

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN  
APLICATIVO DE CONSULTA TÉCNICA PARA LAS  
PYMES Y MICROEMPRESAS DE LA SUNAT – LIMA;  
2020.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO DE SISTEMAS**

**AUTOR**

**ALTAMIRANO ESPINOZA, HANS MARIANO  
ORCID: 0000-0002-6476-7353**

**ASESORA**

**SUXE RAMÍREZ, MARÍA ALICIA  
ORCID: 0000-0002-1358-4290**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Altamirano Espinoza, Hans Mariano

ORCID: 0000-0002-6476-7353

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Chimbote, Perú

### **ASESORA**

Suxe Ramírez, María Alicia

**ORCID: 0000-0002-1358-4290**

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ingeniería,  
Escuela Profesional de Sistemas, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Castro Curay José Alberto

ORCID: 0000-0003-0794-2968

Ocaña Velásquez Jesús Daniel

ORCID: 0000-0002-1671-429X

Torres Ceclén Carmen Cecilia

ORCID: 0000-0002-8616-7965

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

**MGTR. ING. CIP. JOSÉ ALBERTO CASTRO CURAY  
PRESIDENTE**

**DR. ING. CIP. JESÚS DANIEL OCAÑA VELÁSQUEZ  
MIEMBRO**

**MGTR. ING. CIP. CARMEN CECILIA TORRES CECLÉN  
MIEMBRO**

**DRA. ING. CIP. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ  
ASESORA**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, a mi hija y mis hermanos porque ellos son la razón de mi existencia y los logros de mi vida.

*Hans Mariano Altamirano Espinoza*

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro superior que es Dios; por bendecirme cada día

A mis docentes por su gran conocimiento aportado a mi persona.

*Hans Mariano Altamirano Espinoza*

## RESUMEN

La presente tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación: Desarrollo de modelos y aplicación de las tecnologías de información y comunicaciones de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo: Realizar la propuesta de implementación de un aplicativo móvil de consulta técnica de las pymes y microempresas, mejorará sus procesos del comercio exterior; la investigación fue de un enfoque Cuantitativo, del tipo descriptiva, de diseño no experimental y de corte transversal, el alcance de la investigación fue para los clientes de las empresas dedicadas a la exportación en el Valle de Cañete; que permite contribuir a la exportación de sus productos, se utilizó el instrumento del cuestionario mediante la técnica de la encuesta, arrojaron los siguientes resultados: Nivel de Satisfacción con respecto se observó que el 50%, NO están satisfechos con la situación actual de los que tienen las organizaciones; y el otro 50% SI. Con respecto a la segunda dimensión de nivel de necesidad de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – Lima; 2020. Se observó que el 90%, SI está de acuerdo y el 10%, NO. Por lo tanto, se concluye que el aplicativo de consulta es necesaria para las diversas actividades de exportación en beneficio de las empresas.

**Palabras clave:** Aplicación web, Gestiones, Procesos.

## **ABSTRACT**

This thesis was developed under the research line: Development of models and application of information and communication technologies of the Professional School of Systems Engineering of the Los Angeles Catholic University of Chimbote; Its objective was to: Carry out a proposal for the implementation of a mobile application for technical consultation of SMEs and micro-enterprises, which will improve their foreign trade processes; The research was a quantitative approach, of the descriptive type, non-experimental and cross-sectional design. The scope of the research was for the clients of companies dedicated to export in the Cañete Valley; that allows to contribute to the export of their products, the instrument of the questionnaire was used by means of the survey technique, they yielded the following results: Level of Satisfaction with respect to it was observed that 50%, are NOT satisfied with the current situation of those who have organizations; and the other 50% YES. With respect to the second dimension of the level of need for a proposal for the implementation of a technical consultation application for SMEs and micro-enterprises of SUNAT - Lima; 2020. it was observed that 90%, DO agree and 10%, DO NOT. Therefore, it is concluded that the consultation application is necessary for the various export activities for the benefit of the companies.

**Key words:** web application, management, processes.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional .....	4
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	6
2.2. Bases teóricas.....	11
2.2.1. Rubro de la empresa.....	11
2.2.3. Las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC) .....	15
2.2.4. Teoría relacionada con la Tecnología de la investigación .....	16
Características de un sistema de información.....	21
Modelo Waterfall (en cascada) .....	25
Desarrollo rápido de aplicaciones.....	26
Desarrollo ágil.....	26
Mobile-D.....	27
III. HIPÓTESIS .....	29

3.1. Hipótesis General .....	29
3.2. Hipótesis específicas .....	29
IV. METODOLOGÍA.....	29
4.1. Tipo y nivel de la investigación .....	29
4.2. Diseño de la investigación .....	30
4.3. Población y Muestra .....	30
4.4. Definición operacional de las variables en estudio.....	32
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	35
4.5.1. Técnica.....	35
4.5.2. Instrumentos.....	35
4.6. Plan de análisis .....	35
4.7. Matriz de consistencia .....	36
Fuente: Elaboración propia.....	38
4.8. Principios éticos.....	39
V. RESULTADOS .....	40
5.1. Resultados.....	40
5.2. Análisis de resultados .....	64
5.3. Propuesta de mejora.....	66
VII. RECOMENDACIONES .....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	94
ANEXOS .....	98
ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	99
ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO .....	100
ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO .....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1: Matriz de Operacionalización de la variable adquisición e implementación.....	32
Tabla Nro. 2: Matriz de Consistencia .....	36
Tabla Nro. 3: Nivel de satisfacción con los procesos de exportación.....	40
Tabla Nro. 4: Dificultad de los procesos de exportación .....	41
Tabla Nro. 5: Tecnología al servicio de la exportación .....	42
Tabla Nro. 6: Demora del proceso documentario de exportación .....	43
Tabla Nro. 7: Tecnología como herramienta de consulta .....	44
Tabla Nro. 8: Intranet como medio facilitador de consultas.....	45
Tabla Nro. 9: Proceso de exportación según su categoría .....	46
Tabla Nro. 10: Documentos de trámites de exportación.....	47
Tabla Nro. 11: Móvil como herramienta de consulta .....	48
Tabla Nro. 12: Diversos trámites documentarios.....	49
Tabla Nro. 13: Página web para los trámites de exportación.....	50
Tabla Nro. 14: Móvil como dispositivo facilitador de información .....	51
Tabla Nro. 15: Tecnología en la mejora de procesos.....	51
Tabla Nro. 16: Consulta on line en tiempo real .....	53
Tabla Nro. 17: Eficacia de los procesos para exportar .....	54
Tabla Nro. 18: Frecuencia de consultas mediante web.....	55
Tabla Nro. 19: Aplicación móvil en los procesos documentarios .....	56

Tabla Nro. 20: Mejoramiento del proceso vía on line .....	57
Tabla Nro. 21: Término online ante los usuarios .....	58
Tabla Nro. 22: Las tecnologías en este proceso.....	59
Tabla Nro. 23: Resumen general de dimensiones.....	61
Tabla Nro. 24: Descripción del Caso de Uso: Acceso de sistema.....	68
Tabla Nro. 25: Encuesta Dimensión 1 .....	102
Tabla Nro. 26: Encuesta dimensión 2.....	103

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1: Ubicación de la empresa.....	12
Gráfico Nro. 2: Organigrama de la Empresa .....	14
Gráfico Nro. 3: Resultado de la dimensión 1 .....	60
Gráfico Nro. 4: Resultado de la Dimensión 2 .....	61
Gráfico Nro. 5: Resumen General de Dimensiones .....	63
Gráfico Nro. 6: Diagrama de Acceso.....	67
Gráfico Nro. 7: Diagrama de Secuencia .....	69
Gráfico Nro. 8: Diagrama de Clases .....	70
Gráfico Nro. 9: Diagrama de Componentes .....	71
Gráfico Nro. 10: Diagrama de comunicaciones.....	72
Gráfico Nro. 11: Diagrama de despliegue .....	73
Gráfico Nro. 12: diagrama de estado .....	74
Gráfico Nro. 13: Diagrama de paquetes .....	75
Gráfico Nro. 14: Diagramación de acceso .....	76
Gráfico Nro. 15: Diagramación de pantalla principal.....	77
Gráfico Nro. 16: Diagramación de Pantalla de normas legales .....	78
Gráfico Nro. 17: Diagramación de pantalla de consulta.....	79
Gráfico Nro. 18: Diagramación de pantalla de requisitos y documentos .....	80
Gráfico Nro. 19: Diagramación de pantalla destino .....	81
Gráfico Nro. 20: Pantalla del aplicativo.....	82
Gráfico Nro. 21: Pantalla de Registrarse .....	84
Gráfico Nro. 22: Pantalla de Iniciar sesión .....	86
Gráfico Nro. 23: Pantalla de aplicaciones.....	88

## I. INTRODUCCIÓN

En particular, se identifica si las capacidades tecnológicas tienen significado sistemático, así como la función que desempeñan en el corto plazo. Para ello, se estima un modelo de determinantes de las exportaciones bajo diversas especificaciones diferenciadas por las variables tecnológicas (1).

La inmensa mayoría de los encuestados (82%) usan el internet como instrumento de apoyo a las exportaciones. De ellos, sólo el 18% considera que la internet no incide en sus estrategias exportadoras futuras (2).

En la provincia de cañete existe diversos agricultores dedicado a la exportación de sus productos; pero tienen una gran dificultad, de no tener el conocimiento adecuado para conocer el flujo que se debe de seguir para la exportación. En los campos de diversas actividades de exportación cada uno de ellos tienen una múltiple forma exportar donde necesitan de un profesional técnico para gestionar los documentos necesarios que esto requiere para sacar su producto al comercio internacional; esto se realiza de forma presencial que muchas veces es tediosa y tiene una consecuencia económica para el exportador.

Después de indicar la problemática se define el enunciado del problema: ¿De qué manera la propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y Microempresas de la SUNAT Lima; contribuirá mejorar su proceso de atención a sus clientes?

Teniendo como objetivo general del presente trabajo es realizar la propuesta de Implementación de un aplicativo de consulta técnica para las Pymes y Microempresas de SUNAT-Lima; 2020; para mejorar el proceso de Atención de la organización.

Y como objetivos específicos:

1. El conocimiento de la problemática de la empresa ayudará a la toma de decisiones.
2. El uso de la metodología de desarrollo permitirá el desarrollo del aplicativo de manera correcta.
3. El lenguaje de programación permitirá diseñar una interfaz dinámica de fácil uso a la hora de consultar sobre el proceso de exportación de su producto.

Justificación Académica. El desarrollo del presente trabajo de investigación está basado en los conocimientos adquiridos durante los diversos ciclos de la formación académica; los cursos extra curriculares, de las prácticas y la experiencia laboral de mi formación.

Justificación Operativa. La implementación de un sistema de consulta técnica de exportación para la empresa en estudio; nos permitirá realizar el estudio al proceso indicado con sus diversas actividades y nos permitirá obtener información de una manera eficiente y eficaz.

Justificación Tecnológica. La implementación de un Sistema de Consulta para las pymes y microempresas, permitirá utilizar diversas herramientas relacionadas con las tecnologías de información, comunicación y sistemas, permitiendo dar una solución a la problemática encontrada en la organización.

Justificación Institucional. Al implementar un Sistema de Consulta de exportación tiene como fin de brindar una atención con procedimientos e información organizada y confiable para así tomar las decisiones adecuadas de acuerdo a las necesidades de la organización.

El alcance de la investigación es para las empresas dedicadas a la exportación del valle de cañete y la entidad gubernamental que se encuentra en nuestra ciudad que es

la SUNAT que permite contribuir al momento de tener la información de la exportación de los productos.

Como resultado en la Dimensión Nro. 1 Satisfacción con los procesos realizados en los aspectos documentarios de exportación, obteniendo como resultado que el 50.00% no está satisfecho.

En la Dimensión Nro. 2: necesidad de implementar un aplicativo móvil para realizar las consultas de trámites de documentos de exportación se obtuvo el resultado que el 90.00% SI está de acuerdo con la implementación y uso del aplicativo.

Se concluye que la implementación de un aplicativo móvil de consulta permitió brindar las consultas necesarias para la exportación de productos de los clientes de la empresa EXFA; en un tiempo determinado según las necesidades de las organizaciones. En la actualidad este aplicativo es parte fundamental para los clientes porque ellos pueden tener la información necesaria para realizar los diversos trámites de esta actividad que es la exportación.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes a nivel internacional**

Romero C. y Satizabal M. (3), en el año 2019; su tesis denominado “análisis del proceso de exportación de producto “vejigas natatorias de pescado corvina seco al natural” desde panamá hacia china para determinar el canal de exportación más conveniente”; de la universidad católica de Colombia facultad de ingeniería programa de ingeniería industrial alternativa visita técnica internacional Bogotá; la tesis surge los factores que intervienen en la exportación del producto “vejigas natatorias de pescado corvina seco al natural” teniendo como objetivo Analizar los factores que intervienen en la exportación del producto “vejigas natatorias de pescado corvina seco al natural”; Para el desarrollo del proyecto se requiere la ejecución de una investigación exploratoria y descriptiva Posteriormente, la investigación será descriptiva, al momento de hacer la interpretación de los resultados en gráficos estadísticos que facilitarán el análisis. Teniendo en cuenta los análisis realizados, se estableció que, para la compañía, es más conveniente enviar el producto por vía aéreo.

Parrales N. y Váscones D. (4), en el año 2016, presenta su tesis denominado “Aplicación del Marketing 2.0 como herramienta de exportación, internacionalización y crecimiento económico para las pymes de Guayaquil” de la universidad católica de Santiago de Guayaquil facultad de especialidades empresariales carrera de comercio y finanzas internacionales, la tesis surge para realizar el estudio Cómo influye la implementación del Marketing 2.0 como herramienta de exportación, internacionalización y crecimiento económico en el desarrollo de las pymes; teniendo como objetivo Analizar la efectividad

de la aplicación del Marketing 2.0 como herramienta de exportación, internacionalización y crecimiento económico para el diseño de estrategias que impulsen el desarrollo de las pymes de Guayaquil; utilizando los métodos que serán utilizados en la investigación son tres: analítico, deductivo e inductivo. La mayor parte de las PYMES está consciente de que el éxito y el crecimiento de sus negocios están muy ligados a la innovación y al correcto uso de las herramientas que el marketing digital ofrece, ya que a través de las mismas se pueden automatizar un sin número de procesos, optimizando tiempo y recursos; sin embargo, aún no se arriesgan a utilizarlas en su totalidad. Un gran porcentaje de las PYMES, guardan cierto recelo hacia el uso de herramientas digitales, ya sea por desconocimiento o porque lo consideran costoso y difícil implementar en sus negocios. Es por esto, que la presentación de las estrategias para fomentar la aplicación del marketing 2.0 para el desarrollo de las PYMES de Guayaquil, fue presentada de la manera más amigable posible.

Rivera P. (5), en el año 2015, presenta su tesis denominado “Propuesta de un plan de comercialización de software web, para posicionar la empresa Altura Soluciones Cía. Ltda. En el mercado informático de Estados Unidos” de la Universidad Internacional de Ecuador; Facultad Ciencias Administrativas, surge como una propuesta de comercialización de software web de la empresa Altura Soluciones Cía. Ltda., para los Estados Unidos de América; teniendo como objetivo Elaborar un plan de comercialización, que permita posicionar a la empresa Altura Soluciones Cía. Ltda. En la comercialización de software el mercado informático de Estados Unidos. Utilizando la metodología La investigación será tipo Descriptiva. Las metodologías ágiles para desarrollo de software web permiten la máxima rentabilidad y la fidelización de los clientes hacia la empresa debido a que los clientes son parte del desarrollo de sus productos y aprueban el avance del producto deseado lo que no genera mayores gastos en modificaciones. La nueva tendencia de

comercialización en línea permite acceder a una mayor cantidad de clientes a menores costos, sin importar el lugar donde busquen el servicio. Aun con esa facilidad se debe definir bien el mercado objetivo para ser encontrado más fácilmente y primero que la competencia. El trabajo remoto y el software libre permite competir con grandes empresas a menores costos e igual o mejor calidad debido al servicio propuesto.

### **2.1.2. Antecedentes a nivel nacional**

Rodríguez C. (6), en año 2018; presenta su tesis denominada “desarrollo del contenido para una aplicación móvil de guía turística basada en realidad aumentada para la ciudad de puno”. De la universidad nacional del altiplano puno escuela profesional de ingeniería de sistemas. El turismo en Puno es una actividad muy importante debido a la gran variedad de atractivos turísticos y a la vez preocupante por la falta de información que se dan a los turistas. Sin embargo, esto no es motivo para no seguir innovando y encontrar la manera como mejorar la forma de llevar la información turística al usuario. Al realizar la investigación de campo se puede concluir que no existe la suficiente información oficial sobre la historia de los principales atractivos de la ciudad de Puno. – Tomando en cuenta una herramienta tecnológica como el prototipo de aplicación basada en la Realidad Aumentada, creado en Unity posee una naturaleza expectante, y un interés notable en el desarrollo, junto con el avance y popularización que se ha presentado en la telefonía móvil en los últimos años, las aplicaciones de Realidad Aumentada, son consideradas como herramientas publicitarias no tradicionales de gran impacto. – Se propuso el contenido de una Aplicación Móvil basada en realidad aumentada la cual contiene información de los sitios históricos, los patrones que identifican cada objeto del sitio representativo y también links donde existirá mayor información, se logró integrar los marcadores en la aplicación logrando la convergencia entre estas dos tecnologías.

