



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas de los pequeños emprendedores de Lima Metropolitana y Callao el año 2022”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

Bachiller en Comunicación Estratégica

PRESENTADO POR:

Cabello Gutiérrez, Christian Alonso - Comunicación Estratégica
Cruzatti Arrieta, Fiorella - Administración y Dirección de Negocios
Porta Castellón, Rosario - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Ricra Mayorca, Juan Manuel

LIMA, PERÚ

2021

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Mg. Juan Manuel Ricra Mayorca

MIEMBROS DEL JURADO:

Angela Maryori Quispe

Oscar Arakaki Ogusuku

DEDICATORIA

A nuestra familia por ser el motor que nos permite seguir adelante a pesar de cualquier adversidad además de acompañarnos con mucho entusiasmo en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la bendición de la vida, a cada profesor por sus importantes y valiosos aportes educativos y en especial a Juan Ricra Mayorca, nuestro asesor, por su dedicación, tiempo y soporte en todo momento. Y a nuestras familias por ser el motor que nos permite seguir adelante a pesar de cualquier adversidad.

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
I. Información general	9
1.1 Título del Proyecto	9
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	9
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada.....	9
1.4 Localización o alcance de la solución.....	9
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación	11
2.1 Marco teórico	11
2.1.1 Antecedentes de la investigación.....	11
2.1.2 Bases teóricas	13
2.1.3 Definición de términos básicos	17
2.2 Plan de actividades del proyecto	22
2.3 Metodología de la investigación	23
2.3.1 Diseño metodológico	23

2.3.2	Diseño muestral.....	23
2.3.3	Técnicas de recolección de datos.....	24
2.3.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	27
2.3.5	Aspectos éticos	27
III.	Costo de la Implementación del proyecto.....	28
3.1	Estimación de los costos necesarios para la implementación	28
IV.	Desarrollo de la propuesta de innovación	31
4.1	Desarrollo de la implementación del aplicativo web	31
4.2	Resultados descriptivos	34
4.2.1	Resultados de las encuestas de la Variable 1	34
4.2.2	Resultados de la Variable 2.....	43
V.	Conclusiones y recomendaciones	61
5.1	Conclusiones	61
5.2	Recomendaciones	62
VI.	Referencias bibliográficas.....	63
VII.	Anexos	69
7.1	Matriz de consistencia.....	69
7.2	Matriz de operacionalización de variables	70
7.3	Matriz de datos.....	72
7.4	Instrumentos de recolección de datos	74
7.5	Validación de expertos	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Presupuesto del proyecto</i>	28
Tabla 2 <i>Costos de sitio web del comercio electrónico</i>	29
Tabla 3 <i>Gastos fijos por año</i>	29
Tabla 4 <i>Cronograma de las actividades</i>	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Con que frecuencia realiza compras por internet?	34
Figura 2 ¿Cuánto tiempo demoras en realizar una compra en internet?	35
Figura 3 ¿ Realiza importaciones por montos menores o iguales a \$ 2000.00 por la página web?.....	35
Figura 4 ¿ Con qué frecuencia compra algún producto del exterior? Antes de la aparición del COVID -19	36
Figura 5 ¿ Con qué frecuencia compra algún producto del exterior? Con la aparición del COVID -19.....	37
Figura 6 ¿ Qué tan seguro del 1 a 5 te parece realizar compras por internet?	38
Figura 7 ¿Qué opciones de pagos usa para comprar por internet?	39
Figura 8 ¿ Alguna vez ha tenido algún inconveniente con la pérdida de dinero o estafas realizando alguna transacción por internet?	40
Figura 9 ¿ Cuentas con aparatos tecnológicos para realizar compras por internet (laptop, tablet, celular)?.....	41
Figura 10 ¿ Preferiría que el aplicativo web sea Gratuito (solo con registro de datos) o de pago?	42
Figura 11 ¿ Si fuera de pago preferiría que sea mensual, trimestral o anual?	43
Figura 12 ¿ Qué categorías de productos sueles comprar frecuentemente?	44
Figura 13 ¿ Cómo calificarías la calidad de los productos que compraste por internet?.....	45
Figura 14 ¿ Sueles comprar productos por internet para venta o consumo?.....	46
Figura 15 ¿ Te gustaría importar o comprar en grandes cantidades?	47

Figura 16 ¿ Sabes el significado de importación simplificada?.....	48
Figura 17 ¿ De qué país sueles comprar productos por internet?	49
Figura 18 ¿ Alguna vez has sido estafado realizando compras por internet?.....	50
Figura 19 ¿ Por qué motivo tienes temor en realizar pagos por internet?.....	51
Figura 20 ¿ Cuáles e-commerce utilizan para comprar por internet?	52

RESUMEN

El objetivo general del presente proyecto de investigación es la evaluación de la viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas en Lima metropolitana y Callao en el año 2022, para lo cual se utilizó una muestra que está constituida por 73 pequeños emprendedores de dicha población. El diseño es no experimental, tipo de estudio básico, nivel de investigación descriptivo, con enfoque cualitativo y cuantitativo de corte transversal. El desarrollo de la presente investigación fue registrado mediante encuestas y entrevistas; la encuesta se realizó mediante el instrumento de cuestionario, el cual estuvo dividido en dos partes. La primera (1-10) aportó en medir la viabilidad de la implementación de un aplicativo web. La segunda parte por otro lado (11-20) para medir la percepción de las importaciones simplificadas. El resultado obtenido es que, es viable la implementación del aplicativo web propuesto ya que se observa un gran alto grado de aceptación por parte de los posibles usuarios, dado que facilitará las importaciones simplificadas, enfocándose sobre todo en los pequeños emprendedores y/o personas que deseen iniciar su pequeño negocio.

Palabras clave: Importaciones, Simplificadas, Viabilidad, Aplicación web.

ABSTRACT

The general objective of this research project is to evaluate the feasibility of implementing a web application to facilitate simplified imports in metropolitan Lima and Callao in the year 2022, for which a sample consisting of 73 small entrepreneurs was produced. of said population. The design is non-experimental, basic study type, descriptive research level, with a qualitative and quantitative cross-sectional approach. The development of this research was recorded through surveys and interviews; The survey was conducted using the questionnaire instrument, which was divided into two parts. The first (1-10) contributed in measuring the feasibility of implementing a web application. The second part on the other hand (11-20) to measure the perception of simplified imports. The result obtained is that the implementation of the proposed web application is feasible since a high level of acceptance by potential users is observed, since it will facilitate simplified imports, focusing above all on small entrepreneurs and/or people who wish to start your small business.

Keywords: Imports, Simplified, Viability, Web application.

INTRODUCCIÓN

Desde el inicio de la crisis sanitaria generada por el Covid-19, muchas personas fueron afectadas al perder sus puestos de trabajos y por ende sus fuentes de ingresos, por lo que buscaron emprender con algún pequeño negocio propio.

Hoy en día los pequeños emprendedores que desean iniciar con su primera importación tienen temor por la falta de información, y sobre todo conocimiento pensando que se necesita de mucho dinero para iniciar considerando también que, el trámite es engorroso y podrían ser estafados generándoles pérdidas, para ello existen diferentes entidades que brindan mayor información acerca de este tema (Gestión, 2020).

La normativa que regula las importaciones en el Perú indica que, cualquier factura comercial que supere el valor FOB de USD 2,000.00 (correspondiente al valor de la mercadería entregada a bordo del transporte asignado por instrucción del embarcador y/o consignatario) requiere los servicios de un agente de aduana que declare la mercadería bajo el régimen de importación definitiva, pero se olvidan que existe un mercado que recién empieza con pequeñas inversiones y también temores a perder y que, a su vez, se encuentran desatendidos (SUNAT 2005).

