia del usuario	

---

**SPRINT 3**

---

<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Funcionalidades Adicionales y Notificaciones	Integrar un sistema de notificaciones para alertar a los usuarios sobre cambios en los documentos o indicaciones de la agencia. Implementar funcionalidades adicionales sugeridas durante el desarrollo.	

---

---

**SPRINT 4**

---

<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Pruebas y Ajustes Finales	Realizar pruebas exhaustivas para garantizar la estabilidad y seguridad. Realizar ajustes finales basados en los resultados de las pruebas y el feedback de los usuarios.	

---

**Mejora en la comparación de solicitudes**

---

**SPRINT 1**

---

<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Configuración Inicial y Desarrollo Básico	Desarrollar una funcionalidad que permita a los usuarios comparar solicitudes. Crear la estructura básica para la interfaz de comparación.	

---

---

**SPRINT 2**

---

<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Interfaz y Organización de Solicitudes	Crear una interfaz intuitiva que presenta la información de todas las solicitudes en una única página. Implementar herramientas de filtrado básicas para organizar las solicitudes.	

---

---

**SPRINT 3**

---

<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Funcionalidades Avanzadas de Comparación	Mejorar las herramientas de filtrado y ordenación para permitir una comparación más detallada y según criterios específicos. Garantizar la consistencia y precisión de la información presentada.	

---

---

**SPRINT 4**

---

<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Integración y Notificaciones	Implementar la funcionalidad de comparación con el sistema de notificaciones. Implementar notificaciones para alertar a los usuarios sobre actualizaciones o cambios en las solicitudes.	

---

---

**SPRINT 5**

---

<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Pruebas y Ajustes Finales	Realizar pruebas exhaustivas para garantizar la estabilidad y seguridad. Obtener feedback de los usuarios durante el proceso de desarrollo para realizar ajustes según sus necesidades y preferencias.	

---

**Búsqueda de servicios**

---

**SPRINT 1**

---

<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Configuración Inicial y Desarrollo Básico	Desarrollar la funcionalidad de búsqueda básica que permita a los usuarios visualizar agencias. Crear la estructura básica para la interfaz de búsqueda y selección	

---

---

**SPRINT 2**

---

<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Filtrado y Selección Avanzada	Implementar un sistema de filtrado que facilite la selección entre diferentes agencias basadas en servicios específicos ofrecidos. Mejorar la interfaz para permitir una selección más avanzada.	

---

---

**SPRINT 3**

---

<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Actualización de la Base de Datos	Garantizar la actualización constante de la base de datos de agencias y servicios para ofrecer información precisa y relevante. Implementar un sistema de notificación para informar a los usuarios sobre actualizaciones de la base de datos	

---

---

**SPRINT 4**

---

<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Integración de Retroalimentación	Integrar un sistema de retroalimentación para que los usuarios puedan compartir experiencias y opiniones sobre las agencias y servicios. Mejorar la interfaz de usuario para facilitar la presentación de retroalimentación y reseñas.	

---

---

**SPRINT 5**

---

<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Pruebas y Ajustes Finales	Realizar pruebas exhaustivas para garantizar la estabilidad y seguridad. Obtener feedback de los usuarios durante el proceso de desarrollo para realizar ajustes según sus necesidades y preferencias	

---

## Optimización de procesos

<b>SPRINT 1</b>			
<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Evaluación y Diseño Inicial	Identificar y analizar los pasos actuales del proceso de importación. Iniciar el diseño de una interfaz simplificada que guíe a los usuarios.	
<b>SPRINT 2</b>			
<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Diseño de Interfaz y Eliminación	Continuar y finalizar el diseño de la interfaz simplificada. Eliminar redundancias y pasos innecesarios para optimizar el flujo del proceso	
<b>SPRINT 3</b>			
<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Elementos Visuales y Navegación	Incorporar elementos visuales y explicativos para hacer la importación más comprensible para los usuarios. Implementar una estructura de navegación intuitiva entre los diferentes pasos.	



---

**SPRINT 4**

---

<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Retroalimentación de Usuarios y Ajustes	Lanzar una versión inicial del proceso simplificado para obtener feedback de los usuarios. Obtener retroalimentación continua de los usuarios y realizar ajustes según sus preferencias y necesidades.	

---

---

**SPRINT 5**

---

<b>ROL</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas</b>	<b>N horas</b>
Team Developer	Pruebas Exhaustivas y Ajustes Finales	Realizar pruebas exhaustivas para garantizar la facilidad de uso y la efectividad del proceso simplificado. Hacer ajustes finales basados en los resultados de las pruebas y la retroalimentación de los usuarios.	

---