Rodríguez D. (7), en el año 2016; presenta la tesis denominada “Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones y su efecto en el comportamiento exportador de las MYPES agroindustriales de La Libertad al año 2016”. De la universidad Cesar Vallejo; de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Negocios Internacionales; Teniendo como objetivo principal Analizar el efecto del uso Tecnologías de Información y Comunicaciones en el comportamiento exportador de las MYPES del sector agroindustrial en La Libertad al año 2016. De acuerdo al fin que se persigue el tipo de investigación Descriptivo. Pretende conocer el comportamiento de la variable Uso de las TICS en MYPES del sector agroindustrial en La Libertad, y evaluar su influencia sobre su comportamiento exportador al 2016; El diseño que se llevó a cabo en la presente investigación fue no experimental debido a que no se manipularon las variables, porque éstas ya han sucedido. Por lo cual se escogieron variables importantes para medir cada una de ellas y así mostrar un análisis. Teniendo como resultado resultados que el 20 % de las empresas han implementado a las TICS como soporte de gestión administrativo en sus empresas; el 22% de ellas realizan estrategias de exportación con miras a mejores oportunidades en el exterior y el 50.2% de las empresas agroindustriales utilizan las tecnologías de información y comunicaciones como soporte en el desarrollo de estrategias de exportación para sus empresas.

Callao R. (8), en el año 2015; presenta la tesis denominada “aplicación web basado en el programa de reaprovisionamiento continuo utilizando la tecnología de códigos Qr para mejorar los procesos de distribución, en una empresa comercializadora de vehículos”. De la Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo facultad de ingeniería escuela de ingeniería de sistemas y computación, Chosica; El presente trabajo de investigación se desarrollará en la empresa Producciones Reyes EIRL donde se plantea desarrollar una aplicación web basado en el Programa de Reaprovisionamiento Continuo (CRP) utilizando tecnología de Códigos

QR para mejorar los procesos de distribución de dicha empresa. Teniendo De acuerdo al fin que se persigue el tipo de investigación es: Tecnológica Aplicada, porque se creará un producto acreditable, siendo este la aplicación web basado en el Programa de Reaprovisionamiento Continuo utilizando tecnología de Códigos QR (quick response code, código de respuesta rápida), para mejorar los procesos de distribución en la empresa Producciones Reyes E.I.R.L ; teniendo como resultado un alto nivel de rendimiento, lo cual se vio plasmado en los tiempos de respuesta de atención al cliente, tiempos de reposición de vehículos, trayendo consigo un mayor beneficio y prestigio para la empresa.

### **2.1.3. Antecedentes a nivel regional**

Vento J. (9), en el año 2017 presenta la tesis denominada “implantación de un aplicativo móvil comercial para incrementar las ventas en una empresa administradora de camposantos”. De la universidad san Ignacio de Loyola faculta de ingeniería escuela Ingeniería Empresarial y de Sistemas. El precepto de esta investigación es aportar desde la perspectiva teórica a la ingeniera empresarial y de sistemas, abordando el apalancamiento tecnológico hacia los procesos de la empresa teniendo como objetivo común el incremento de rentabilidad. Las empresas se encuentran habidas de proporcionar movilidad de su información puesta de manifiesto a sus colaboradores teniendo la premisa de no solo utilizar la movilidad de datos a nivel interno o en la empresa sino también a sus clientes. Finalmente, en términos generales se evalúa un crecimiento sostenido en las ventas lo cual puede estar bastante influenciado por las dinámicas tarifarias o de precios de los servicios ofrecidos. Terminando con el estudio de la empresa Administradora de Camposantos S.A., se detalla que el proceso de colocación o venta de una pompa fúnebre está supeditado a una serie de factores determinantes en la concreción de una venta, no obstante, el enfoque de esta herramienta está orientada a reducir

el riesgo al fracaso durante las fases que propiciarán la venta, tal como la información portable para el vendedor.

Alacote J. (10), en el año 2017 presenta su tesis denominada “Diseño de un aplicativo móvil para mejorar la gestión de geolocalización del talento humano de la empresa AHCOGE SAC, 2017”. De la universidad Norbert Wiener facultad de ingeniería y negocios escuela académica profesional de ingenierías. Debido que los trabajadores viven alejados de su centro de labores geográficamente hablando, es que se presentan estos factores en la empresa: la falta de la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo, el tiempo que demora en tener la información del talento humano, la carencia de información de la directiva hacia los colaboradores, la falta de control en la gestión de geolocalización del talento humano y la falta de supervisión de la calidad del talento humano y la calidad del servicio talento humano. Para este proyecto se considera la implementación de la tecnología móvil y los servicios que esta necesita para el desarrollo de su funcionalidad y la proporcionalidad de sus herramientas y su usabilidad. Primera. A través de las conclusiones obtenidas de los métodos cuantitativos como los cualitativos se pudo diagnosticar el problema que tenía la empresa, con un sistema que no traía beneficios a la empresa ya que no realizaba el trabajo de geolocalización del talento humano y la información que se recolectaba era solo para un área y no se distribuía dicha información. Segunda. La implementación de la primera categoría que es el aplicativo móvil con la segunda categoría que es la gestión de geolocalización del talento humano mejorará significativamente los procesos en la empresa,

Guevara P. (11), en el año 2015; la tesis denominada “Mejora de procesos de gestión de servicios de tecnología de información en una pyme: caso omega”; surge por Las pymes, especialmente en el rubro de provisión de servicios, estén siendo afectadas por la globalización, los cambios de paradigmas empresariales y la evolución de las Tecnologías de la

Información, todo esto situación a las pymes en el juego de la competitividad. Para hacer frente a esto las pymes deben definir los servicios de forma que los procesos que los soportan sean eficientes y eficaces, de forma que permita a la empresa diferenciarse de otras y responder a los cambios del mercado y a las necesidades de los clientes; teniendo como objetivo Determinar y aplicar la estrategia más adecuada para la mejora de procesos de gestión de servicios de Tecnologías de Información de la pyme OMEGA; Existen dos grandes estrategias para la aplicación de procesos, la mejora continua y la reingeniería de procesos, estas se diferencian en el impacto del cambio posterior a su aplicación y que es directamente proporcional al riesgo que debe asumir la empresa debido a este gran cambio. Según la situación actual y la estrategia empresarial de OMEGA, la estrategia de mejora de los procesos más adecuada es la reingeniería de procesos debido a su alcance más agresivo. Esta decisión se ve en el nivel de administración de la alta dirección de la empresa donde se pretende una transformación mas que una mejora. En la reingeniería de procesos debe tenerse en cuenta el factor innovación para ello es clave la utilización de Tecnologías de Información como agente catalizador. El objetivo principal de la reingeniería de procesos es crear valor agregado al cliente a través de la innovación.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Rubro de la empresa**

Creamos EXFA en el 2017, presentándonos como una empresa de desarrollo enfocada en sitios web y aplicaciones. El incremento del uso de Internet como medio de comunicación y plataforma de negocios, hizo que nuestros clientes demandarán de soluciones integrales. Así nos convertimos en una agencia digital, al poco tiempo comenzamos a desarrollar en nuevas áreas como ser aplicaciones móviles, aplicaciones para redes sociales y sumamos la realización de campañas de publicidad en internet y producciones audiovisuales a nuestros servicios, este nuevo enfoque nos permitió elaborar estrategias más completas y generar experiencias interactivas más cautivantes. Desde entonces hemos llevado a cabo múltiples proyectos, obteniendo grandes resultados y mejorando el posicionamiento de nuestros clientes.

### **2.2.2. La empresa Investigada**

#### **Información general**

- Denominación de la organización  
Nombre: “EXFA”  
Sigla: “EXFA”
- Ubicación: Distrito de Imperial, provincia de Cañete, Región  
Lima

## - **Datos Geográficos de la Empresa**

Localización : La empresa se encuentra ubicada en el Jr. Manco Cápac N. ° 413 del Distrito de Imperial de la Provincia de Cañete, Lima.

Superficie: Tiene un área física conformada de aproximadamente de 100m<sup>2</sup> construida y techada en su totalidad.

Gráfico Nro. 1: Ubicación de la empresa



Fuente: google Maps (12)

## - **Objetivos organizacionales**

### **Misión**

Contribuir con diversas aplicaciones web para mejorar los procesos nacionales e internacionales.

## **Visión**

Ser líderes en el mercado nacional e internacional en las aplicaciones web en el mejoramiento de los procesos de exportación.

### - **Valores Institucionales:**

- Respeto
- Compromiso
  
- Calidad
  
- Innovación
  
- Trabajo en equipo
  
- Honestidad
  
- Perseverancia
  
- Ambición
  
- Integridad

### - **Funciones**

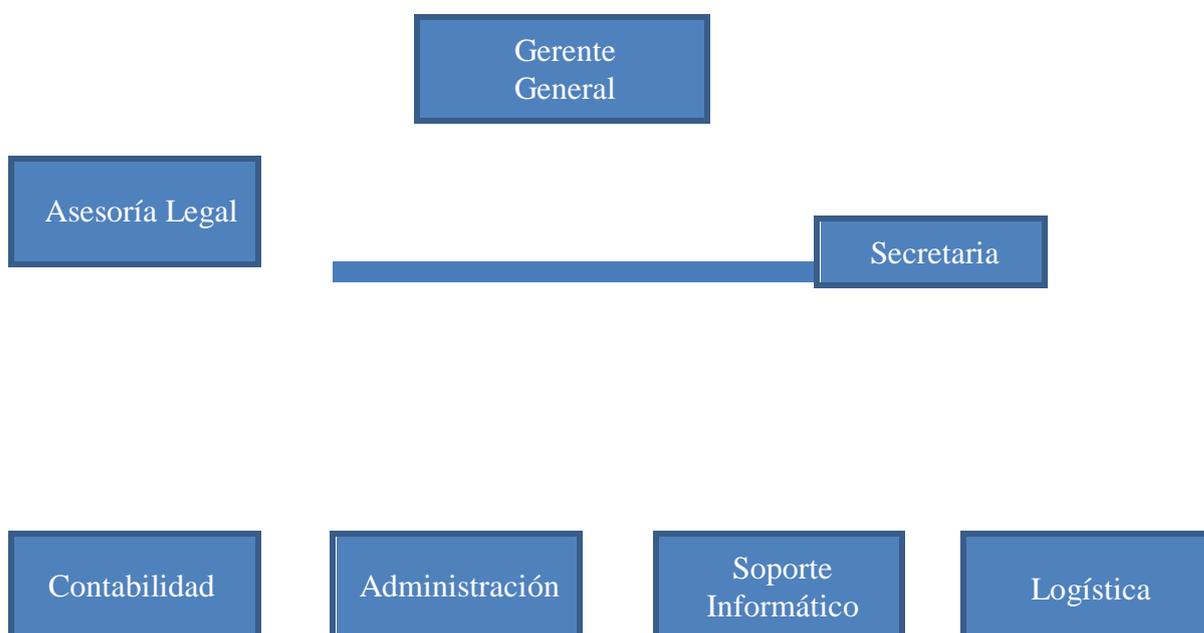
Tiene como fines los siguientes objetivos funcionales:

- a) Distribución y provisión de insumos, tecnologías y servicios especializados que solucionan de forma integral las necesidades de la exportación
- b) Distribución de productos de calidad, y a un costo accesible que garantizan un control total de sus procesos de exportación,
- c) Brindar un servicio completo de transporte a sus clientes al momento de realizar su traslado.

- d) Brinda soporte para la protección y eficiencia de los procesos de exportación según las aplicaciones web.
- e) Fortalecer y priorizar la atención a los clientes para sus consultas en el momento de tomar una decisión con respecto a los procesos de exportación

- **Organigrama**

Gráfico Nro. 2: Organigrama de la Empresa



Fuente: SUNAT (13).

## **1. Hardware**

- 07 Computadoras Personal
- 02 laptop
- 07 impresoras
- Memoria USB
- 

## **2. Software**

- Windows 10
- Office
- Antivirus Avast.
- Antivirus Nod32

### **2.2.3. Las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC)**

#### **- Definición**

Constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información. (14).

#### **- Tecnologías de la información y las comunicaciones.**

Conocidas como TIC, (Tecnologías de información y comunicación) que permiten la captura, producción, almacenamiento, tratamiento, y presentación de informaciones en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Las TIC incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual (15).

La tecnología de la información y comunicación (TIC) está provocando profundos cambios en las esferas económica, política y social en función de sus diversas modalidades de presentación en el mundo, que han incentivado su exploración conceptual en distintos ámbitos de competencia. Los esfuerzos teóricos que tratan el actual fenómeno tecnológico han derivado en un conjunto multifacético de estudios de caso a partir de los cuales se estructura el desenvolvimiento tecno económico de la TIC en las sociedades internacionales. Por ello, este trabajo compila, sintetiza y expone algunos de los más plausibles adelantos teóricos en la temática y los organiza de tal forma que los actuales cambios tecno-económicos, nacionales e internacionales, sean comprendidos desde una perspectiva económica evolucionista (16).

#### **2.2.4. Teoría relacionada con la Tecnología de la investigación**

##### **2.2.4.1 Aplicación Móvil**

Una aplicación móvil es un programa que usted puede descargar y al que puede acceder directamente desde su teléfono o desde algún otro aparato móvil – como por ejemplo una Tablet o un reproductor MP3 (17).

Si hablamos de la definición básica app móvil, las aplicaciones móviles son programas diseñados para ser ejecutados en teléfonos, Tablet y otros dispositivos móviles, que permiten al usuario realizar actividades profesionales, acceder a servicios, mantenerse informado, entre otro universo de posibilidades (18).

#### **2.2.4.2 Base Datos**

El término de bases de datos fue escuchado por primera vez en 1963, en un simposio celebrado en California, USA. Una base de datos se puede definir como un conjunto de información relacionada que se encuentra agrupada o estructurada.

Desde el punto de vista informático, la base de datos es un sistema formado por un conjunto de datos almacenados en discos que permiten el acceso directo a ellos y un conjunto de programas que manipulen ese conjunto de datos.

Cada base de datos se compone de una o más tablas que guarda un conjunto de datos. Cada tabla tiene una o más columnas y filas. Las columnas guardan una parte de la información sobre cada elemento que queremos guardar en la tabla, cada fila de la tabla conforma un registro. (19).

#### **2.2.4.3 Análisis y Diseño de Sistemas.**

Es un conjunto o disposición de procesos o programas relacionados de manera que juntos forman una sola unidad. Un conjunto de hechos, principios y reglas clasificadas y dispuestas de manera ordenada mostrando un plan lógico en la unión de las partes. Un método, plan o procedimiento de clasificación para hacer algo. También es un conjunto o arreglo de elementos para realizar

un objetivo predefinido en el procesamiento de la Información. Esto se lleva a cabo teniendo en cuenta ciertos principios:

- Debe presentarse y entenderse el dominio de la información de un problema.
- Defina las funciones que debe realizar el Software.
- Represente el comportamiento del software a consecuencias de acontecimientos externos.
- Divida en forma jerárquica los modelos que representan la información, funciones y comportamiento.

El proceso debe partir desde la información esencial hasta el detalle de la Implementación.

La función del Análisis puede ser dar soporte a las actividades de un negocio, o desarrollar un producto que pueda venderse para generar beneficios. Para conseguir este objetivo, un Sistema basado en computadoras hace uso de seis (6) elementos fundamentales:

- Software, que son Programas de computadora, con estructuras de datos y su documentación que hacen efectiva la logística metodología o controles de requerimientos del Programa.
- Hardware, dispositivos electrónicos y electromecánicos, que proporcionan capacidad de cálculos y funciones rápidas, exactas y efectivas (Computadoras, Censores, maquinarias, bombas, lectores, etc.), que proporcionan una función externa dentro de los Sistemas.

- Personal, son los operadores o usuarios directos de las herramientas del Sistema.
- Base de Datos, una gran colección de informaciones organizadas y enlazadas al Sistema a las que se accede por medio del Software.
- Documentación, Manuales, formularios, y otra información descriptiva que detalla o da instrucciones sobre el empleo y operación del Programa.
- Procedimientos, o pasos que definen el uso específico de cada uno de los elementos o componentes del Sistema y las reglas de su manejo y mantenimiento.