En caso la persona natural o jurídica que realice importaciones por el servicio postal nacional, el trámite tendrá muchos beneficios, apenas llegue el pedido se le notificara el importador para que pueda recogerlo. En caso la mercadería equivale hasta máximo \$200.00, no deberá realizar algún trámite en aduanas ni realizar pagos de tributos y la SUNAT yo enviará a Serpost S.A para su respectiva entrega. Sin embargo, si esta mercadería tiene un valor de entre \$200.00 y \$2 000.00 esta

podría generar pagos de tributos antes de ser enviados a Serpost S.A teniendo en consideración que la SUNAT es la encargada de controlar el arribo de las mercancías al País y asignar los tributos correspondientes en cada caso (SUNAT, 2013).

Según lo informado por el MINCETUR (2013), toda persona natural o jurídica está permitida de realizar operaciones del rubro comercial, indicando su número de RUC, aquellas personas que realizan de manera ocasional importaciones cuyo valor FOB no supere los 3.000.00 dólares no será necesario que tengan RUC.

Planteamos el desarrollo y creación a futuro de un aplicativo web que permita facilitar el proceso de nacionalización de carga de una importación de productos que no cuentan con restricciones en territorio peruano y que no superen el valor FOB de USD 2,000.00, ya que estos no requieren los servicios de un agente de aduana.

Dicho aplicativo estará dedicada a darle soporte a los pequeños importadores que buscan seguir creciendo y ven viable hacerlo a través de las importaciones pero que, por desconocimiento, no se atreven a dar un paso más en sus objetivos.

Bajo esa premisa, esta app tiene como finalidad darle la facilidad al pequeño empresario de iniciar su negocio, ya que este aplicativo le otorga seguimiento, desarrollo y control en los procesos que requiere la nacionalización de carga general no restringida para productos que no superen el valor FOB hasta USD 2,000.00 dentro del país con el objetivo de cubrir una demanda desatendida siendo un sector emergente que desea iniciar algún emprendimiento o startup regulado por el MINCETUR.

Este aplicativo web permitirá al público en general ofrecer el asesoramiento, seguimiento y la resolución de dudas frecuentes sobre la nacionalización de la compra internacional. Este mercado, a causa de no contar con los conocimientos aduaneros suficientes para realizar una importación de manera independiente, optan por los servicios que presentamos, ya que ofreceremos la garantía del 100% de la nacionalización de su compra, dando opción a seguimiento de carga al zarpe y al arribo de su producto.

De esta manera, los usuarios podrán calificar nuestros servicios en base a puntuaciones, para así, poder ampliar y fidelizar nuestra cartera de clientes y, sobre todo, poder llegar a más personas, además la finalidad de la opción de puntuación es brindar mayor seguridad y credibilidad a nuestros clientes, quienes son ellos mismos los responsables de evaluarnos, y en base a las puntuaciones obtenidas, se les ofrecerá descuentos por recomendaciones.

Así mismo, a través de las descargas y el tráfico que genera la APP, se podrá generar ingresos por publicidad ofrecidas a las empresas en general, además de tener información en tiempo real del estado de los productos en todas sus etapas hasta el arribo a nuestro país y con esto generar mayor confianza en la población. Se sabe que en general que las importaciones tienen problemas en las aduanas, sin embargo, nosotros nos encargaremos de cualquier trámite adicional que se deba realizar.

Este aplicativo web estará como fase BETA durante su primer año, generando tráfico de datos para añadir al BIG DATA y posteriormente capacitar al

Machine Learning, así tener puertas para sofisticar e implementar opciones adicionales para el seguimiento y mejora de las importaciones.

Consideramos por esta razón que el objetivo de este estudio es evaluar la viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar los trámites de las importaciones simplificadas en Lima Metropolitana y Callao de los pequeños emprendedores de Lima Metropolitana y Callao, con la finalidad de impulsar el crecimiento económico además de solucionar trámites burocráticos existentes en estas transacciones de los pequeños emprendedores

El problema general que se manifestó en la presente investigación es:

¿Será viable la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas en Lima metropolitana y Callao en el año 2022?

Se presentaron adicionalmente los siguientes problemas específicos:

¿Cuál es el interés de los pequeños emprendedores frente a esta implementación del aplicativo web?

¿Cuáles son las causas por el cual existe el temor de los pequeños empresarios de realizar una primera importación?

¿Cuáles son las opciones de e-commerce actuales que ofrecen este tipo de servicios?

En la presente investigación se planteó como objetivo general:

Evaluar la viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas en Lima metropolitana y Callao en el año 2022.

A su vez se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Saber el interés de los pequeños emprendedores frente a esta implementación del aplicativo web.

Determinar las causas por el cual existe el temor de los pequeños empresarios de realizar una primera importación.

Identificar opciones de e-commerce actuales que ofrecen servicios similares.

La presente investigación se justifica ante necesidad de de asesorar a un público desatendido que desea realizar importaciones de carga general que no necesite de certificaciones, nótese productos cosmetológicos, tecnológicos, médicos, IQBF, etc., que no superen el valor FOB de USD 2,000.00, para este nicho de mercado se pretende crear un aplicativo web, ya que este trámite puede realizar una persona natural sin necesidad de contratar un servicio de agenciamiento de aduanas. Se debe agilizar y disminuir el tiempo de espera que le toma al importador retirar su mercadería y disponer de ella, esperamos que, con el seguimiento y el control que le demos a la operatividad aduanera garanticemos el cumplimiento de las fechas solicitadas de entrega y sobre todo, mantener informado y educar al primer importador de cada etapa en la que se vaya realizando. Se identificará y comprenderá la demanda de este nicho de mercado ya que dependerá el éxito del proyecto innovador, el rol que tendremos nosotros en el proceso de nacionalización es importante porque los pequeños emprendedores perderán el miedo de avanzar y se sentirán seguros en la medida de que tengan un apoyo al lado. Seremos los primeros en ofrecer dichos servicios dentro del mercado por lo cual se logrará un mayor posicionamiento.

Justificación teórica: Este aplicativo web tiene como finalidad darle la facilidad al pequeño empresario de iniciar, otorgar seguimiento, desarrollo y control en los procesos que requiere la nacionalización de carga general no restringida para productos que no superen el valor FOB hasta USD 2,000.00 dentro del país con el objetivo de cubrir una demanda desatendida siendo un sector emergente que desea iniciar algún emprendimiento o startup regulado por el MINCETUR.

Permitirá ofrecer el asesoramiento, seguimiento y la resolución de dudas frecuentes sobre la nacionalización de la compra. Este mercado, a causa de no contar con los conocimientos aduaneros suficientes para realizar una importación de manera independiente, optan por los servicios que presentamos, ya que ofreceremos la garantía del 100% de la nacionalización de su compra, dando opción a seguimiento de carga al zarpe y al arribo de su producto.

Los usuarios podrán calificar nuestros servicios en base a puntuaciones, para así, poder ampliar y fidelizar nuestra cartera de clientes y sobre todo, poder llegar a más personas, además la finalidad de la opción de puntuación es brindar mayor seguridad y credibilidad a nuestros clientes, quienes son ellos mismos los responsables de evaluarnos, y en base a las puntuaciones obtenidas, se les ofrecerá descuentos por recomendaciones.

Justificación práctica: Brinda una opción de solución a la falta de servicios de asesoría para los pequeños empresarios en la realización de su primera importación ya que no hay actualmente un programa que facilite este tipo de operaciones comerciales.

Justificación social: Los pequeños empresarios se van a beneficiar directamente con este estudio, ya que está en la búsqueda de facilitar los trámites engorrosos con las aduanas y así poder activar paulatinamente la economía en nuestro país.

Viable: Se cuenta con la información necesaria para identificar la viabilidad de la implementación de negocio en beneficio a los pequeños emprendedores, mediante recursos humanos que permite evaluar la investigación, gracias a la recolección de información representada de manera cuantitativa y cualitativa. Tenemos acceso a todos los involucrados, ya que tenemos contactos que se dedican o tienen interés en iniciar sus emprendimientos de importaciones además de los recursos materiales, datos y proyectos referentes al estudio de nuestro tema, lo cual es de gran importancia para el desarrollo de nuestra investigación.

Pocas limitaciones: Al contar todos con herramientas tecnológicas nos facilita al momento de la recolección de información, se identificó la limitación del tiempo disponible para desarrollar la investigación, debido a los horarios laborales y realización de otros estudios académicos entre otras actividades familiares y personales nos limitan un poco para la elaboración de la investigación, se debió solicitar apoyo en nuestros centros laborales como pedir permisos y no realizar horas extras y eliminación de horas de ocio y una mejor comunicación en el grupo.

La presente investigación se encuentra elaborada con la siguiente estructurada:

Capítulo I: Información general del trabajo de investigación, el área en donde se desarrollará, la actividad económica de la que forma parte y el alcance del mismo.

Capítulo II: Marco teórico, los antecedentes del proyecto, la justificación y el método empleado para la recolección de datos,

Capítulo III: Los costos que se vieron implicados en el desarrollo de la idea de negocio.

Capítulo IV: Los resultados descriptivos.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones obtenidos de las encuestas y entrevistas.

Capítulo VI: Referencias bibliográficas que utilizamos para la realización de este proyecto.

Capítulo VII: Anexos, la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización, los instrumentos que se usaron para la recolección de datos, la validación del experto y los permisos necesarios para llevar a cabo esta investigación.

I. Información general

1.1 Título del Proyecto

Viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas de los pequeños emprendedores de Lima Metropolitana y Callao en el año 2022.

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

La presente investigación tiene como prioridad la investigación está dentro del ámbito de “Aplicaciones webs y Mejora digital” debido a que se plantea la creación a futuro de un aplicativo web brindando proporcionando soluciones específicas a los usuarios.

Asimismo, se enfoca dentro del área estratégica de comercio dado que la aplicación web planteada busca solucionar los problemas de los pequeños emprendedores al momento de realizar su primera importación.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

El aplicativo web se aplicaría para la actividad de comercio ya que el aplicativo web se enfocará en los procesos de importaciones de pequeños emprendedores.

1.4 Localización o alcance de la solución

La presente investigación tomó lugar en Lima Metropolitana y Callao, pequeños emprendedores y personas interesadas en iniciar su primer pequeño negocio de entre 20 y 45 años. El objetivo general de la presente investigación es determinar la viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar los

Viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas de los pequeños emprendedores de Lima Metropolitana y Callao en el año 2022.



trámites que implica una primera importación con la finalidad de poner en marcha más adelante esta idea de negocio.

II. Descripción de la investigación aplicada o innovación

2.1 Marco teórico

2.1.1 Antecedentes de la investigación

Nacionales:

Canahuide *et al.* (2021) llevaron a cabo un estudio llamado: “Plan de Negocios para la Implementación del Aplicativo Smart Fashion que Conecta a Diseñadores de Modas con Consumidores de Prendas de Vestir en la ciudad de Lima del país Perú”. La investigación buscó presentar una idea de negocio la cual permite conectar a diseñadores de moda con sus clientes finales. La muestra estuvo compuesta por potenciales clientes que son expertos en la moda y por diseñadores. El método que se utilizó fue de recolección de datos con entrevistas y encuestas. Como resultado se obtuvo el 64% de los potenciales usuarios y 90% de los diseñadores encuestados estaría interesado en utilizar dicho aplicativo.

Alegría y Cano (2018) afirma en su investigación titulada: “La viabilidad de productos cosméticos ecológicos en función de los atributos más valorados en la decisión de compra en la ciudad de Lima del país Perú”. La investigación buscó analizar si es viable de la elaboración de productos cosméticos ecológicos tomando en cuenta los factores más importantes al momento de realizar la compra. La muestra estuvo compuesta mujeres residentes de la zona 7 que realizan compras de productos cosméticos de entre 18 y 55 años, Los instrumentos utilizados fueron encuestas entrevistas focus group. Como resultado se obtuvo la confirmación de la tendencia de consumo responsable.

Coronel (2021) realizó un estudio titulado: “Estudio de viabilidad de la puesta en marcha del negocio “Yummy” en la ciudad de Lima del país Perú”. Como objetivo general se desarrolló un aplicativo que brinda la oportunidad a los emprendedores de venta de comida casera de ofrecer sus productos y a los usuarios de comprar las comidas como si fueran elaboradas en casa. La muestra estuvo constituida por 7 emprendedores quienes tenían un negocio en casa de preparación de comida y 11 posibles clientes, quienes compraban comida a domicilio de manera online. Se realizaron entrevistas a profundidad de posibles clientes finales y emprendedores cocineros profesionales o aficionados y los resultados obtenidos han sido que se ha demostrado que existe una gran demanda de posibles clientes que realizan sus compras a través de plataformas virtuales.

Internacionales:

Guandinango y Guamanzara (2021) realizó un estudio titulado: “Construcción e implementación de una solución libre para la automatización del proceso de importación de productos y la integración con Woocommerce. Caso de estudio: Av Electronics en la ciudad de Quito - Ecuador”. El cual tuvo el objetivo de plantear una solución para la automatización de los procesos de importaciones de productos. Se obtuvo como resultado desarrollar un software que permita la automatización de las importaciones.

Cabe resaltar que estos antecedentes están enfocados en la implementación de un negocio innovador y en analizar la toma de decisiones del

consumidor final además del uso de instrumentos similares a los que se usará en la presente tesis la cual se desarrollará de forma más explícita en la metodología.

2.1.2 Bases teóricas

Aplicaciones web.

Definición:

De acuerdo a Luján (2002) las aplicaciones web son herramientas las cuales los usuarios pueden ingresar a un servidor por medio de la red a través de un navegador específico. Se define un aplicativo web como un sitio web que funciona gracias al internet mediante un programa HTML. Brindando muchos beneficios a los usuarios a través del acceso a la información de forma rápida y sencilla.

Ventajas y desventajas:

El desarrollo de una aplicación web aumenta el potencial de aplicaciones simples tradicionalmente limitadas a un grupo más pequeño de usuarios, impulsando la diversidad y las opciones para que los usuarios tengan un conjunto aún mayor de aplicaciones para elegir. Es muy importante subrayar que las ventajas descritas a continuación son beneficios potenciales que pueden o no ocurrir como resultado de intentar hacer un desarrollo multiplataforma (Corral *et al.*, 2012).

Ventajas:

Luján (2002) afirma que una las principales ventajas del aplicativo es ahorrar tiempo ya que reduce drásticamente los costos de actualización de clientes, evita problemas de inconsistencia al momento de realizar actualizaciones, el uso de internet hace que no sea necesario la implementación de herramientas extras para

los clientes, otra ventaja identificada es que se integra es uso de internet y el intranet lo que ayuda con el uso y manejo, permite que la plataforma sea independiente ya que ofrece un interfaz gráfica que no depende de la plataforma.