Un Análisis de Sistema se lleva a cabo teniendo en cuenta los siguientes objetivos en mente:

- Identifique las necesidades del Cliente.
- Evalúe que conceptos tiene el cliente del sistema para establecer su viabilidad.
- Realice un Análisis Técnico y económico.
- Asigne funciones al Hardware, Software, personal, base de datos, y otros elementos del Sistema.
- Establezca restricciones de presupuesto y planificación temporal.
- Cree una definición del sistema que forme el fundamento de todo el trabajo de Ingeniería.

Para lograr estos objetivos se requiere tener un gran conocimiento y dominio del Hardware y el Software, así como de la Ingeniería humana (Manejo y Administración de personal), y administración de base de datos. (20)

#### **2.2.4.3 Sistema de soporte de decisiones**

Un sistema de soporte a la decisión es una forma de modelar datos y hacer decisiones de calidad basadas en estos. Tomar la decisión correcta en los negocios se suele basar en la calidad de sus datos y su capacidad para filtrar y analizar los datos para encontrar las tendencias en cual usted puede crear soluciones y estrategias.

DDS o sistemas de soporte a las decisiones son generalmente aplicaciones de computador, junto con un componente humano que puede filtrar a través de grandes cantidades de datos y escoger entre numerosas opciones.

Mientras mucha gente piensa en un sistema de soporte a la decisión como una parte especializada de un negocio, la mayoría de las empresas han integrado a este sistema en sus actividades día a día de explotación.

Por ejemplo, muchas empresas constantemente descargan y analizan datos de ventas, hojas de presupuesto y las previsiones de actualización, y su estrategia una vez que analizan y evalúan los resultados actuales. (21)

#### **2.2.4.4 Sistema de Información**

Un sistema de información es un **conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común**. En informática, los sistemas de información ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización.

La importancia de un sistema de información radica en la eficiencia en la correlación de una gran cantidad de datos ingresados a través de procesos diseñados para cada área con el objetivo de producir información válida para la posterior toma de decisiones.

##### **Características de un sistema de información**

Un sistema de información se caracteriza principalmente por la eficiencia que procesa los datos en relación al área de acción. Los sistemas de información se alimentan de los procesos y herramientas de estadística, probabilidad, inteligencia de negocio, producción, marketing, entre otros para llegar a la mejor solución.

Un sistema de información se destaca por su diseño, facilidad de uso, flexibilidad, mantenimiento automático de los registros, apoyo en toma de decisiones críticas y mantener el anonimato en informaciones no relevantes (22).

#### **2.2.4.5 Aplicativo de Consulta Técnica.**

Una aplicación, lo primero que se debe hacer es definir a quienes irá dirigida. Esto facilitará las labores de diseño puesto que será un trabajo pensado en el usuario. Se deberá considerar las necesidades que pretende cubrir, edades, características del público, que tanto

puede durar en el mercado si se realiza una buena gestión de conceptualización, entre otros aspectos (23).

#### **2.2.4.6 SUNAT.**

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, de acuerdo a su Ley de creación N° 24829, Ley General aprobada por Decreto Legislativo N° 501 y la Ley 29816 de Fortalecimiento de la SUNAT, es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, cuenta con personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio y goza de autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa que, en virtud a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 061-2002-PCM, expedido al amparo de lo establecido en el numeral 13.1 del artículo 13° de la Ley N° 27658, ha absorbido a la Superintendencia Nacional de Aduanas, asumiendo las funciones, facultades y atribuciones que por ley, correspondían a esta entidad. Tiene domicilio legal y sede principal en la ciudad de Lima, pudiendo establecer dependencias en cualquier lugar del territorio nacional. (24)

#### **2.2.4.7 Organización.**

En estos momentos vamos a proceder a llevar a cabo el análisis del término organización que nos ocupa, pero antes de eso es importante que conozcamos el origen etimológico del mismo para así entender mejor su significado. En este sentido, tenemos que subrayar que esta palabra procede del griego *órganon* que puede traducirse como herramienta o instrumento. Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas

relacionados que cumplen funciones específicas. En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos (25).

#### **2.2.4.8 Tipos de Aplicativos.**

- Aplicación nativa.

Es la que se desarrolla de forma específica para un determinado sistema operativo, llamado *Software Development Kit* o SDK. Cada una de las plataformas, Android, iOS o Windows Phone, tienen un sistema diferente, por lo que si quieres que tu app esté disponible en todas las plataformas se deberán de crear varias apps con el lenguaje del sistema operativo seleccionado.

- Aplicación web.

Es la desarrollada con lenguajes muy conocidos por los programadores, como es el **HTML**, **Javascript** y **CSS**. La principal ventaja con respecto a la nativa es la posibilidad de programar independiente del sistema operativo en el que se usará la aplicación. De esta forma se pueden ejecutar en diferentes dispositivos sin tener que crear varias aplicaciones.

- Web App Nativa.

Una aplicación híbrida es una combinación de las dos anteriores, se podría decir que recoge lo mejor de cada una de ellas. Las apps híbridas se desarrollan con lenguajes propios de las webapps, es decir, HTML, Javascript y CSS por lo que permite su uso en diferentes plataformas, pero también dan la posibilidad de acceder a gran parte de las características del hardware del dispositivo. La principal ventaja es que a pesar de estar desarrollada con HTML, Java o CSS, es posible agrupar los códigos y distribuirla en app store (26).

#### **2.2.4.9 Servidor Web.**

Un servidor Web es un programa que utiliza el protocolo de transferencia de hiper texto, HTTP (Hypertext Transfer Protocol), para servir los archivos que forman páginas Web a los usuarios, en respuesta a sus solicitudes, que son reenviados por los clientes HTTP de sus computadoras. Las computadoras y los dispositivos dedicados también pueden denominarse servidores Web (27).

la principal tarea que tiene un servidor web es la de despachar el contenido de un sitio web al usuario. Esto se logra mediante un proceso que a nuestros ojos no toma más que un segundo, pero a nivel del server es una secuencia más sofisticada de lo que parece (28).

#### **2.2.4.9 Metodologías móviles**

El **desarrollo de aplicaciones móviles** sufre prácticamente los mismos problemas que la gran mayoría de desarrollos de software. Aunque hay que tener en cuenta sus principales peculiaridades como la corta duración de sus desarrollos, la gran competencia del sector que obliga a una constante innovación, los cambios frecuentes en la plataforma de desarrollo y en el hardware o la simplicidad de algunas aplicaciones. Todo ello influye a la hora de elegir una metodología concreta de desarrollo.

La mayor parte de los proyectos de desarrollo de software se lleva a cabo por equipos de desarrolladores pequeños que requieren de un método de desarrollo común para organizar sus tareas, ya sean de una forma ágil o de un modelo más estático y predictivo. A continuación, vamos a analizar una serie de metodologías especialmente indicada para el desarrollo de aplicaciones móviles:

##### **Modelo Waterfall (en cascada)**

Clásico. Sólo aplicable cuando están totalmente cerrados los requisitos y no van a cambiar. No hay retroalimentación entre las fases en que se divide el proyecto. Por lo que cada fase se va cerrando de forma secuencial. Todo el proceso está fijado por fechas límites y presupuestos. Este modelo sólo es aconsejable para proyectos móviles muy controlados y previsibles, no existe incertidumbre por lo que se quiere hacer ni influyen los cambios en la industria.

## **Desarrollo rápido de aplicaciones**

Se da énfasis a la obtención de un prototipo funcional de una aplicación para posteriormente ir mejorándolo incluyendo más funcionalidades y complejidad. Es recomendable el uso de patrones de diseño bien conocidos para adaptarse a los cambios de requisitos.

Se suele usar cuando los plazos de entrega son muy cortos y se precisa tener un entregable de forma inmediata. No se descarta utilizar otras metodologías de forma posterior, ya que este tipo de desarrollo puede ser usado para mostrar un esbozo de la aplicación a un cliente, generalmente en un par de días.

## **Desarrollo ágil**

Las metodologías ágiles son muy adecuadas para el desarrollo de aplicaciones móviles:

En primer lugar, la alta volatilidad del entorno hace que constantemente el equipo de desarrollo se deba adaptar a nuevos terminales, cambios en la plataforma o en el entorno de desarrollo. Un ritmo cambiante que requiere una alta respuesta al cambio más que al seguimiento de un plan concreto.

Como hemos indicado, al menos actualmente, los equipos de desarrollo móvil suelen ser integrados por pocas personas. No más de ocho o diez desarrolladores entorno a una misma aplicación o, incluso, un único desarrollador. Las interacciones en el proceso y las herramientas son más controlables y es posible una fluida comunicación entre los miembros del equipo.

Una aplicación se suele realizar en periodos de desarrollo cortos entorno a un mes a seis meses. Con el propósito de una realimentación rápida es posibles realizar varias actualizaciones de una aplicación según se van entregando funcionalidades. Un tema demandado por los usuarios en los distintos markets de aplicaciones que aprecian la frecuente mejora de la aplicación para mantenerla viva, e incluso ayuda a su propio marketing al tener más visibilidad cada vez que se realiza la actualización.

### **Mobile-D**

El objetivo de este método es conseguir ciclos de desarrollo muy rápidos en equipos muy pequeños. Fue creado en un proyecto finlandés en 2005, pero sigue estando vigente. Basado en metodologías conocidas pero aplicadas de forma estricta como: extreme programming, Crystal Methodologies y Rational Unified Process.

Se compone de distintas fases: exploración, inicialización, fase de producto, fase de estabilización y la fase de pruebas. Cada una tiene un día de planificación y otro de entrega.

En la fase de exploración se centra la atención en la planificación y a los conceptos básicos del proyecto. Aquí es donde hacemos una definición del alcance del proyecto y su establecimiento con las funcionalidades donde queremos llegar.

En la iniciación configuramos el proyecto identificando y preparando todos los recursos necesarios como hemos comentado anteriormente en esta fase la dedicaremos un día a la planificación y el resto al trabajo y publicación.

En la fase de producto se repiten interactivamente las subfases. Se usa el desarrollo dirigido por pruebas (TDD), antes de iniciar el

desarrollo de una funcionalidad debe existir una prueba que verifique su funcionamiento. En esta fase podemos decir que se lleva a acabo toda la implementación.

Después de la fase de producto llega la fase de estabilización en la que se realizan las acciones de integración para enganchar los posibles módulos separados en una única aplicación.

Fase de pruebas. Una vez parado totalmente el desarrollo se pasa una fase de testeo hasta llegar a una versión estable según lo establecido en las primeras fases por el cliente. Si es necesario se reparan los errores, pero no se desarrolla nada nuevo.

Una vez acabada todas las fases deberíamos tener una aplicación publicable y entregable al cliente. (29)

#### **2.2.4.10 Exportaciones**

La exportación consiste en la obtención de beneficios por la venta de productos y servicios a otros países. De ahí que los vendedores (exportadores) gocen del privilegio de tener cliente fuera de sus fronteras (importadoras) y por supuesto se debe de tomar muy en cuenta las normas aplicables al mercado meta en cuestión.

En general, según los puntos de vista económicos, las exportaciones generan ingresos para el país vendedor, por lo que son fuente de riqueza. Además, la exportación es una forma de incursionar en los mercados internacionales, siendo una de las maneras más usuales para varias compañías. (30)

### III. HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

La propuesta de implementación de un aplicativo móvil de consulta técnica de la pymes y microempresas, mejora sus procesos del comercio exterior.

#### 3.2. Hipótesis específicas

1. Permite el conocimiento de la problemática de las actividades de la exportación en beneficio de los clientes de la empresa.
2. Utilizar la metodología de desarrollo permite construir el aplicativo de manera correcta.
3. Permite los lenguajes de programación diseñar una interfaz dinámica de fácil uso a la hora de consultar sobre el proceso de exportación de su producto.

### IV. METODOLOGÍA

#### 4.1. Tipo y nivel de la investigación

Por las características de la investigación fue de un enfoque Cuantitativo.

**Cuantitativo:** según Hernández R., Fernández C. y Del Pilar B. (31), indica que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

**Descriptiva:** Según Hernández R., Fernández C. y Del Pilar B. (31), indica que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de

personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan éstas.

#### **4.2. Diseño de la investigación**

No experimental y por las características de la su ejecución fue de corte transversal.

**No experimental:** Según Hernández R., Fernández C., Del Pilar B. (31) Indica es un parteaguas de varios estudios cuantitativos como las encuestas de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc.

**Corte transversal:** Según Hernández R., Fernández C., Del Pilar B (31) indican que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

#### **4.3. Población y Muestra**

**Población:** Es la totalidad de elementos o individuos los cuales tendrán características comunes y que van a ser sujetas de estudio, este conjunto de elementos puede ser finito o infinito y de esta se extrae la información que se requiere y por eso se selecciona una muestra. (31)

Para el caso de esta investigación la población se delimito a 15 empresas de exportación de la provincia de cañete.

**Muestra:** La muestra es el subconjunto del universo para la investigación, es de importancia para el análisis de datos a realizar en todo proyecto de investigación, con características semejantes y que están sometidas al estudio.  
(31)

A efectos de seleccionar la muestra sujeta a estudio se seleccionó por conveniencia a los 10 clientes, por ser integrantes de la Empresa Exporta Fácil; que son aquellos que exportan productos agrícolas y otros productos que están inmersos en el proceso.

#### 4.4 Definición operacional de las variables en estudio.

**Tabla Nro. 1: Matriz de Operacionalización de la variable adquisición e implementación**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala medición</b>	<b>Definición Operacional</b>
Implementación de un aplicativo de consulta técnica	Sistema de Exportación: una exportación es un <b>bien</b> o <b>servicio</b> que es enviado a otra parte del mundo con fines comerciales. El envío puede concretarse por distintas vías de transporte, ya sea terrestre, marítimo o aéreo (32).	- Satisfacción actual con los procesos realizados en los aspectos documentarios de exportación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades de exportación.</li> <li>- Transacciones tediosas</li> <li>- La fluidez documentaria de exportación.</li> <li>- Utiliza su móvil e internet para los trámites.</li> <li>- Diversos pasos y documentos de exportación.</li> </ul>	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer los documentos existentes para la exportación.</li> </ul>		
		<p>Necesidad de implementar un aplicativo móvil para realizar las consultas de trámites de documentos de exportación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizaría una página web para conocer sus trámites de exportación.</li> <li>- Sería la tecnología la mejora de los procesos.</li> <li>- Estaría Ud. De acuerdo con las consultas on line</li> <li>- La agilización de procesos</li> <li>- Utilizaría constantemente la web.</li> </ul>		-

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- La aplicación móvil sería una solución para sus procesos documentarios de exportación.</li> <li>- La agilización del proceso sería mejor mediante on line</li> <li>- Conoce el termino on line.</li> <li>- Estaría de acuerdo con las tecnologías en este conjunto de operaciones</li> </ul>		
--	--	--	---	--	--

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

### **4.5.1. Técnica**

En el presente proyecto de investigación para obtener toda la información necesaria se utilizarán técnicas de la encuesta y como instrumento el cuestionario (33).

Las encuestas: Proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos del ciudadano (34).

### **4.5.2. Instrumentos**

El Cuestionario: Es un Instrumento de investigación que se utiliza en el desarrollo de una investigación y es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa.

## **4.6. Plan de análisis**

Los datos obtenidos fueron codificados y luego ingresados en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel 2010. Además, se procedió a la tabulación de los mismos. Se realizó el análisis de datos que sirvió para establecer las frecuencias y realizar el análisis de distribución de dichas frecuencias.

#### 4.7. Matriz de consistencia

**Tabla Nro. 2: Matriz de Consistencia**

Problema	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES	Metodología
¿De qué manera la propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT contribuirá a mejorar sus procesos en el comercio exterior a nivel nacional?	La propuesta de implementación de un aplicativo móvil de consulta técnica de la pymes y microempresas, mejorará sus procesos del comercio exterior.	La propuesta de implementación de un aplicativo móvil de consulta técnica de la pymes y microempresas, mejora sus procesos del comercio exterior.	Implementación de un aplicativo de consulta técnica	Tipo: Descriptiva  Nivel: Cuantitativa  Diseño: No experimental y de corte transversal
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtener el conocimiento de la problemática de la empresa ayudará a la toma de decisiones.</li> <li>2. Utilizar la metodología adecuada para el desarrollo del aplicativo.</li> <li>3. Diseñar el aplicativo utilizando un lenguaje apropiado para la flexibilidad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al Tener el conocimiento de la problemática de las actividades de la exportación nos permite mejorar los procesos en beneficio de los clientes de la empresa.</li> <li>2. Utilizar la metodología de desarrollo permite construir el aplicativo de manera correcta.</li> <li>3. Permite los lenguajes de programación diseñar una interfaz dinámica de fácil uso a la hora de consultar sobre el proceso de exportación de su producto.</li> </ol>		
--	--	--	--	--

	del usuario. De fácil uso a la hora de consultar sobre el proceso de exportación de su producto.			
--	--	--	--	--

**Fuente: Elaboración propia**

#### **4.8. Principios éticos**

- Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.
- En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- Beneficencia y no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.
- Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.
- Consentimiento informado y expreso. - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto (33).