Desventaja:

Luján (2002) afirma que “El cierre rápido, debido a que la programación en una web es no versátil. El lenguaje HTML presenta varias limitaciones, como es el escaso repertorio de controles disponibles para crear formularios”.

Dimensión 1: Usabilidad

Sánchez (2011) afirma que la usabilidad se refiere a la facilidad de uso, ya sea de una página web, aplicación informática o cualquier otro sistema que interactúe con un usuario con una sencillez de uso en el proceso de diseño. Es una medida de calidad del usuario cuando interactúa con un producto o sistema, se mide mediante un estudio de la relación que se produce entre las herramientas y los que la utilizan, la eficiencia se determina mediante el uso distinto de pantallas y en la efectividad de cumplir las diferentes tareas que puedan realizar por medio de ellas la usabilidad se puede medir por: El tipo específico de usuario, la tarea para la cual el sistema se ha hecho, el contexto en el que se da la interacción.

La usabilidad va a radicar en la forma que el usuario interactúa con el producto o sistema y puede medirse con su eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. Diferentes cambios en las características del producto, el usuario puede llegar a originar cambios. Un producto no es en sí mismo utilizable o inutilizable, los atributos que van a determinar la usabilidad para un usuario, estas van a incluir las características del producto que inciden en el uso, donde se incluye los aspectos

de calidad del software. Cuando es un producto que sea un software la usabilidad es la visión del usuario de su calidad (Sánchez, 2015).

Dimensión 2: Seguridad

La seguridad Informativa es un proceso, el cual tiene el objetivo de minimizar los posibles riesgos de los recursos informáticos y permitir la continuación de la operativa. (Zambrano y Valencia, 2017). La seguridad informática tiene la función de proteger la información del acceso no autorizado, donde se debe minimizar y proteger el acceso, uso, modificaciones, inspección y grabado no autorizado (Sandoval, 2014).

Un sistema informático es protegido por un software o un vínculo de mantenimiento eléctrico, donde las amenazas pueden ser de programas peligrosos, los cuales son instalados por computadoras con virus o usuarios (Chen y Xu, 2006).

Dimensión 3: Accesibilidad

Kelly et al. (2009) menciona que la accesibilidad web se utiliza para describir el acceso a recursos personalizados para satisfacer las necesidades y preferencias de un individuo, con el fin de pretender que todos los recursos sean accesibles para todos los usuarios potenciales, pretende proporcionar recursos e información sobre ellos que permita a los usuarios, o servicios de automatización, construir recursos a partir de componentes que satisfagan las necesidades y preferencias de accesibilidad del usuario individual.

Importaciones simplificadas.

Definición:

SUNAT (2005) Es aplicable a mercancías cuyo valor FOB sea menor o igual a US \$2.000. En este caso se puede realizar el trámite directamente en la ventanilla de Despacho de Aduana presentando una Declaración Simplificada de Importación o a través de una agencia de Aduana (no es obligatorio), el cual como su representante deberá presentar la información de la declaración por vía electrónica.

Dimensión 1: Productos

Un producto es todo aquello que se ofrece en el mercado para satisfacer un deseo o una necesidad. El producto se define también como el potencial de satisfactores generados antes, durante y después de la venta, y que son susceptibles de intercambio (Kotler y Lane Keller, 2011).

Dimensión 2: Interés

En economía, el interés es una magnitud, generalmente expuesta como un porcentaje (comúnmente designada “tasa”, que paga un prestatario por el uso del dinero que toma de un prestamista (Cujilán y Jiménez, 2020).

Dimensión 3: Causas del temor para realizar importaciones

Lozano (2017) indica que la causa de temor en importaciones es debido a falta de seguridad y confianza donde debemos de mantenernos informados mediante:

- Desconocimiento de los procesos de importación.
- Desconocimiento de la normativa.
- Desconocimiento de los acuerdos comerciales.
- Burocracia.
- Medidas Arancelarias.

- Calcular mal los precios de exportación.
- Impaciencia.

Dimensión 4: E-commerce

Es la aplicación de tecnología de información y comunicaciones a la cadena de valor desde su punto de origen hasta su punto final, sobre procesos conducidos electrónicamente y diseñados para el cumplimiento de objetivos de negocio (Wigand, 1993).

2.1.3 Definición de términos básicos

Importaciones:

Luján y Zea (2017) indica que “el conjunto de bienes y servicios que ingresan a un país mediante el comercio internacional. Una parte significativa de la oferta total de mercancías proviene de las importaciones”.

Calidad:

Valls (2007) menciona que “para lograr la calidad se deben cumplir los requisitos que demanda el cliente, priorizando la eficacia en el logro de ese objetivo, lo más eficientemente posible y así se alcanzará una gestión efectiva de la organización”.

Cantidad:

Es la porción que existe de algo que es capaz de ser métrico y numerado. Se podrá considerar con valor excesivo, normal, o poca, dependiendo del contexto. La cantidad siempre será atendible de aumento o de disminución, estará sujeto a las circunstancias que la rodeen (Saied, *et. Al.*, 2013).

Valor:

Es todo aquello que logra ser apreciado, deseado y buscado; son ideales que siempre hacen referencia al ser humano y que éste tiende a convertir en realidades o existencias. Son proyectos ideales de comportarse y de existir que el ser humano aprecia, desea y busca (Avitia, 1998).

Administración Aduanera:

Ley General de Aduana (2007) menciona en el artículo 2 “Órgano de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria competente para aplicar la legislación aduanera, recaudar los derechos arancelarios y demás tributos aplicables a la importación para el consumo, así como los recargos de corresponder, aplicar otras leyes y reglamentos relativos a los regímenes aduaneros, y ejercer la potestad aduanera”

Agente de Aduana:

Ley General de Aduana (2007), afirma que “es la persona natural o jurídica autorizada por la aduana como gestor recurrente de toda clase de trámites aduaneros”.

Derecho arancelarios o aduaneros:

Impuestos establecidos en el Arancel de Aduanas a las mercancías que entren al territorio aduanero (Resolución N° 16-2017/SUNAT/5F0000,2017).

Documentos de envíos postales:

Documento que contiene información relacionada al medio o unidad de transporte, fecha de llegada y recepción, número de bultos, peso e identificación genérica de los envíos postales (Decreto Supremo N° 244-2013-EF, 2013).

Valor FOB:

Según el Artículo 26 de La Resolución N° 08-2018-SUNAT/310000 (2018), el FOB (incoterm) significa “libre a bordo, puerto de carga convenido” es uno de los más utilizados, es el valor de la factura incluyendo el costo por transporte internacional a preferencia del embarcador.

Guía Aérea (AWB):

El conocimiento de embarque aéreo o carta de porte aéreo es un documento de carga fundamental que constituye el contrato de transporte entre el cargador (expedidor) y el transportista (Gostic y Jereb 2015).

RUC:

El Registro Único de Contribuyentes (RUC) es el padrón que contiene los datos de identificación de las actividades económicas y demás información relevante de las personas o empresas inscritos. El número RUC es único y consta de once dígitos y es de uso obligatorio en toda declaración o trámite que se realice ante la Sunat (Gestión, 2021).

Consignatario:

Según el MEF (2004) el consignatario es la persona natural o jurídica a cuyo nombre se encuentra manifestada la mercancía o que la adquiere por endoso del documento de transporte (p.6).

Importación para el consumo:

Régimen aduanero que permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para su consumo, luego del pago o garantía según corresponda, de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables, así como el pago de los recargos y multas que hubieren, y del cumplimiento de las formalidades y otras obligaciones aduaneras según el Artículo 49 (Decreto Legislativo N°1053, 2008).

Levante:

Según el MEF (2004) es el acto por el cual la autoridad aduanera autoriza a los interesados a disponer de las mercancías de acuerdo con el régimen aduanero solicitado (p.16).

Envíos de entrega rápida:

Según el MEF (2004) son los documentos, materiales impresos, paquetes u otras mercancías, sin límite de valor o peso, que requieren de traslado urgente y disposición inmediata por parte del destinatario, transportados al amparo de una guía de envíos de entrega rápida (p.13).

Guía de envíos de entrega rápida:

Según el MEF (2004) es el documento que contiene el contrato entre el consignante o consignatario y la empresa de servicio de entrega rápida, y en el que

se declara la descripción, cantidad y valor del envío que la ampara, según la información proporcionada por el consignante o embarcador (p.15).

2.2 Plan de actividades del proyecto

Actividades	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8
1 Tema para investigar	X							
2 Título de investigación	X							
3 Localización de la investigación	X							
4 Planteamiento del problema	X							
5 Pregunta de investigación		X						
6 Objetivos principales y secundarios		X						
7 Antecedentes, justificación, inconvenientes y viabilidad de la investigación		X						
8 Cronograma de actividades		X	X	X				
9 Marco conceptual y teórico			X					
10 Diseño e instrumento de investigación				X				
11 Redacción de fuentes y referencias bibliográficas				X				
12 Recolección de datos					X			
13 Presentación y discusión de los resultados obtenidos				X				
14 Conclusiones y recomendaciones				X		X		
15 Fuentes, anexos y referencias bibliográficas						X		
16 Ética de la investigación							X	
17 Elaboración del informe final							X	
18 Exposición del proyecto								X

2.3 Metodología de la investigación

2.3.1 *Diseño metodológico*

Diseño no experimental el nivel de la investigación es descriptivo, ya que es un proyecto de innovación y se busca determinar la viabilidad para poner sus componentes en marcha en un futuro, por otro lado el enfoque de investigación será mixto (cualitativo y cuantitativo) cualitativo mediante entrevistas y cuantitativo mediante encuestas ya que es necesario describir, analizar y cuantificar los procesos y procedimientos que implica la importación además de brindar información veraz a los usuarios y generar un impacto positivo como la credibilidad y confiabilidad en nuestros servicios.

2.3.2 *Diseño muestral*

Población:

La población son los pequeños empresarios que están iniciando con sus importaciones, poseen un perfil emprendedor, en su mayoría mujeres y hombres de entre 20-45 años, con un trabajo fijo en Lima Metropolitana y Callao en el año 2022.

Muestra:

La muestra está constituida por 73 pequeños emprendedores de dicha población.

2.3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se usó en la presente investigación es la encuesta de opción múltiple mediante el instrumento de cuestionario del cual consistió en 20 preguntas, el cual estuvo compuesto de dos partes. Las primeras diez preguntas fueron para medir la viabilidad de la implementación de un aplicativo web. Las segundas diez fueron para medir la percepción de las importaciones simplificadas las cuales se subieron a la plataforma de Google Forms para su medición. Además, se usó la técnica de la entrevista (método selectivo de informantes clave) mediante el instrumento de cédula de entrevista con 11 preguntas que sirven para medir la percepción de las importaciones simplificadas.

Técnica de la encuesta:

Mediante la técnica de la encuesta se creó un cuestionario está conformado por 20 ÍTEMS direccionadas para medir la variable 1 (la viabilidad de la implementación de un aplicativo web) y la variable 2 (Importaciones simplificadas), se realizaron entrevistas a 3 grupos importantes para comprender el rol dentro del proceso de importación:

1. Personas que tengan interés de realizar su primera importación.
2. Profesionales de Negocios internacionales, Logística de Publicidad o de carreras afines que puedan dar su opinión sobre las importaciones mediante canales digitales.
3. Usuarios de páginas como de Aliexpress y Alibaba y que ya hayan realizado importaciones en las plataformas mencionadas, en general mujeres y hombres de entre 20-45 años con interés de crear un emprendimiento.

Técnica de la entrevista:

Mediante la técnica de la entrevista se creó un cedula de entrevista conformada por 11 ÍTEMS direccionadas a medir la variable 2 (Importaciones simplificadas), se realizaron entrevistas a 2 grupos importantes para comprender el rol dentro del proceso de importación:

1. Personas con alguna experiencia previa de compras por internet para realizar sus importaciones.
2. Profesionales de Negocios Internacionales, Administración y Logística.

La entrevista, en base a la siguiente matriz operacional, está estructurada de la siguiente manera:

Viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas de los pequeños emprendedores de Lima Metropolitana y Callao en el año 2022.



Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumentos
Importaciones simplificadas	Es el procedimiento para importar envíos del es	Operacionalmente, la viabilidad de la implementación de un aplicativo web se da a partir de las siguientes dimensiones: Productos, Interés, Causas del temo, Opciones de E-commerce. Se efectuarán entrevistas a pequeños emprendedores y la cédula de entrevista consta de 10 preguntas	Productos	- Categoría - Régimen	1, 2, 3, 4	Cedula de Entrevista
			Interés	- Aceptación - Utilidad - Rechazo	5, 8 6 7	
			Causas del temor	- Desconfianza	9, 10	
			Opciones de E-commerce	- Aplicaciones compras en línea	11	

La entrevista, en base a la siguiente matriz operacional, está estructurada de la siguiente manera:

2.3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

La siguiente investigación utilizará la técnica de la estadística descriptiva mediante la plataforma Google Forms y el programa de Excel Plus 2016.

2.3.5 Aspectos éticos

Para la presente investigación, se ha citado todas las fuentes consultadas, además se realizó entrevistas y encuestas lo cual fueron respondidas con permiso de las personas, donde sus respuestas no fueron alteradas, no se dejó de lado los valores éticos y morales, así mismo los resultados de la investigación fueron usados con fines académicos.

III. Costo de la Implementación del proyecto

3.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación

El servicio de desarrollo e implementación del Sistema en plataformas Web y Móvil Android y iOS para Smartphone + Tablet/iPad en modo Portrait (vertical) será prestado bajo la modalidad de precio fijo cerrado y a todo costo (llave en mano) durante las 18 semanas del plazo del proyecto.

El cargo correspondiente por dicho servicio asciende a \$ 40 398.52

Tabla 1

Presupuesto del proyecto

Tipo de Plataforma	Precio (\$)
Aplicación Web	24.919.19
Aplicación Móvil	15.479.33
TOTAL	40.398.52

Nota. Tener en consideración que se realizó una cotización general con la empresa ZEIT PERÚ SAC dado que los plazos de las cotizaciones formales demoran un mes aproximadamente, se nos brindó apoyo según el alcance de lo planteado y se nos facilitó un bosquejo general con las etapas y costos para la elaboración del aplicativo web planteado en la presente investigación, los cuales están sujetos a cambios en caso sea requerido.

Se desglosa los costos del sitio web de comercio electrónico:

Viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas de los pequeños emprendedores de Lima Metropolitana y Callao en el año 2022.