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### A. Dimensión 01: SATISFACCIÓN ACTUAL CON LOS PROCESOS REALIZADOS EN LOS ASPECTOS DOCUMENTARIOS DE EXPORTACIÓN

Tabla Nro. 3: Nivel de satisfacción con los procesos de exportación

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la satisfacción que tienen los emprendedores con respecto a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – Lima; 2020.

Alternativa	N	%
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los emprendedores encuestados respecto a la pregunta ¿Esta Ud. Satisfecho en los procesos actuales para la exportación? que tiene al alcance la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En el Tabla Nro. 3 se observa el 90% de emprendedores manifestaron que, SI están satisfechos con los procesos actuales en la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 10% indica que NO.

Tabla Nro. 4: Dificultad en los sucesos de exportación

Distribución frecuencial y solución relacionada con la dificultad que tienen el emprendedor con respecto a los procesos de exportación implantando así una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y de la SUNAT – Lima; 2020.

Alternativa	N	%
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores encuestados respecto a la pregunta ¿Piensa que son tedioso los trámites? Que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En el tablero Nro. 4 se observa el 80% de los emprendedores encuestados manifestaron, SI es difícil el manejo de la plataforma virtual SUNAT con los procesos actuales que tiene la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 20% indica que NO.

Tabla Nro. 5: Tecnología al servicio de la exportación

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la tecnología que tienen los emprendedores a disposición con respecto a los procesos de exportación implantando así una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
Si	7	70.00
No	3	30.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores encuestados respecto a la pregunta ¿Sería la tecnología la mejora de los procesos? Que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la Tabla Nro. 5 se estima el 70% de los emprendedores encuestados manifestaron, SI sería beneficioso implementar tecnología en la mejora de los procesos de la para exportar un producto, mientras que el 30% indica que NO.

Tabla Nro. 6: Demora del proceso documentario de exportación

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la espera prolongada que tiene el proceso documentario de exportación con respecto a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
Si	6	60.00
No	4	40.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los emprendedores encuestados respecto a la pregunta ¿Demora en el proceso documentario de exportación? que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la tabla Nro. 6 considera el 60% de los emprendedores encuestados expusieron que, SI demora procesar los documentos de exportación ante la SUNAT de un producto, mientras que el 40% indica que NO.

Tabla Nro. 7: Tecnología como herramienta de consulta

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con tecnología móvil que tienen como herramienta de consulta con respecto a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	N	%
Si	5	50.00
No	5	50.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los emprendedores encuestados respecto a la pregunta ¿Utiliza alguna tecnología para los trámites de exportación? Que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la Tabla Nro. 7 observo el 50% de los emprendedores encuestados manifestaron que, SI utilizan tecnologías para los tramites de la SUNAT que tiene la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 50% indica que NO.

Tabla Nro. 8: Intranet como medio facilitador de consultas

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el internet como medio facilitador de consultas con respecto a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
Si	5	50.00
No	5	50.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los emprendedores encuestados respecto a la pregunta ¿Utiliza internet para los trámites documentarios? Que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la tabla Nro. 8 observamos el 50% de los emprendedores encuestados manifestaron, SI utilizaría las redes de internet para los tramites documentarios de la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 50% indica que NO.

Tabla Nro. 9: Proceso de exportación según su categoría

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con procesos de exportación de cada producto según su categoría con respecto a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
Si	4	40.00
No	6	60.00
Total	10	100.00

Fuente: Practica del instrumento para medir el conocimiento de los emprendedores sondeados respecto a la pregunta Sabe Ud. ¿Los sucesos de exportación de sus productos? Que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la tabla Nro. 9 observamos el 60% de emprendedores sondeados manifestaron que, NO conocen los sucesos de exportación en la plataforma de la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 40% indica que NO.

Tabla Nro. 10: Documentos de trámites de exportación

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los documentos de exportación con respecto a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
Si	5	50.00
No	5	50.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los emprendedores encuestados respecto a la pregunta Conoce Ud. ¿Los documentos de los trámites de exportación? Que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En Tabla Nro. 10 observamos el 50% de los empleados sondeados expusieron que, SI conoce los documentos de tramites de exportación de la SUNAT actual que tiene para exportar un producto, mientras que el 50% indica que NO.

Tabla Nro. 11: Móvil como herramienta de consulta

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el móvil como herramienta de consulta en los procesos de exportación con respecto a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
Si	3	30.00
No	7	70.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los emprendedores encuestados respecto a la pregunta ¿Utiliza su móvil para los procesos de exportación? que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la Tabla Nro. 11 contemplamos el 70% de trabajadores sondeados manifestaron que, No utilizaría su móvil como medio informativo para saber los procesos de exportación de la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 30% indica que NO.

Tabla Nro. 12: Diversos trámites documentarios

Distribución frecuencial de resultados relacionadas con los diversos trámites documentarios con respecto a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
Si	1	10.00
No	9	90.00
Total	0	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los emprendedores encuestados respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo con los diferentes trámites documentarios existente? que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la Tabla Nro. 12 percibimos el 90% de los emprendedores sondeados manifestamos que, NO están acuerdo con la plataforma virtual SUNAT debido a su tedioso uso actual que tiene la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 10% indica que NO.

**Dimensión 02: SATISFACCION ACTUAL CON LOS PROCESOS REALIZADOS EN LOS ASPECTOS DOCUMENTARIOS DE EXPORTACION.**

Tabla Nro. 13: Página web para los trámites de exportación

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con utilización de una página web para conocer los tramites de exportación con respectos a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
SI	10	100.00
No	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los emprendedores encuestados respecto a la pregunta ¿Utilizaría una página web para conocer sus trámites de exportación? que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la Tabla Nro. 13 analizamos el 100% de los emprendedores sondeados expusieron, SI están acuerdo con una página webde la SUNAT debido a su tedioso uso actual que tiene la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 0% indica que NO.

Tabla Nro. 14: Móvil como dispositivo facilitador de información

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el móvil como herramienta para el proceso de exportación con respecto a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los emprendedores encuestados respecto a la pregunta ¿Utilizaría su móvil para el proceso de exportación? que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la Tabla Nro. 14 notamos el 100% de los emprendedores encuestados manifestaron, SI utilizaría su móvil para el proceso de exportación de la SUNAT debido a su tedioso uso actual que tiene la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 0% indica que NO.

Tabla Nro. 15: Tecnología en la mejora de procesos

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la tecnología en la mejora de los procesos con respecto a la de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
SI	10	100.00
NO	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores encuestados respecto a la pregunta ¿Sería la tecnología la mejora de los procesos? que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la Tabla Nro. 15 notamos 100% de encuestados manifestaron lo siguiente, SI están acuerdo con la plataforma en la SUNAT debido a su tedioso uso actual que tiene la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 0% indica que NO.

Tabla Nro. 16: Consulta on line en tiempo real

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas acuerdo a consultas en internet con respecto a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
SI	10	100.00
NO	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los emprendedores encuestados respecto a la pregunta estaría Ud. ¿De acuerdo con las consultas on line? que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la Tabla Nro. 16 examinamos 100% de emprendedores encuestados expresaron, SI están acuerdo con una plataforma para la SUNAT debido a su tedioso uso actual que tiene la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 0% indica que NO.

Tabla Nro. 17: Eficacia de los sucesos para exportar

Distribución secuencial de respuestas relacionadas a la eficiencia de sucesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
SI	10	100.00
NO	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los emprendedores encuestados respecto a la pregunta ¿La agilización de procesos estaría de acuerdo a las tecnologías actuales? que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En el Tablero Nro. 17 contemplamos el 100% de los emprendedores encuestados manifestaron, SI están acuerdo con las tecnologías actuales pueden agilizar el proceso de la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 0% indica que NO.

Tabla Nro. 18: Frecuencia de consultas mediante web

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el uso frecuente de los usuarios mediante la web con respecto a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
SI	9	90.00
NO	1	10.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los emprendedores encuestados respecto a la pregunta ¿Utilizaría constantemente la web para sus procesos de exportación? que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de laSUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la Tabla Nro. 18 notamos el 90% de emprendedores encuestados manifestaron, SI utilizaría una web applicativa que agilice procesos de exportación de la SUNAT debido a su tedioso uso para exportar un producto, mientras que el 10% indica que NO.

Tabla Nro. 19: Aplicación móvil en los procesos documentarios

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la aplicación móvil en procesos documentarios con respecto a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
SI	7	70.00
NO	3	30.00
Total	10	100.00

Fuente: Manejo del instrumento para medir la intuición de los emprendedores sondeados con respecto a la pregunta ¿El uso móvil sería una solución para sus procesos documentarios de exportación? Que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la Tabla Nro. 19 notamos el 70% de empresarios sondeados manifestaron, SI daría solución una aplicación móvil a los procesos documentarios de exportación de la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 30% indica que NO.

Tabla Nro. 20: Mejoramiento del proceso vía on line

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la mejora del proceso mediante online con respecto a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
SI	5	50.00
NO	5	50.00
Total	10	100.00

Fuente: Uso del instrumento para evaluar el conocimiento de los emprendedores sondeados respecto a la pregunta ¿Agilización del proceso sería mejor mediante on line? que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la Tabla Nro. 20 consideramos el 50% de los emprendedores sondeados expusieron, Si están acuerdo en mejorar del proceso sería mejor mediante la consulta online de la SUNAT que tiene la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 50% indica que NO.

Tabla Nro. 21: Término online ante los usuarios

Distribución frecuencial de respuestas relacionadas con cultura de familiarización acuerdo al termino online con respectos a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
SI	3	30.00
NO	7	70.00
Total	10	100.00

Fuente: Uso del instrumento para medir el saber de los emprendedores sondeados a la pregunta ¿Conoce el termino on line? que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de laSUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

En la Tabla Nro. 21 notamos el 70% de los empleados sondeados manifestaron, NO conoce la terminología online para consultas que tiene la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 30% indica que NO.

Tabla Nro. 22: Las tecnologías en este proceso

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la tecnología como medio de apoyo con respecto a los procesos de exportación de una propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Alternativa	n	%
SI	9	0.00
NO	1	100.00
Total	10	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los emprendedores encuestados respecto a la pregunta ¿Estaría de acuerdo con las tecnologías en este proceso? que tiene la plataforma de la SUNAT para las pymes y microempresas de la SUNAT – lima; 2020.

Ejecutado por: Altamirano E.; 2020.

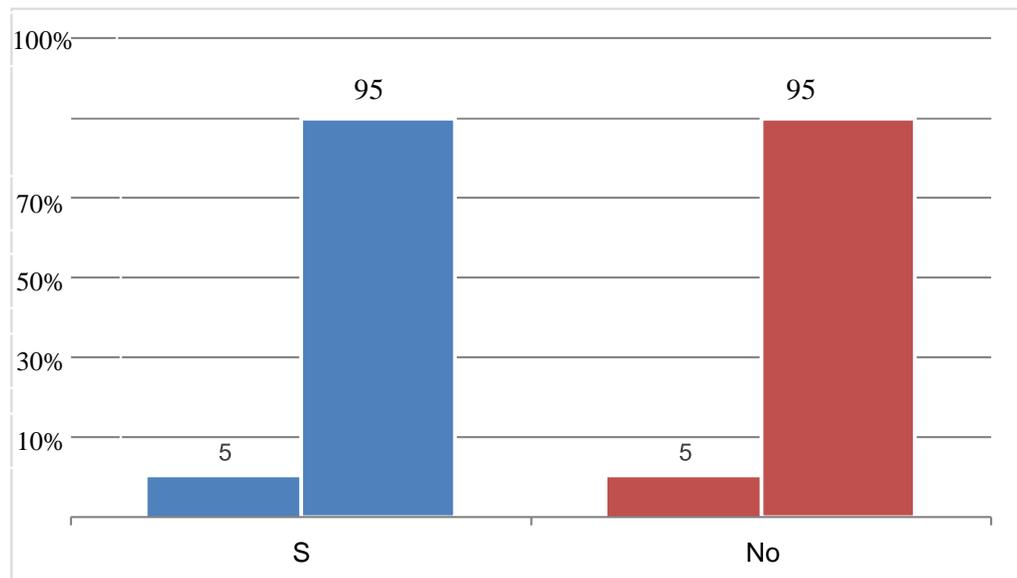
En la Tabla Nro. 21 consideramos el 90% de los emprendedores sondeados manifestaron lo siguiente, NO están acuerdo con una plataforma en la SUNAT debido a su tedioso uso actual que tiene la SUNAT para exportar un producto, mientras que el 10% indica que NO.

### Resultados por dimensión:

- a) Gráfico Nro. 1: DIMENSIÓN 01: Satisfacción actual con los procesos realizados en los aspectos documentarios de exportación.

Distribución porcentual de las frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión 01: Nivel de Satisfacción actual con los procesos realizados en los aspectos documentarios de exportación. - Lima; 2020.

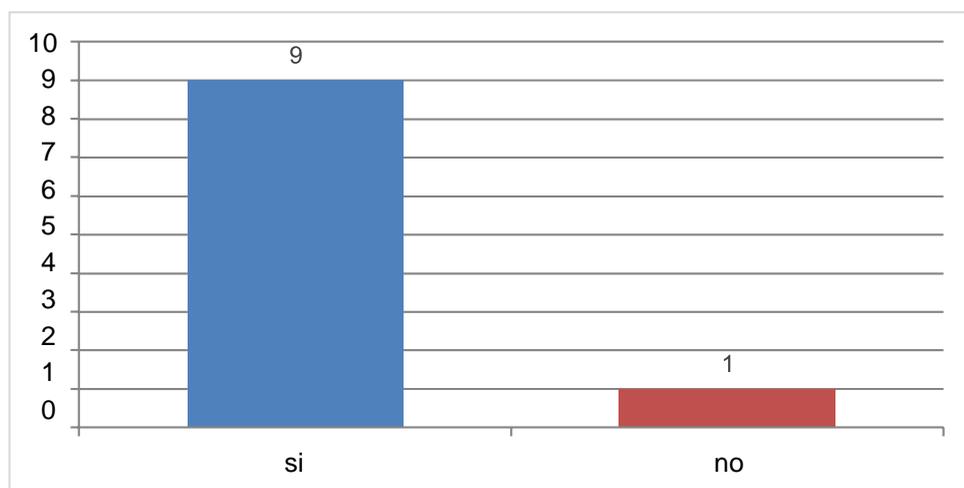
Gráfico Nro. 3: Resultado de la dimensión 1



b) Gráfico Nro. 2: DIMENSIÓN 02: NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN APLICATIVO MÓVIL PARA REALIZAR LAS CONSULTAS DE TRAMITES DE DOCUMENTOS DE EXPORTACIÓN.

Distribución porcentual de las frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión 02: nivel de necesidad de implementar un aplicativo móvil para realizar las consultas de trámites de documentos de exportación.

Gráfico Nro. 4: Resultado de la Dimensión 2



### Resumen General de Dimensiones

Tabla Nro. 23: Resumen general de dimensiones

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las dos dimensiones definidas para determinar los niveles de satisfacción con respecto a los procesos actuales y necesidad de realizar la propuesta de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas de la SUNAT – Lima; 2020.

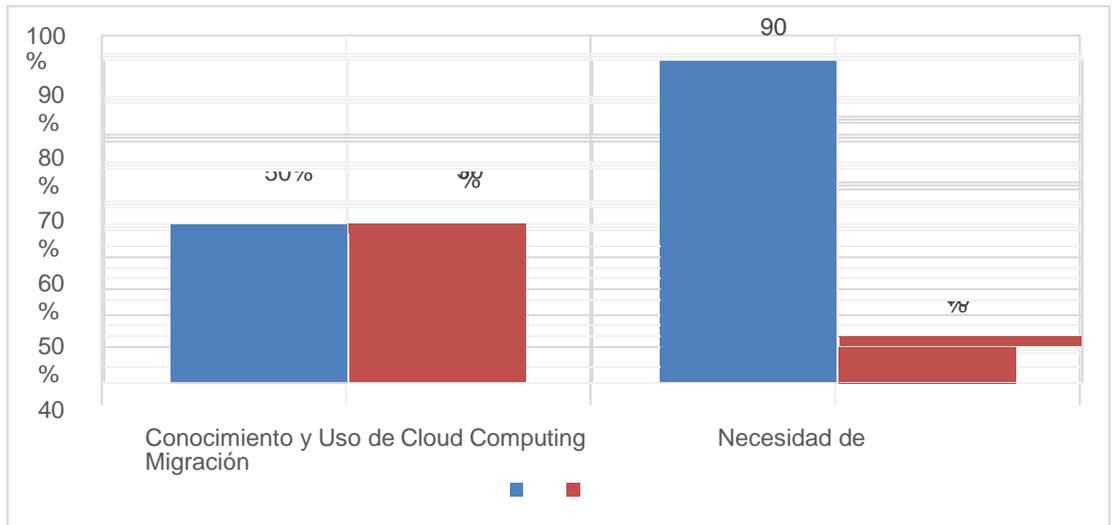
DIMENSIONES	<u>SI</u>		<u>NO</u>		<u>TOTAL</u>	
	n	%	n	%	n	%
Satisfacción actual con los procesos realizados en los aspectos documentarios de exportación.	5	50.00	5	50.00	10	100.00
Necesidad de implementar un aplicativo móvil para realizar las consultas de trámites de documentos de exportación.	9	90.00	1	10.00	10	100.00

Fuente: Uso del instrumento para el nivel cultural de las empresas

Aplicado por: Altamirano, H.; 2020.