Tabla 2

Costos de sitio web del comercio electrónico

Descripción	Monto
Diseño de Sitios Web /Gráficos	\$6,300.52
Programación de back-end	\$14,000.00
Integraciones de terceros	\$3,000.00
Importaciones de datos	\$5,098.00
Sistema de gestión de contenidos	\$12,000.00
Total	\$40.398.52

Tabla 3

Gastos fijos por año

Descripción	Monto
Alojamiento	\$4,000.00
Mantenimiento del sitio web de comercio electrónico	\$8,000.00
Total	\$12, 000.00

Alcance:

- Plazo de entrega desarrollo web = 5 meses
- Plazo de entrega desarrollo APP = 6 meses
- El desarrollo será realizado en paralelo.

Viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas de los pequeños emprendedores de Lima Metropolitana y Callao en el año 2022.



Forma de pago:

- Pago del 50% a la aceptación de la propuesta.
- Cancelación del 50% al concluir la entrega del proyecto.

IV. Desarrollo de la propuesta de innovación

4.1 Desarrollo de la implementación del aplicativo web

Premisas del servicio:

Para esta implementación consideramos las siguientes premisas generales:

- La aplicación web será responsiva.
- La aplicación móvil contará con soporte tanto para smartphones y tablets con S.O. Android.
- La aplicación se desplegará en Play Store.
- Cuando haya una nueva actualización de la aplicación, presentará una notificación push en el dispositivo del usuario para que actualice la aplicación desde la tienda de aplicaciones.
- El desarrollo se realizará bajo estándares de seguridad de Excelia.
- La aplicación contará con una capa de seguridad tanto de Login, como de protección de información y datos contenidas en la misma
- La aplicación funcionará como una app cualquiera, sin prerequisites técnicos complejos y orientados a dispositivos de gama media.
- La aplicación generará notificaciones estilo popup, alertas y/o mostrarse en la barra de notificaciones con un resumen del mensaje a emitir.
- La aplicación permitirá la administración de roles y perfiles.
- La aplicación permitirá guardar históricos, consultar los mismos y almacenar nueva información, al igual contará con chat box.

- Se brindará soporte con un personal capacitado para el asesoramiento al momento de realizar la compra y se brindará un servicio de post-venta para evaluar la satisfacción del cliente.
- La aplicación será escalable, permitiendo implementar funciones o módulos adicionales posteriormente.
- Contemplará bandejas de consultas de los registros almacenados en el sistema. El resultado de estas consultas permitirá exportar a PDF y Excel.
- Incluye la entrega de manuales, capacitaciones, transferencia al equipo de soporte de LA EMPRESA y apoyo audiovisual para el despliegue al usuario final.
- Almacenará la información generada.

Tabla 4

Cronograma de las actividades

FASE I: Planificación	1 semana
Levantamiento de Información	
Diseño de prototipos	
FASE II: Módulos	1 semana
Login	
Diseño de Interfaz	
Lógica	
Autenticación de usuario	
Reporte – Paso 1	1 semana
Diseño de Interfaz	
Lógica	
Reporte – Paso 2	1 semana
Diseño de Interfaz	
Lógica	
Reporte – Paso 3	1 semana
Diseño de Interfaz	
Lógica	
Reporte – Paso 4	1 semana
Diseño de Interfaz	
Lógica	
Chatbox	1 semana
Diseño de Interfaz	
Lógica	
Oportunidad de mejora	1 semana
Diseño de Interfaz	
Lógica	
Módulo de administración	1 semana
Diseño de Interfaz	
Lógica	
Reporte – Gráficos (Recomendación)	
Total de Semanas	10 semanas

4.2 Resultados descriptivos

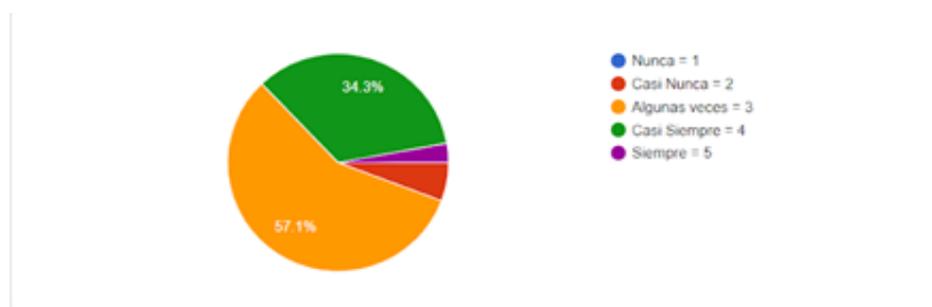
4.2.1 Resultados de las encuestas de la Variable 1

Viabilidad de la implementación de un aplicativo web

Dimensión 1: Usabilidad

Figura 1

¿Con que frecuencia realiza compras por internet?

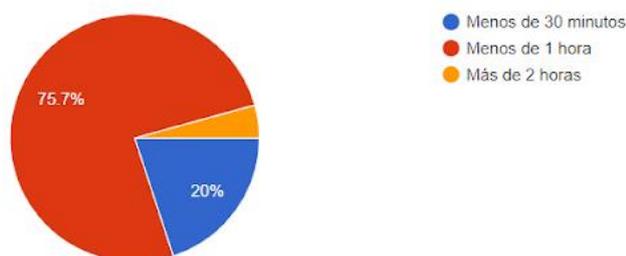


Nota, Base de datos de encuesta.

En la Figura 1 se puede observar respecto a la (dimensión usabilidad y el indicador frecuencia) la frecuencia en la que los pequeños emprendedores (70 encuestados) realizan compras por internet, teniendo como mayor porcentaje (57.1%) en la opción alguna veces, sin embargo muy cercano a esa cifra están los que casi siempre realizan compras por internet (34.3%), casi nunca un (5,7%) y (2.9 %) siempre, con lo cual podemos definir según los resultados que la gran mayoría si realiza sus compras por internet siendo esto favorable para nuestro estudio.

Figura 2

¿Cuánto tiempo demoras en realizar una compra en internet?

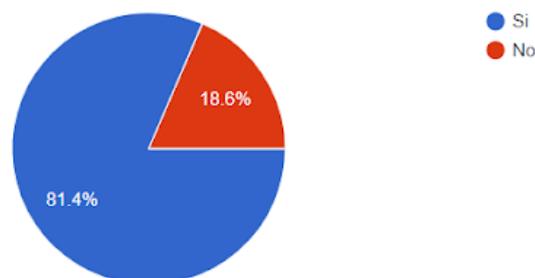


Nota, Base de datos de encuesta.

En la Figura 2 se hace mención de cuánto tiempo les demoraría en realizar una compra en internet, teniendo como mayor porcentaje (75.7%) en la opción Menos de 1 hora, muy cercano a esa cifra están los que demoran menos de 30 minutos. lo cual podemos definir que la mayoría demoran menos de 1 hora en realizar sus compras.

Figura 3

¿ Realiza importaciones por montos menores o iguales a \$ 2000.00 por la página web?

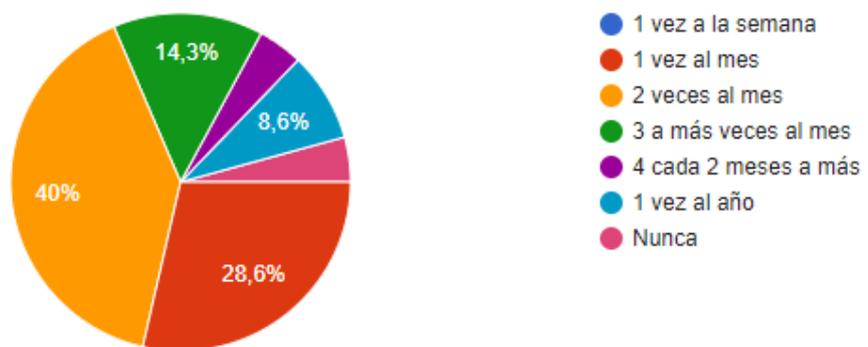


Nota, Base de datos de encuesta.

En la Figura 3 se hace mención si los pequeños emprendedores realizan importaciones por montos menores o iguales a \$2000.00 por la página web, teniendo como mayor elección el sí, con un resultado de (81,4%), y el (18,6%) eligieron el No, lo cual podemos definir que la mayoría realizan sus importaciones menores o iguales a \$2000.00 en la página web.

Figura 4

¿ Con qué frecuencia compra algún producto del exterior? Antes de la aparición del COVID -19

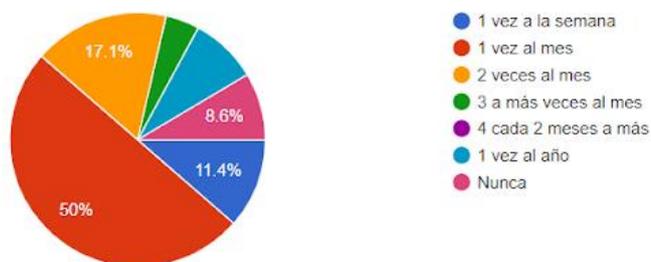


Nota, Base de datos de encuesta.

En la Figura 4 se puede observar respecto a la (dimensión usabilidad y el indicador frecuencia) la frecuencia en la que los pequeños emprendedores (70 encuestados) compraron con frecuencia algún producto del exterior, antes de la aparición de la covid-19, teniendo como mayor porcentaje (40%) en la opción 2 veces por mes, sin embargo muy cercano a esa cifra están los que compraron 1 vez al mes (28.6%), 3 a más veces al mes (14,3%) y (8,6 %) 1 vez al año, con lo cual podemos definir que la gran mayoría compraron 2 veces al mes, antes de la pandemia.

Figura 5

¿ Con qué frecuencia compra algún producto del exterior? Con la aparición del COVID -19



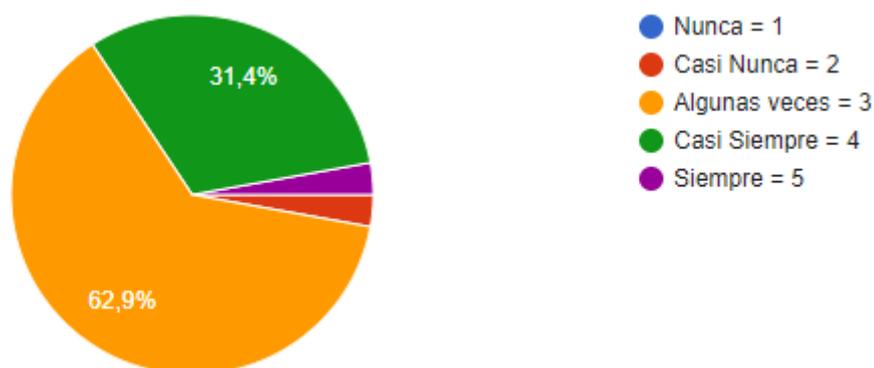
Nota, Base de datos de encuesta.

En la figura 5 se puede observar respecto a la (dimensión usabilidad y el indicador frecuencia) la frecuencia en la que los pequeños emprendedores (70 encuestados) compran con frecuencia algún producto del exterior, con la aparición de la covid-19, teniendo como mayor porcentaje (50%) en la opción 1 vez al mes, sin embargo muy cercano a esa cifra están los que compraron 2 veces al mes (17.1%), 1 vez a la semana (11,4%) y (5,6 %) nunca, lo cual podemos definir que la gran mayoría compran 1 vez al mes, con la aparición de la pandemia.

Dimensión 2: Seguridad

Figura 6

¿ Qué tan seguro del 1 a 5 te parece realizar compras por internet?



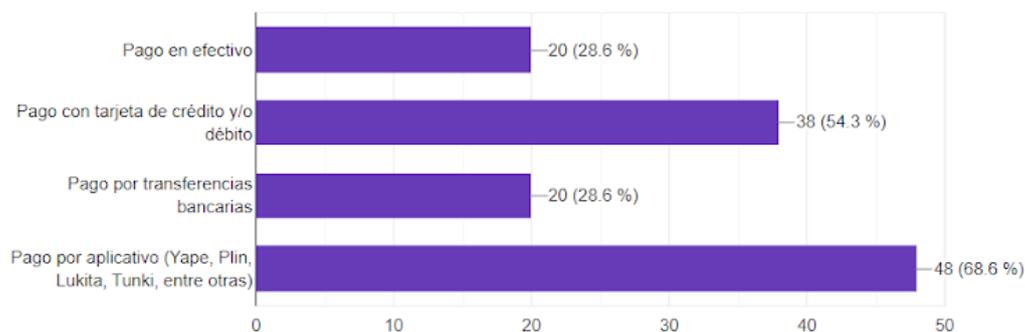
Nota, Base de datos de encuesta.

En la figura 6 se hace mención de que si los pequeños emprendedores (70 encuestados) de qué tan seguros están del 1 al 5 en realizar compras por internet, teniendo como mayor resultado, algunas veces=3 (62,9), muy cercano a esta cifra están los de casi siempre=4 con un (31,4%), lo cual podemos definir que la gran mayoría realizan sus compras algunas veces.

Figura 7

¿Qué opciones de pagos usa para comprar por internet? _____

Puede marcar más de una opción

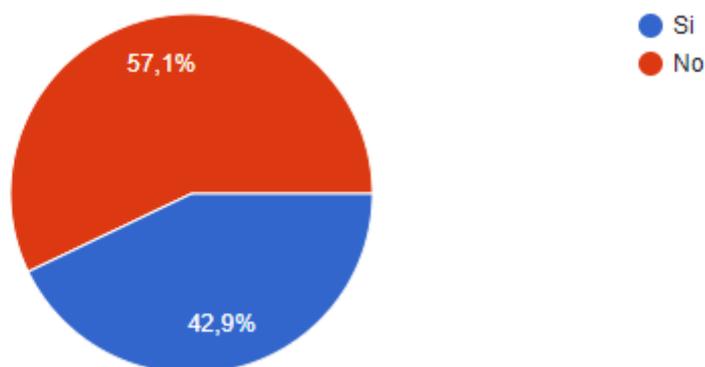


Nota, Base de datos de encuesta.

En la figura 7 se hace mención, sobre que medios de pago utilizan para realizar sus compras por internet, teniendo como mayor resultado, pago por aplicativo (yape, plin, lukita, tunk) con un (68,6), muy cercano a esta cifra están los de pago con tarjeta de crédito y/o débito (54,3%), seguido de pago en efectivo y también por transferencias bancarias, ambas con un (28,6%) lo cual podemos definir que la gran mayoría realizan sus pagos por aplicativo.

Figura 8

¿ Alguna vez ha tenido algún inconveniente con la pérdida de dinero o estafas realizando alguna transacción por internet?