En la Tabla Nro. 23, se puede analizar, la primera dimensión, la mayoría de las empresas encuestadas NO están satisfechos con la situación actual de los procesos, mientras que en la segunda dimensión indica que SI tiene la necesidad de implementación de un aplicativo de consulta técnica para las pymes y microempresas – de la SUNAT –Lima 2020.

Gráfico Nro. 5: Resumen General de Dimensiones



Fuente: Tabla Nro. 23

## 5.2. Análisis de resultados

El objetivo general de la presente investigación fue: Realizar La propuesta de implementación de un aplicativo móvil de consulta técnica de la pymes y microempresas, mejorará sus procesos del comercio exterior. Para mejorar el proceso de Atención de la organización; que solucione los problemas de los clientes concernientes a sus problemas técnicos en sus diversos trámites de exportación en este sentido para poder cumplir con este objetivo es necesario realizar una evaluación actual a fin de que este planteamiento identifique claramente los requisitos y pueda cubrir las exigencias de la entidad a través de una propuesta de mejora seria y técnica.

Para realizar esta sección de análisis de resultados se diseñó un cuestionario agrupado en 02 dimensiones y, luego de los resultados obtenidos e interpretados en la sección anterior, se realiza el siguiente análisis:

1. En lo que respecta a la dimensión 1: satisfacción actual con los procesos realizados en los aspectos documentarios de exportación, la tabla Nro. 22 nos muestra los resultados donde se puede observar que el 50.00% de los clientes de la empresa encuestados expresó que NO está satisfecho con las consultas técnicas realizadas a la entidad correspondiente, este resultado es similar que ha obtenido Parrales N. y Váscones D. (4), en el año 2016 que en su investigación donde obtuvo como resultado para una dimensión similar a la presente, un resultado de 74% de insatisfacción; de la atención y consulta de los productos que ofrecía la Empresa; sin utilizar el apoyo necesario de la tecnología. Existe diversos agricultores dedicado a la exportación de sus productos; pero tienen una gran dificultad, de no tener el conocimiento adecuado para conocer el flujo que se debe de seguir para la exportación. En los campos de diversas actividades de exportación cada uno de ellos tienen una múltiple forma exportar donde necesitan de un profesional técnico para gestionar los documentos necesarios que esto requiere para sacar su producto al comercio internacional. Esta similitud

en los resultados justifica porque en las Empresas analizadas se evidencia que las consultas realizadas de los clientes no utilizan la tecnología de información para las consultas necesarias que nos permitan tener la eficiencia tanto en consulta de los productos de venta; como la consulta en los productos de exportación.

2. Asimismo de acuerdo a los resultados obtenido en la dimensión 2 satisfacción actual con los procesos realizados en los aspectos documentarios de exportación en la tabla Nro. 23 observamos los resultados donde se puede notar que el 90.00% emprendedores sondeados expuso que SI es Necesario implementar un aplicativo para los clientes para tener el conocimiento necesario para la exportación de sus productos; Flurry A. (34), en la última década, las apps móviles se han posicionado como una de las herramientas más eficaces para las empresas especialmente en el campo del e-commerce y no es para menos, pues las aplicaciones facilitan la vida de los usuarios, promueven la interconectividad y mejoran la experiencia en la adquisición de productos y servicios, esto se llega a la conclusión que existe similitud importante en un aplicativo de consulta para los productos de exportación.

### **5.3. Propuesta de mejora**

#### **5.3.1 propuesta**

Se realizó un análisis profundo a los resultados obtenidos en la investigación se considera proponer lo siguiente. Realizar PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO DE CONSULTA TÉCNICA PARA LAS PYMES Y MICROEMPRESAS DE LA SUNAT – LIMA;2020; utilizando la metodología adecuada para el modelamiento de un determinado denominado UML; para analizar los procesos que nos permite construir los diversos diagramas de cada proceso que estará en la propuesta realizada para luego trasladarnos a una diagramación; para así diseñar nuestras interfaces y realizar la gestión de cada uno de ellos. Y también utilizar la metodología desarrollo rápido que es la metodología de Programación Extrema (XP) ya que es una de las mejores metodologías que se adapta a los procesos que tiene la organización. Es recomendable utilizar esta metodología para adaptarse a los cambios de requisitos. Se suele usar cuando los plazos de entrega son muy cortos y se precisa tener un entregable de forma inmediata. Esto nos permitirá construir el aplicativo que hemos propuesto; porque utilizaremos diversos modelos para encontrar las diversas interfaces como acceso, opciones y utilizar una programación flexible como es el appinventor que nos permite construir mediante una programación en bloque con un simulador para realizar las pruebas necesarias de cada proceso y nos permita concluir con la propuesta trazada en el trabajo.

## Fase de diseño

Gráfico Nro. 6: Diagrama de Acceso

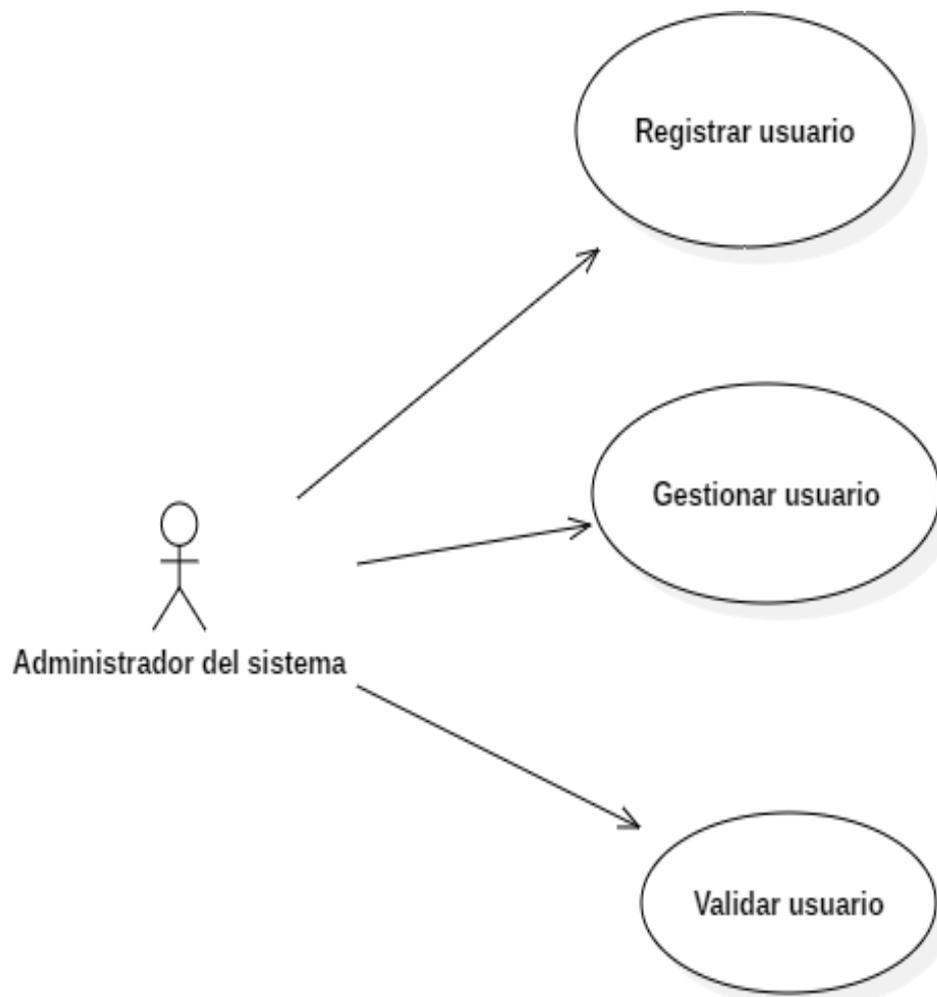
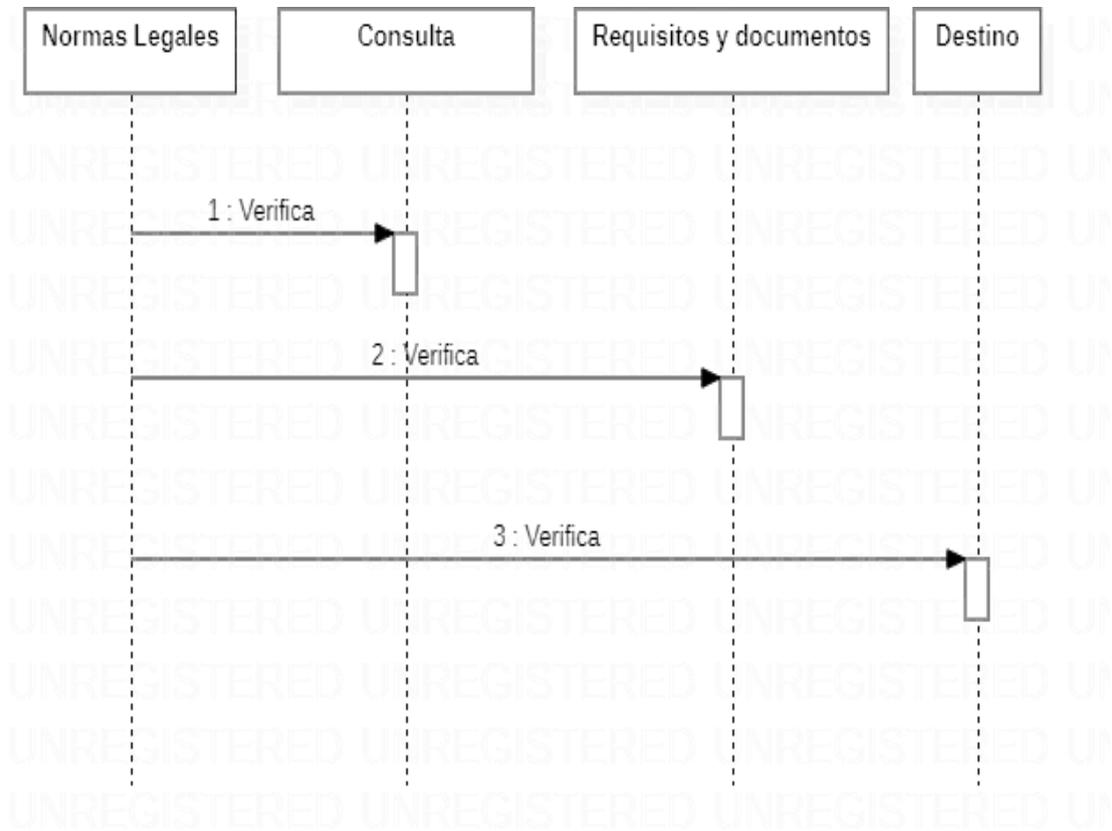


Tabla Nro. 24: Descripción del Caso de Uso: Acceso de sistema

Caso de Uso Acceso al Sistema	
Actor	Administrador del Sistema
Descripción	El administrador ingresa al sistema para gestionar un nuevo usuario y poder brindar el acceso correspondiente. Los usuarios después de ser registrados podrán tener acceso al sistema con un usuario y contraseña.
Flujos de Proceso	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El administrador inicia sesión en el sistema esta muestra las opciones de acuerdo a su cargo.</li> <li>2. El administrador se dirige a la opción usuarios donde seleccionara la sub opción nuevo usuario.</li> <li>3. Aparecerá una interfaz donde se le solicitará la información básica del usuario.</li> <li>4. El administrador solicita dicha información al personal que se le va crear el usuario para ingresarlo al sistema.</li> <li>5. El sistema valido la información dándole el acceso al sistema de acuerdo a su cargo ya que el sistema cuenta con condiciones de cargo.</li> <li>6. Tanto el administrador puede hacer modificación según lo requieran.</li> <li>7. Solo el administrador puede eliminar un usuario según lo requiera.</li> </ol>

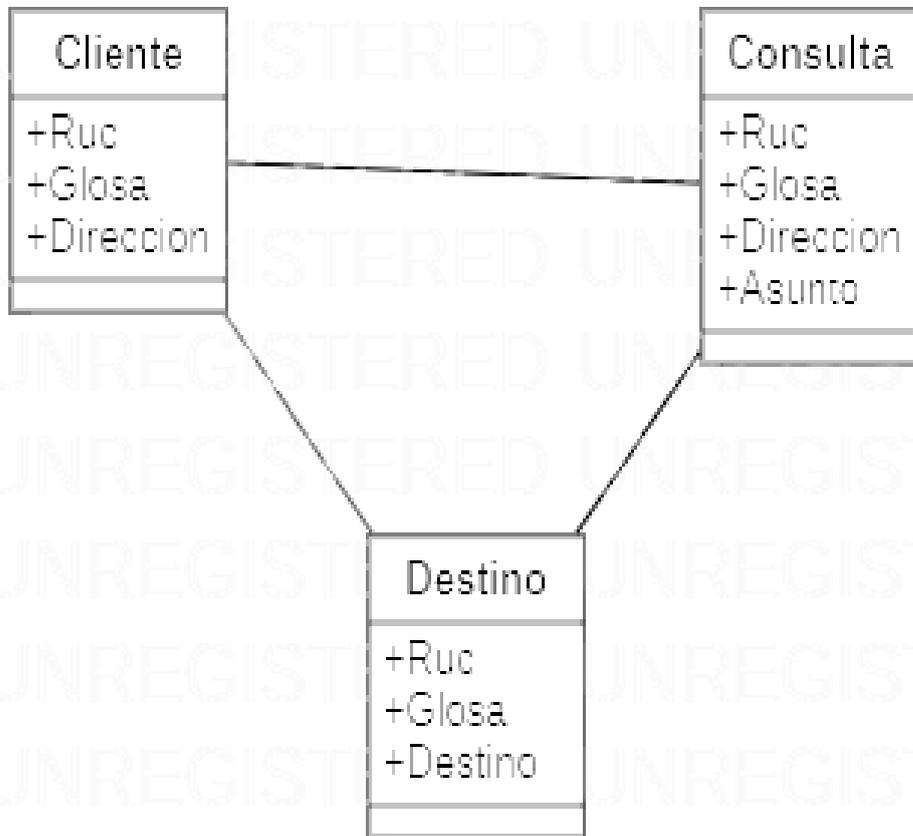
Gráfico Nro. 7: Diagrama de Secuencia



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente gráfico diagramamos las diferentes secuencias de los diversos procesos que son normas legales, consulta de los productos que pueden ellos exportar, que requisitos y documentos deben tener, y los destinos de los países que el Perú exporta.

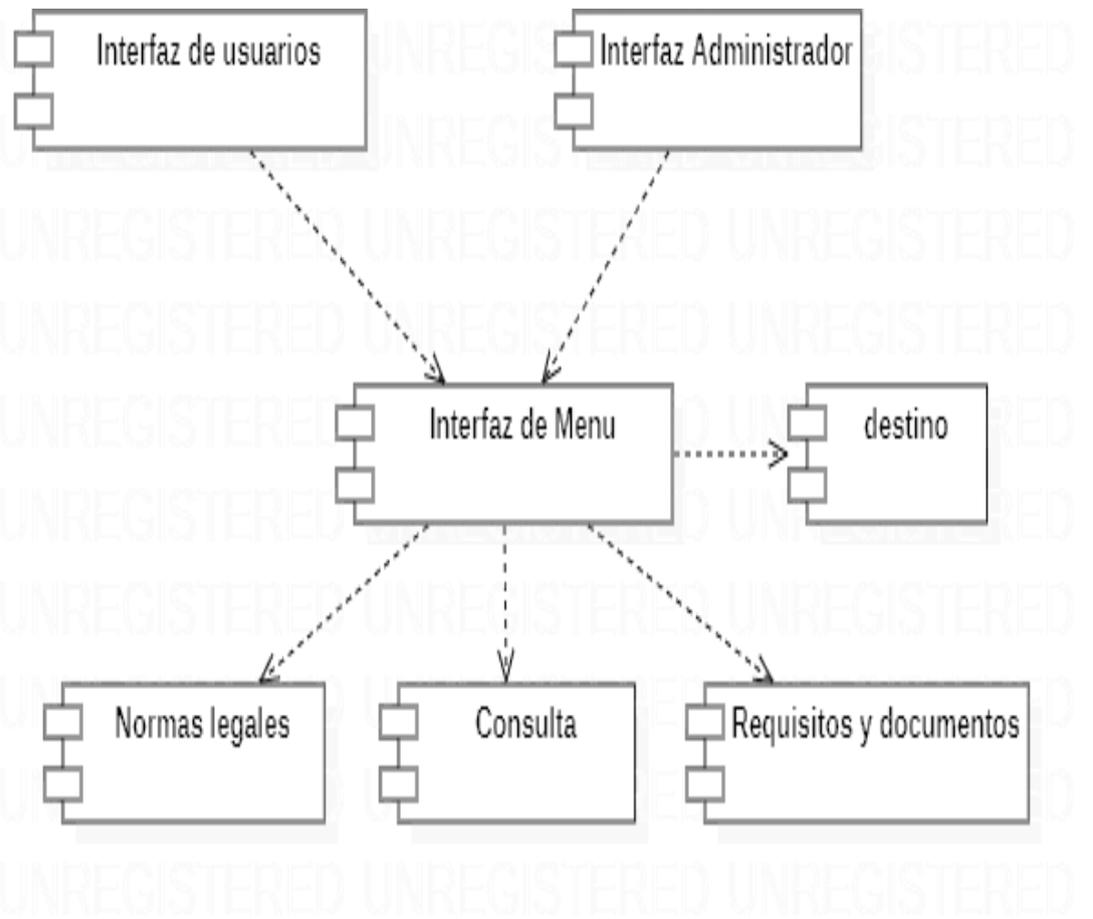
Gráfico Nro. 8: Diagrama de Clases



Fuente: Elaboración Propia.

En el diagrama de clases especificamos los datos importantes que debe tener el aplicativo en construcción.

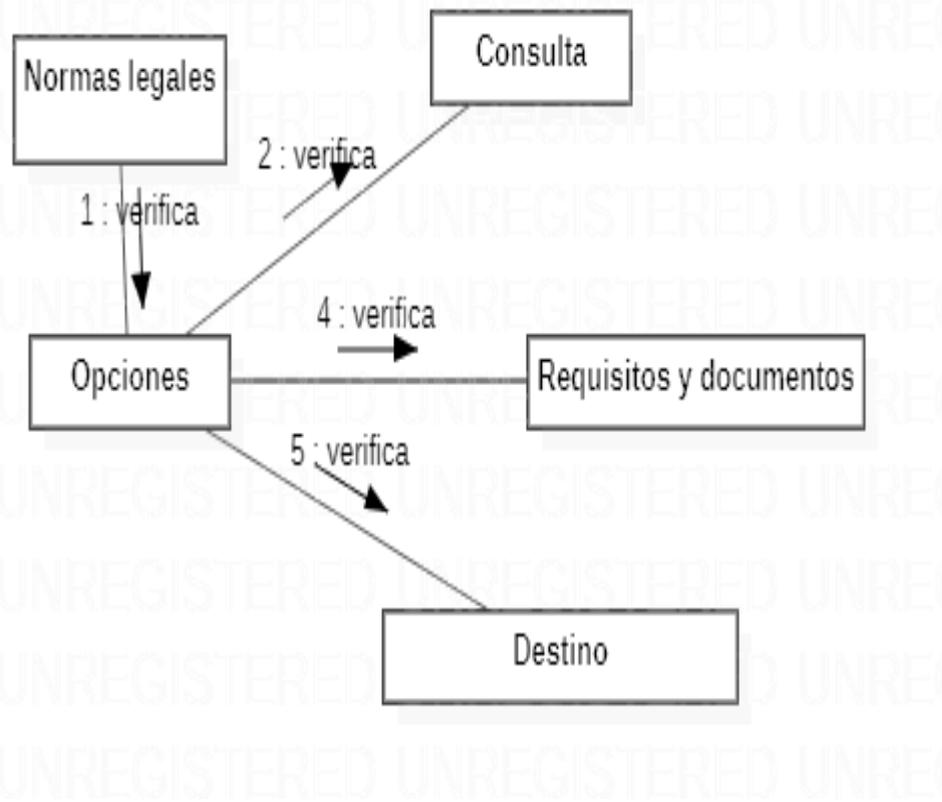
Gráfico Nro. 9: Diagrama de Componentes



Fuente: Elaboración Propia.

En el diagrama visualizamos las diversas interfaces o pantallas que tendrá nuestro aplicativo.

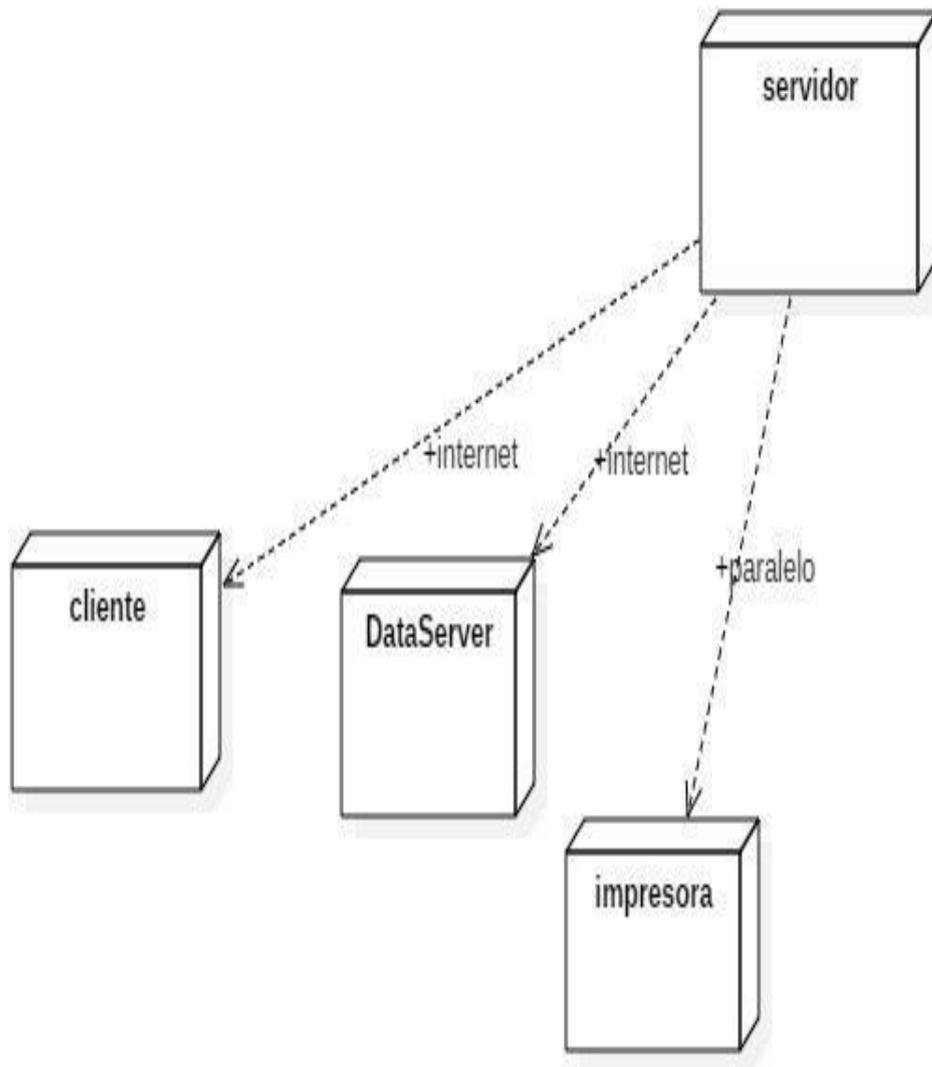
Gráfico Nro. 10: Diagrama de comunicaciones



Fuente: Elaboración Propia.

En este diagrama visualizamos las diversas opciones que puede tener el usuario que utilizará en el aplicativo.

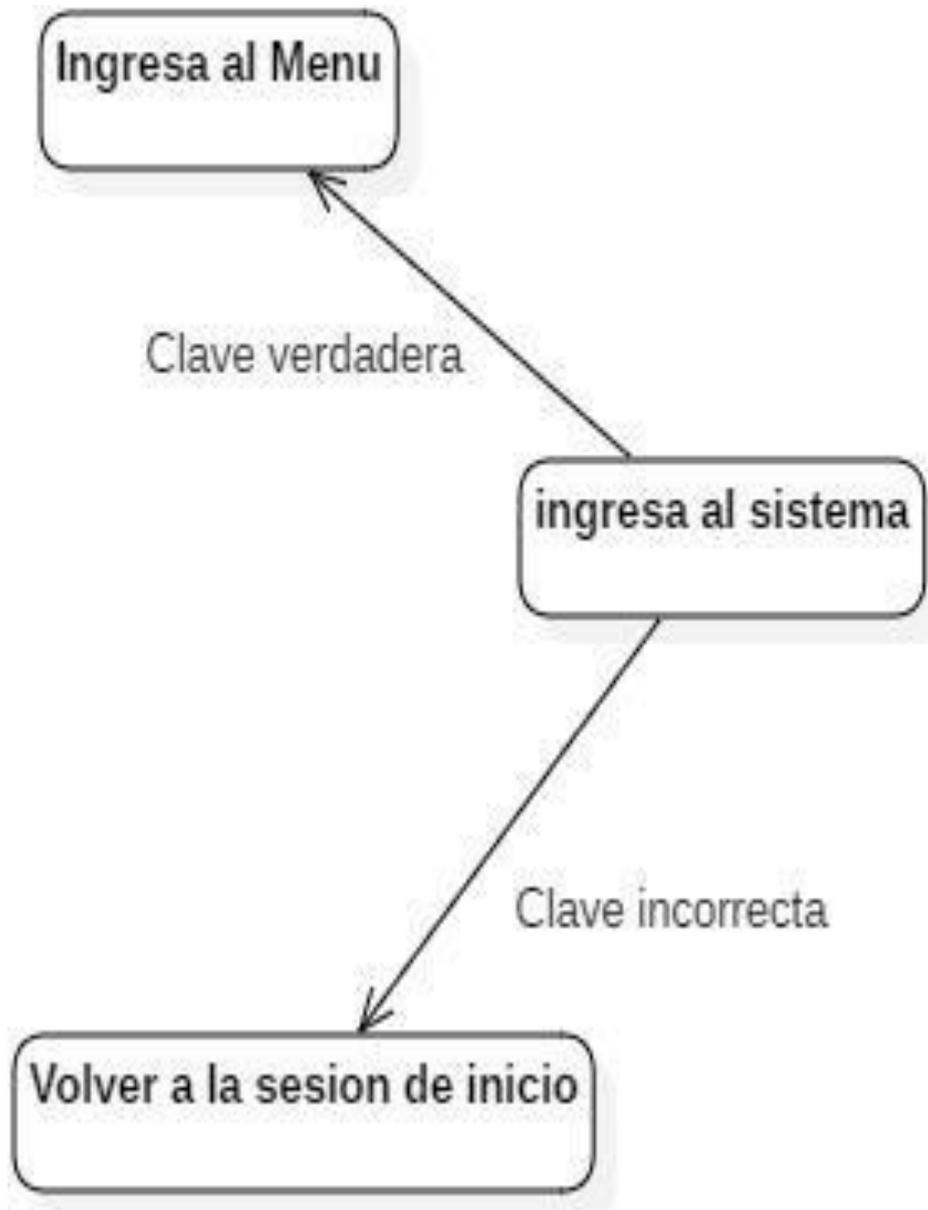
Gráfico Nro. 11: Diagrama de despliegue



Fuente: Elaboración Propia.

En el gráfico representamos los diversos dispositivos que utiliza el aplicativo como servidores de data, impresora, servidor de aplicaciones.

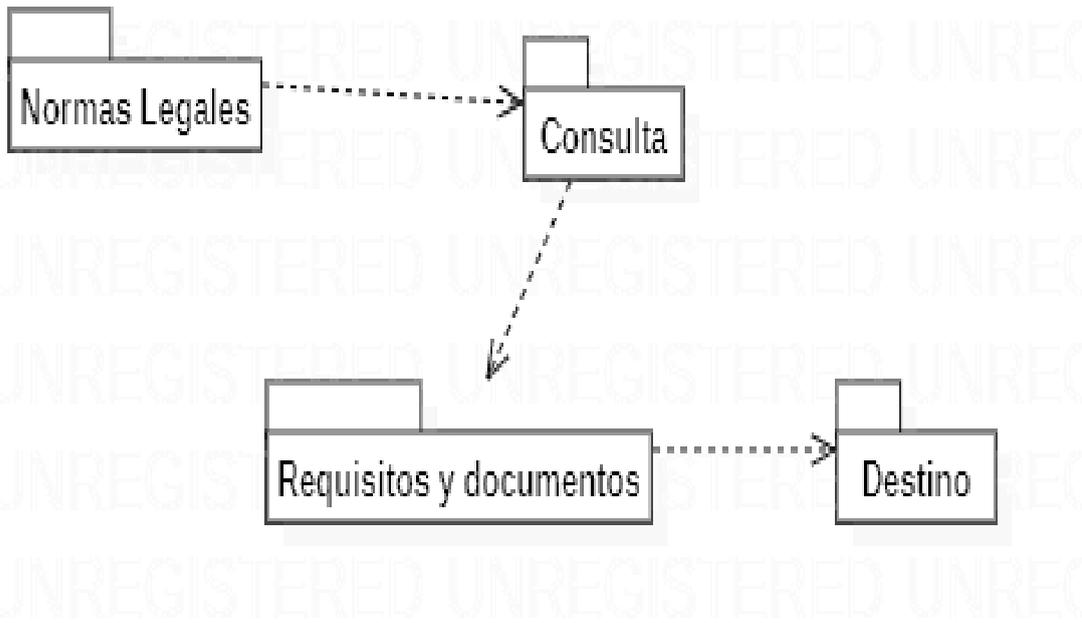
Gráfico Nro. 12: diagrama de estado



Fuente: Elaboración Propia.

En el gráfico representamos cuando un cliente tiene que ingresar al aplicativo debe tener una clave de acceso que el administrador del sistema entrega a cada cliente.

Gráfico Nro. 13: Diagrama de paquetes



Fuente: Elaboración Propia.

En el presente grafico podemos visualizar los diversos módulos que tiene el aplicativo.

Diagramación.

Gráfico Nro. 14: Diagramación de acceso

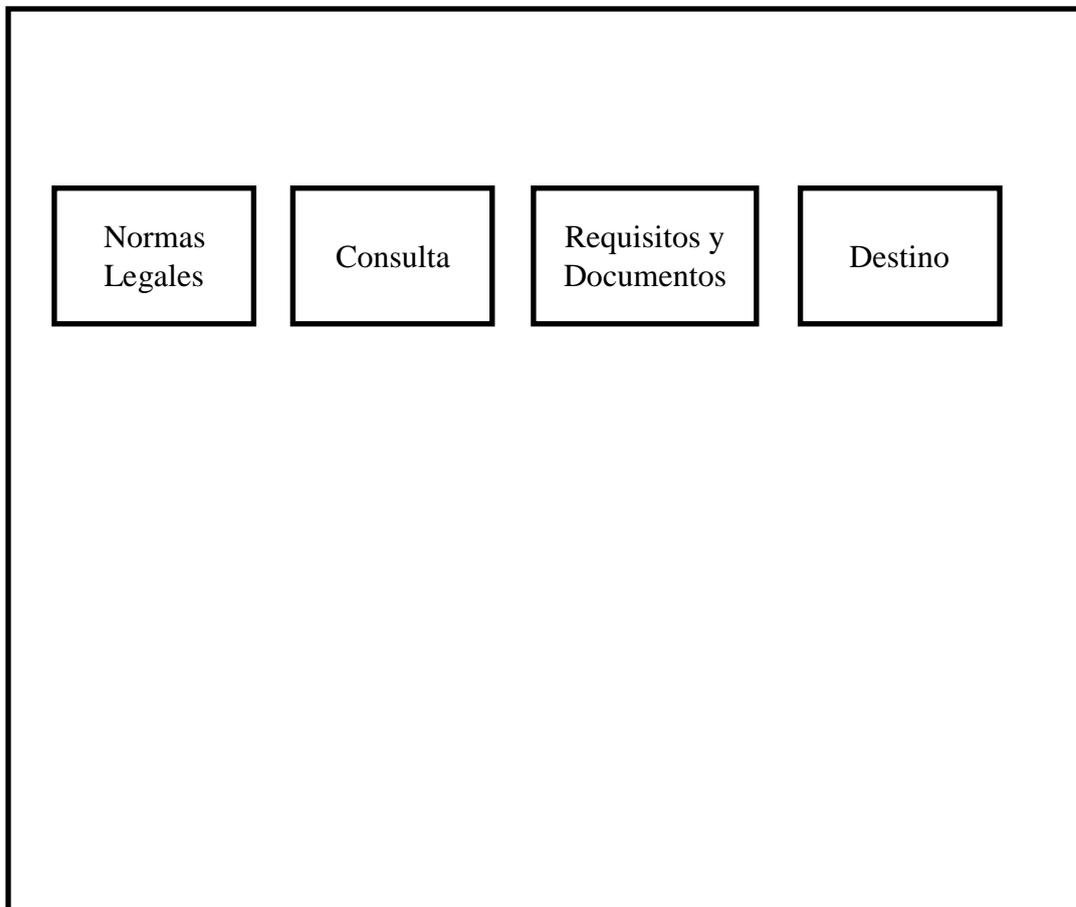
Acceso.



- Diagrama de la pantalla de acceso del usuario al sistema.

Gráfico Nro. 15: Diagramación de pantalla principal

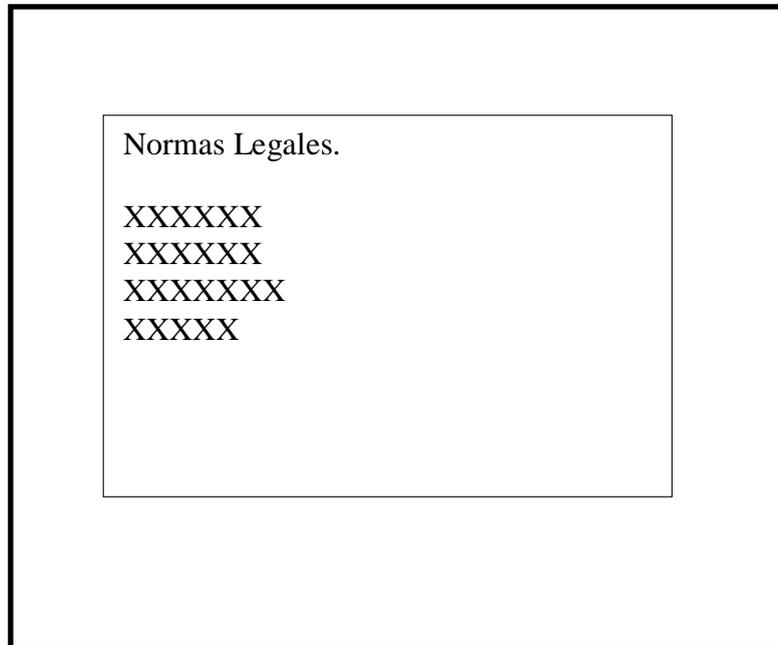
Principal.



- Diagramación de opciones del aplicativo

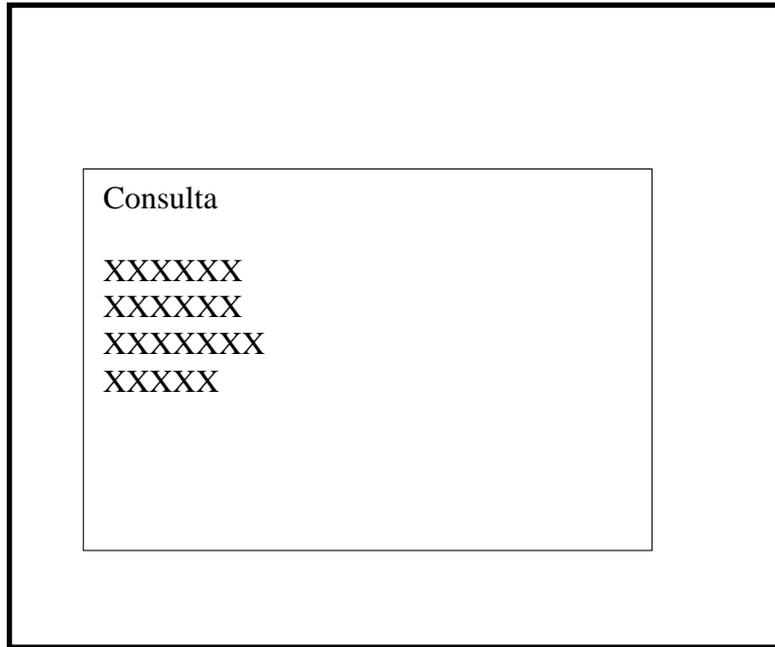
Gráfico Nro. 16: Diagramación de Pantalla de normas legales

Normas Legales.



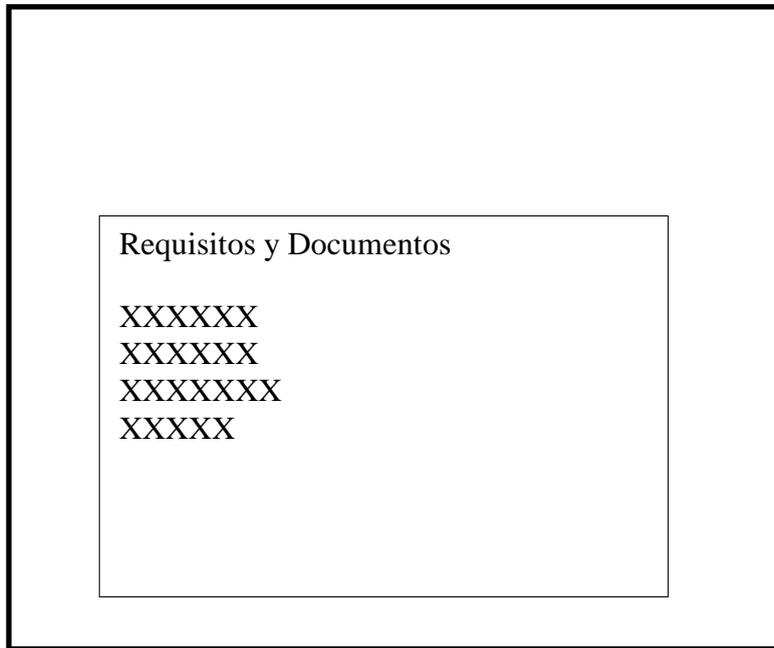
- Diagrama de pantalla de la visualización de las normas legales.

Gráfico Nro. 17: Diagramación de pantalla de consulta



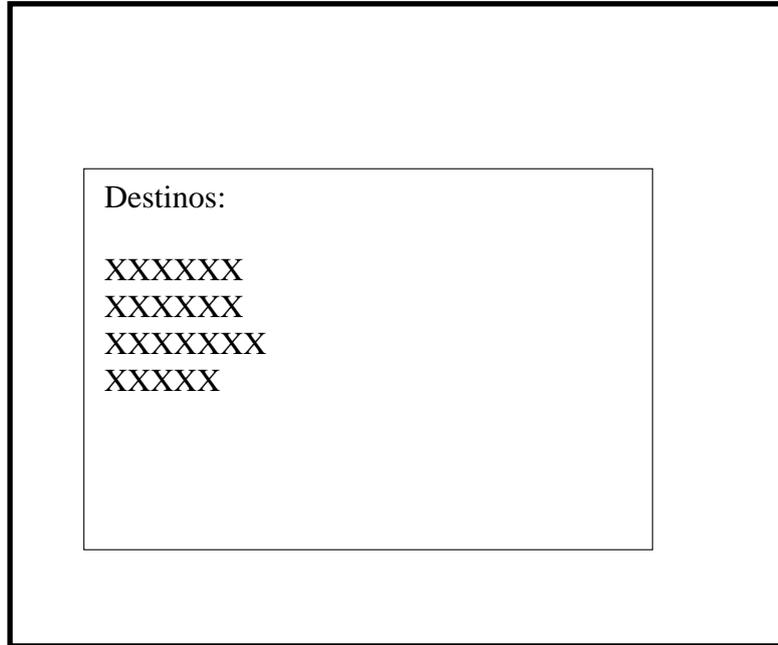
- Diagramación de la pantalla de las consultas de los productos que puedan ser exportados.

Gráfico Nro. 18: Diagramación de pantalla de requisitos y documentos



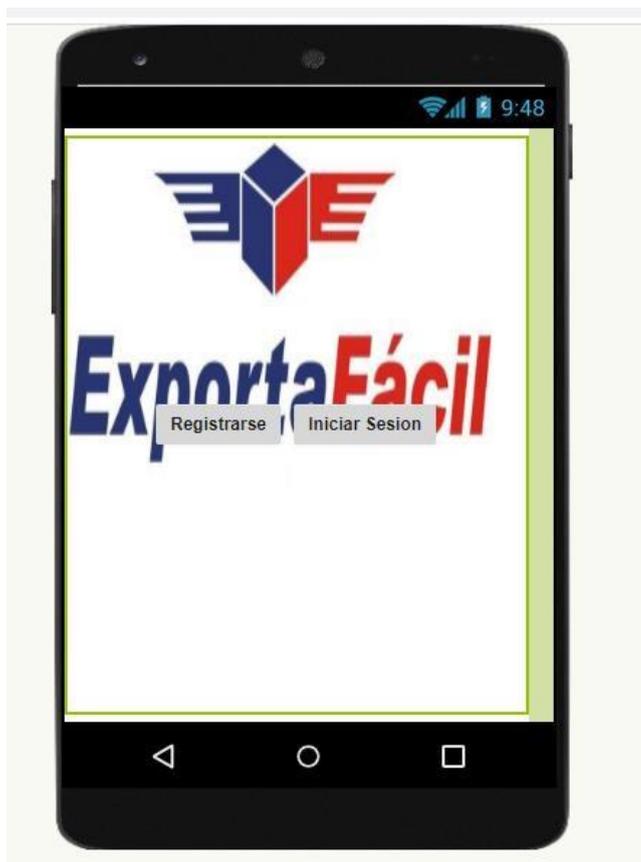
- Diagramación de los requisitos y documentos que necesitan los clientes para exportar.

Gráfico Nro. 19: Diagramación de pantalla destino



- Diagramación de la pantalla de los destinos que pueden exportar los productos.

Gráfico Nro. 20: Pantalla del aplicativo



- Pantalla de aplicativo para ingresar en donde tiene dos opciones que es registrarse e iniciar la sesión.

## Diagrama de Bloques.



Diagrama de bloques de programación de la pantalla de acceso.

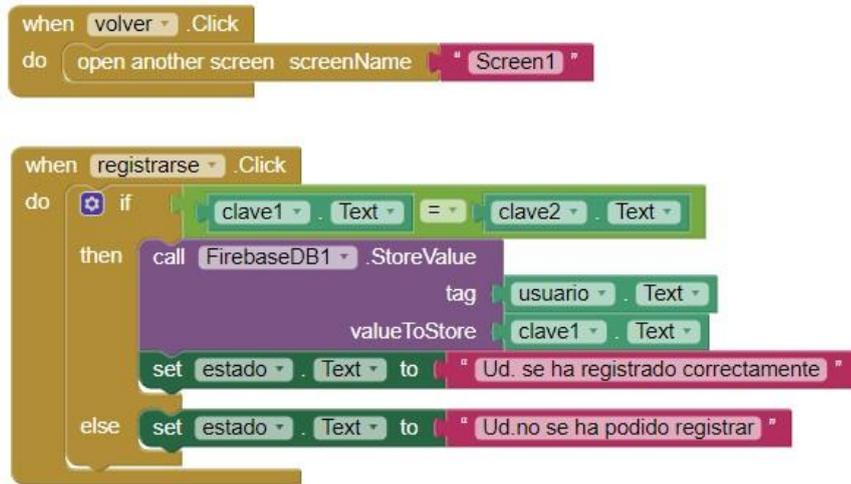
Gráfico Nro. 21: Pantalla de Registrarse



- Pantalla para registrarse en el sistema.

Diagrama de bloques.

---



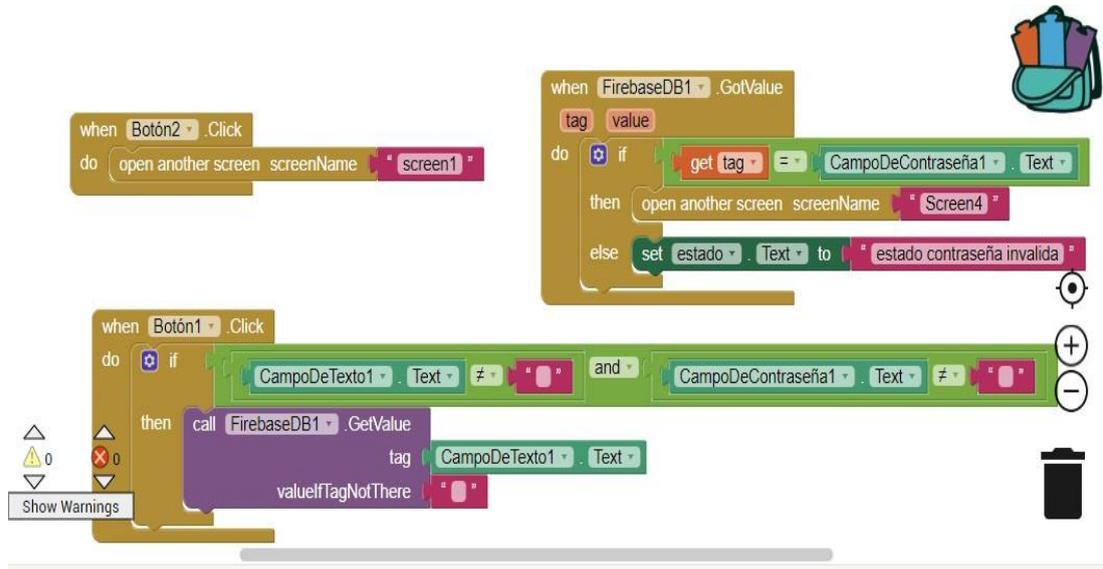
- Programación de bloques para registrar al nuevo usuario.

Gráfico Nro. 22: Pantalla de Iniciar sesión



- Pantalla que nos permite iniciar la sesión mediante un usuario y una clave.

- Programación de bloques de iniciar sesión.



- Programación en bloques para iniciar la sesión.

Gráfico Nro. 23: Pantalla de aplicaciones



- Pantalla de Aplicaciones en donde tenemos las diversas opciones que tiene el aplicativo.

## Programación de bloques.

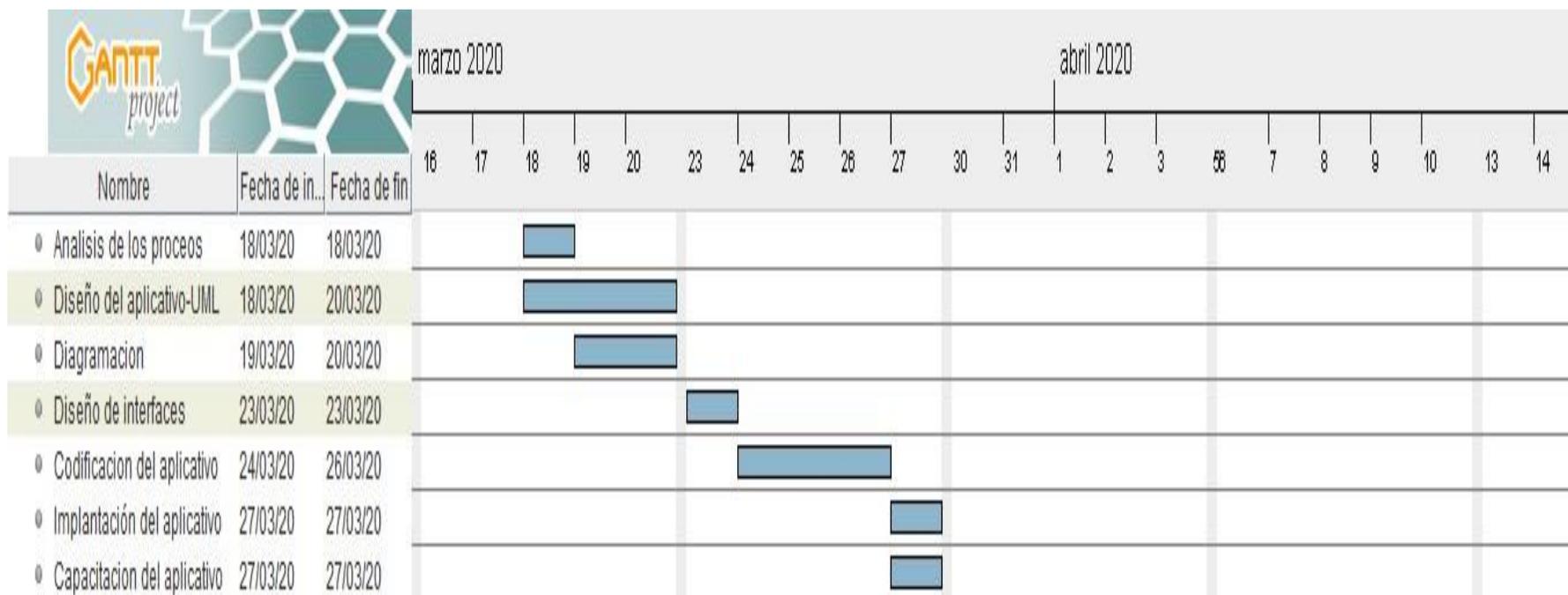


- **Programación de bloques de las diversas opciones del aplicativo.**

### 5.3.2. Propuesta Económica

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTOS UNITARIO S/	TOTAL S/
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>			
Laptop hp I5	1	0.00	0.00
MySQL Base de datos	1	0.00	0.00
Lenguaje de programación PHP	1	0.00	0.00
Hosting + Dominio	01 AÑO	50.00	600.00
<b>SERVICIOS</b>			
Internet 20Mb	01 AÑO	100.00	1,200.00
<b>TOTAL</b>			<b>1,800.00</b>

### 5.3.3. Cronograma de Actividades.



Fuente: Elaboración propia.

## VI. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados de investigación, se concluye que existe la necesidad de implementar un aplicativo móvil de consulta técnica de las Pymes y microempresas que satisfaga la necesidad de cada uno de ellos, por consecuencia del alto nivel insatisfacción por parte de los colaboradores. Esta interpretación coincide con lo propuesto en la hipótesis general de esta investigación de la implementación de un aplicativo de consulta técnica para las Pymes y Microempresas de la SUNAT-Lima; 2020, permitió mejorar la atención a los clientes de la Empresa, como conclusión la hipótesis general queda debidamente aceptada.

1. Identificamos los procesos para analizar la información en todas sus facetas, para así poder diseñar los diversos diagramas; la cual permitió determinar las deficiencias y desarrollar el aplicativo en beneficio de las empresas dedicadas a la exportación.
2. Utilizamos la metodología de desarrollo rápido de aplicaciones, la cual nos permitió el análisis, diseño e implementación del aplicativo de consulta técnica para Pymes y Microempresas dedicadas a la exportación de productos.
3. Elaboramos diversas interfaces relacionadas con los procesos de la exportación en el entorno de desarrollo app Inventor, que permitió la implementación del aplicativo de consulta técnica.

Como aporte principal de este proyecto es la optimización de los procesos de atención a los clientes sobre los temas de exportación, imponiendo el aplicativo como una herramienta de consulta necesaria en su actividad económica.

El valor agregado de este proyecto, Es la implementación de un aplicativo móvil de consultas técnicas para Pymes y Microempresas para la Empresa ExportaFacil; se ofreció una capacitación a los colaboradores involucrados con el Aplicativo móvil, cuyo propósito es que el aplicativo pueda ser de fácil interacción.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Analizar de manera planificada los nuevos requerimientos o cambios en el enfoque de la Empresa, a fin de incorporar mejoras en el aplicativo implementado.
2. Realizar los estudios integrales de la visión tecnológica de la Empresa Exporta Fácil, a fin de integrar los procesos de manera automatizada y permitir la utilización de aplicativos móviles y sistemas de información.
3. El personal de desarrollo de aplicaciones debe seguir ampliando sus conocimientos; a fin de realizar el mantenimiento adecuado al aplicativo implementado.
4. Los clientes y el personal de la empresa deben ser capacitado en el uso del aplicativo para tener una eficiencia en su utilización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castillo\*\*\* ALVSYON. El efecto de la tecnología en las exportaciones..
2. Internacional CdC. [Online]. Available from:  
[http://www.forumdecomercio.org/Tecnolog%  
c3%adas-y-exportaci%c3%b3n-Hablan-los-exportadores/](http://www.forumdecomercio.org/Tecnolog%c3%adas-y-exportaci%c3%b3n-Hablan-los-exportadores/).
3. Romero C. y Satizabal M. APLICACIÓN WEB BASADO EN EL PROGRAMA DE REAPROVISIONAMIENTO CONTINUO UTILIZANDO LA TECNOLOGÍA DE CÓDIGOS QR PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN, EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE VEHÍCULOS. colombia :, Facultad de ingeniería; 2015.
4. Váscones Py. Aplicación del Marketing 2.0 como herramienta de exportación, internacionalización y crecimiento económico para las pyme de Guayaquil. ; 2016.
5. P. R. Propuesta de un plan de comercialización de software web, para posicionar la empresa Altura Soluciones Cia Ltda, en el mercado informático de Estados Unidos. ; 2015.
6. TUPAYACHI CRR. DESARROLLO DEL CONTENIDO PARA UNA APLICACIÓN MÓVIL DE GUÍA TURÍSTICA BASADA EN REALIDAD AUMENTADA PARA LA CIUDAD DE PUNO. ; 2018.
7. Rodriguez Tineo DE. Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones y su efecto en el comportamiento exportador de las MYPES agroindustriales de La Libertad al año 2016. ; 2016.
8. R. C. Aplicación web basado en el programa de reaprovisionamiento continuo utilizando la tecnología de códigos QR para mejorar los procesos de distribución en una empresa comercializadora de vehículos. ; 2015.
9. VENTO FLORES JW. IMPLANTACIÓN DE UN APLICATIVO MÓVIL COMERCIAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN UNA EMPRESA ADMINISTRADORA DE CAMPOSANTOS. ; 2017.
- 10 Br. Alacote Ayala JC. Diseño de un aplicativo móvil para mejorar la gestión de . geolocalización del talento humano de la empresa AHCOGE SAC, 2017. ; 2017.

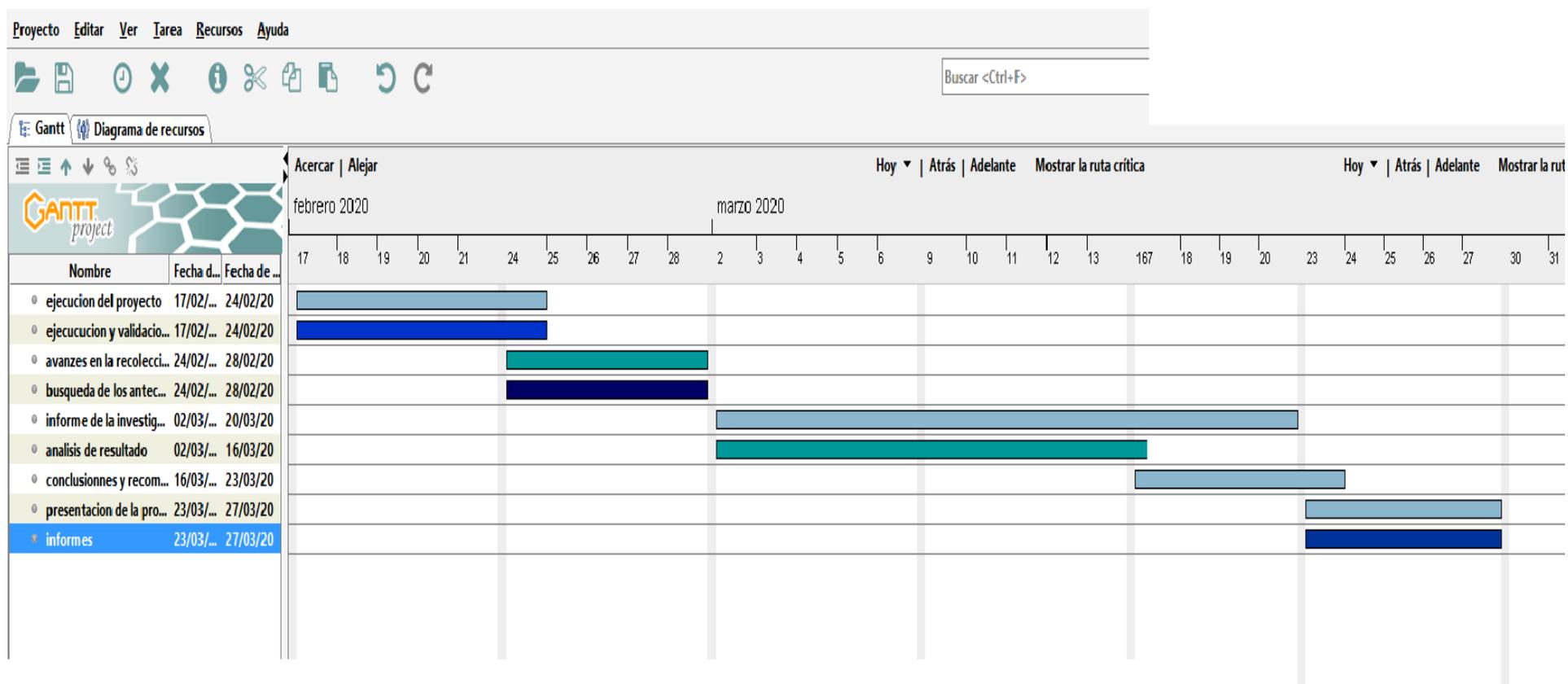
- 11 NIÑO PJCG. MEJORA DE PROCESOS DE GESTION DE SERVICIOS DE . TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN UNA PYME; 2015.
- 12 Jens Eilstrup Rasmussen LR. google maps. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo . 12. Available from: <https://www.google.com/maps/place/Imperial/@-13.0419925,-76.4496073,12z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x910ff9763e6ad2d5:0xe6ade5a08b5edfd9!8m2!3d-13.0295292!4d-76.3753046>.
- 13 Finanzas MdEy. SUNAT. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 13. Available from: . <http://www.sunat.gob.pe/>.
- 14 TICS. stefaniperezfelix. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 13. Available from: . <http://stefaniperezfelix.blogspot.com/2016/05/definicion-de-autores-de-las-tics.html>.
- 15 Ecured. Ecured. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 13. Available from: . [https://www.ecured.cu/Tecnolog%C3%ADas\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n\\_y\\_las\\_comunicaciones](https://www.ecured.cu/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_las_comunicaciones).
- 16 Lira A. scielo. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 14. Available from: . [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301-70362005000400009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362005000400009).
- 17 consumidores iplc. informacion para los consumidores. [Online].; 2020 [cited . 2020 Marzo 15. Available from: <https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0018-aplicaciones-moviles-que-son-y-como-funcionan>.
- 18 SoftCorp. servisoftcorp. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 15. Available from: . <https://servisoftcorp.com/definicion-y-como-funcionan-las-aplicaciones-moviles/>.
- 19 Maestros. Maestros del web. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 15. Available . from: <http://www.maestrosdelweb.com/que-son-las-bases-de-datos/>.
- 20 Monografía. Monografias. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 15. Available . from: <https://www.monografias.com/trabajos5/andi/andi.shtml>.

- 21 Información Td. tecnologías informacion. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 15].  
 . Available from: <https://www.tecnologias-informacion.com/soportededecisiones.html>.
- 22 Chen C. Significados. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo Marzo. Available from:  
 . <https://www.significados.com/sistema-de-informacion/>.
- 23 SoftCorp. softcorp. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 16. Available from:  
 . <https://servisoftcorp.com/definicion-y-como-funcionan-las-aplicaciones-moviles/>.
- 24 SUNAT. sunat. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 16. Available from:  
 . <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/index.html>.
- 25 de. D. definicion. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 16. Available from:  
 . <https://definicion.de/organizacion/>.
- 26 Lance. lancetalento. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 16. Available from:  
 . <https://www.lancetalent.com/blog/tipos-de-aplicaciones-moviles-ventajas-inconvenientes/>.
- 27 earchdatacenter.techtarget.com. search datacenter. [Online].; 2020 [cited 2020  
 . Marzo 16. Available from:  
 . <searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Servidor-Web>.
- 28 InfraNetworking. infranetworking. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 16.  
 . Available from: [https://blog.infranetworking.com/servidor-web/#Que\\_es\\_un\\_servidor\\_web](https://blog.infranetworking.com/servidor-web/#Que_es_un_servidor_web).
- 29 RODRIGUEZ T. genbeta. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 16. Available  
 . from: <https://www.genbeta.com/desarrollo/metodos-aplicables-para-el-desarrollo-de-aplicaciones-moviles>.
- 30 Martinez SR. La exportación; 2005.  
 .
- 31 Roberto Hernandez Sanpieri CHCMdPBL. Metodología de la Investigación.  
 . Quinta Edición ed. Chacón JM, editor. Méxiso: Mexicana Reg. Nùm 736; 2010.
- 32 definicion.de. [Online]. Available from: <https://definicion.de/exportacion/>.  
 .

- 33 ULADECH U. uladech. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 16. Available from:  
. <https://www.uladech.edu.pe/>.
- 34 Tic. E. economia tic. [Online].; 2020 [cited 2020 Marzo 2016. Available from:  
<https://economytic.com/importancia-apps-moviles-empresas/>.
- 35 La encuesta. [Online]. Available from: <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- 36 El cuestionario. [Online]. Available from:  
. <https://www.nodo50.org/sindpitagoras/Likert.htm>

# ANEXOS

## ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Fuente: Gantt.

## ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO

TITULO: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO DE CONSULTA TÉCNICA PARA LAS PYMES Y MICROEMPRESAS DE LA SUNAT – LIMA; 2020.

TESISTA: ALTAMIRANO ESPINOZA, HANS MARIANO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL PARCIAL	TOTAL
<b>1. RENUMERACIONES</b>				
1.1. Asesor	01	1400.00	1400.00	
1.2. Estadístico	01	200.00	200.00	
			1,600.00	1,600.00
<b>2. BIENES DE INVERSION</b>				
2.1. Impresora	01	250.00	250.00	
			250.00	250.00
<b>3. BIENES DE CONSUMO</b>				
3.1. Papel bond A-4 80	01 m	25.00	25.00	
3.2. Tóner para impresora	01	45.00	45.00	
3.3. CD	02	2.00	2.00	
3.4. Lapiceros	02	1.00	1.00	
3.5. Lápices	02	2.00	2.00	
			75.00	75.00
<b>4. SERVICIOS</b>				
4.1. Fotocopias	50 hoja	25.00	25.00	
4.2. Anillados	3	15.00	15.00	
4.2. Servicios de Internet	80hrs	80.00	80.00	
4.3. Pasajes locales		235.00	235.00	
			355.00	355.00
<b>TOTAL</b>				<b>2,280.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

### **ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO**

**TITULO:** PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO DE CONSULTA TÉCNICA PARA LAS PYMES Y MICROEMPRESAS DE LA SUNAT – LIMA; 2020.

**TESISTA:** ALTAMIRANO ESPINOZA, HANS MARIANO

**PRESENTACIÓN:**

El presente instrumento forma parte del actual trabajo de investigación; por lo que se solicita su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información a proporcionar es de carácter confidencial y reservado; y los resultados de la misma serán utilizados solo para efectos académicos y de investigación científica.

**INSTRUCCIONES:**

A continuación, se le presenta una lista de preguntas, agrupadas por dimensión, que se solicita se responda, marcando una sola alternativa con un aspa (“X”) en el recuadro correspondiente (SI o NO) según considere su alternativa.

**Tabla Nro. 25: Encuesta Dimensión 1**

<b>DIMENSIÓN 1 :SATISFACCIÓN ACTUALCON LOS PROCESOS REALIZADOS EN LOS ASPECTOS DOCUMENTARIOS DE EXPORTACIÓN</b>			
<b>NRO.</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	¿Esta Ud. Satisfecho con los procesos actuales de exportación?		
2	¿Piensa que son tediosos los trámites?		
3	¿Demora en el proceso documentario de exportación?		
4	¿Utiliza alguna tecnología para los trámites de exportación?		
5	¿Utiliza internet para los trámites documentarios?		
6	¿Sabe Ud. Como va los tramites de sus documentos de exportación?		
7	¿Sabe Ud. Los procesos de exportación de sus productos?		
8	¿Conoce Ud. Los documentos de los tramites de exportación?		
9	¿Utiliza su móvil para los procesos de exportación?		
10	¿Está de acuerdo con los diferentes trámites documentarios existente?		

**Tabla Nro. 26: Encuesta dimensión 2**

<b>DIMENSIÓN 2 :Satisfacción actualmente con los procesos realizados en los aspectos documentarios de exportación</b>			
<b>NRO.</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	¿Utilizaría una página web para conocer sus trámites de exportación?		
2	¿Utilizaría su móvil para el proceso de exportación?		
3	¿Sería la tecnología la mejora de los procesos?		
4	¿Estaría Ud. De acuerdo con las consultas on line?		
5	¿La agilización de procesos estaría de acuerdo a las tecnologías actuales?		
6	¿Utilizaría constantemente la web para sus procesos de exportación?		
7	¿La aplicación móvil sería una solución para sus procesos documentarios de exportación?		
8	¿La agilización del proceso sería mejor mediante on line?		
9	¿Conoce el termino on line?		
10	¿Estaría de acuerdo con las tecnologías en este proceso?		

Fuente: Elaboración Propia