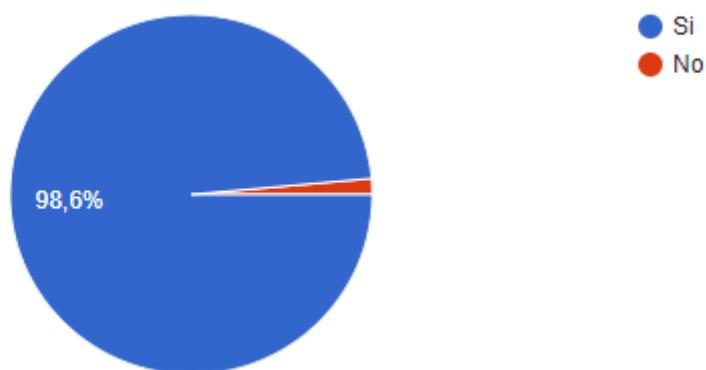
Nota, Base de datos de encuesta.

En la figura 8 se hace mención si los pequeños emprendedores alguna vez han tenido algún inconveniente con la pérdida de dinero o estafas realizando alguna transacción por internet, teniendo como mayor resultado, el no (57,1%) y el si con (42,9%), lo cual podemos definir que la gran mayoría no ha tenido inconvenientes con la pérdida de dinero o estafas al realizar transacción por internet.

Dimensión 2: Accesibilidad

Figura 9

¿ Cuentas con aparatos tecnológicos para realizar compras por internet (laptop, tablet, celular)?

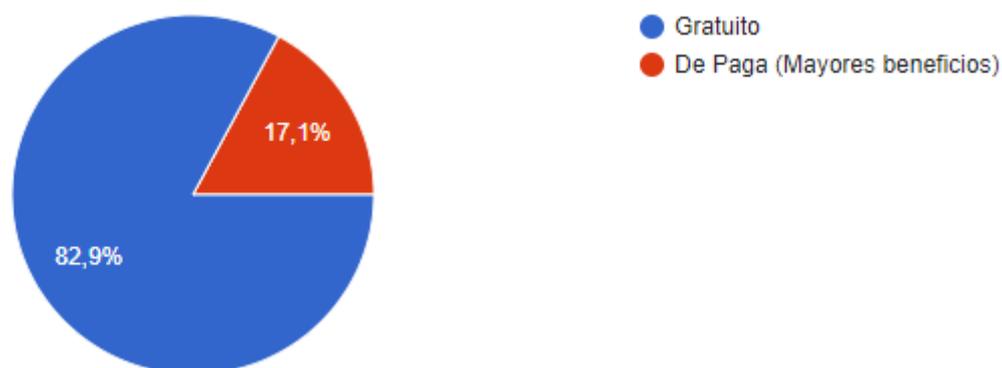


Nota, Base de datos de encuesta.

En la figura 9 se hace mención de que si cuentan o no con aparatos tecnológicos para realizar compras por internet (laptop,tablet,celular), teniendo como mayor resultado, el Sí (98,6%), lo cual podemos definir que la gran mayoría si cuentan con aparatos tecnológicos para comprar por internet.

Figura 10

¿ Preferiría que el aplicativo web sea Gratuito (solo con registro de datos) o de pago?



Nota, Base de datos de encuesta.

En la figura 10 se hace mención de que si prefieren que el aplicativo web sea gratuito (Solo con registros de datos) o de pago, teniendo como mayor resultado, el gratuito (82,9%), y de pago el (17,1%), lo cual podemos definir que la gran mayoría prefiere que el aplicativo sea gratuito.

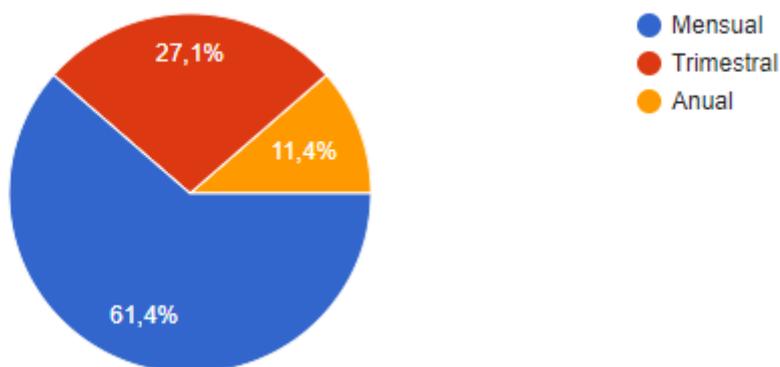
4.2.2 Resultados de la Variable 2

Importaciones simplificadas

Dimensión 1: Productos

Figura 11

¿ Si fuera de pago preferiría que sea mensual, trimestral o anual?



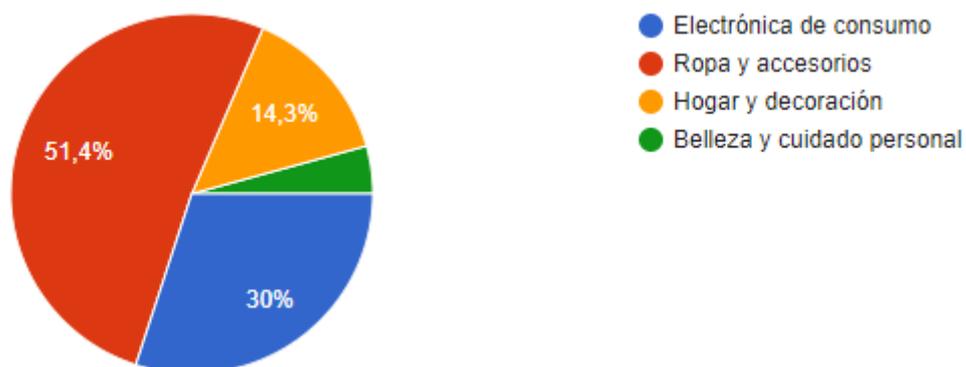
Nota, Base de datos de encuesta.

En la figura 11 se hace mención de que categorías de productos suelen comprar, mensual, trimestral o anual, teniendo como mayor resultado, el mensual (61,4%), el trimestral (27,1%) y el anual (11,4%), lo cual podemos definir que la gran mayoría prefiere que el pago sea mensual.

Dimensión 2: Interés

Figura 12

¿ Qué categorías de productos sueles comprar frecuentemente?

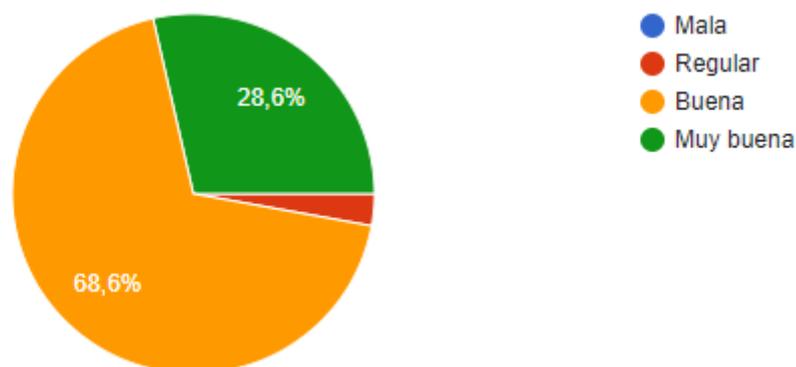


Nota, Base de datos de encuesta.

En la figura 12 se hace mención de que categorías de productos suelen comprar, en ropa y accesorios (51,4%), en lo que es electrónica de consumo (30%) y hogar (14.3 %) y por último en lo que es belleza y cuidado personal con un porcentaje solo de (4,3%)

Figura 13

¿ Cómo calificarías la calidad de los productos que compraste por internet?

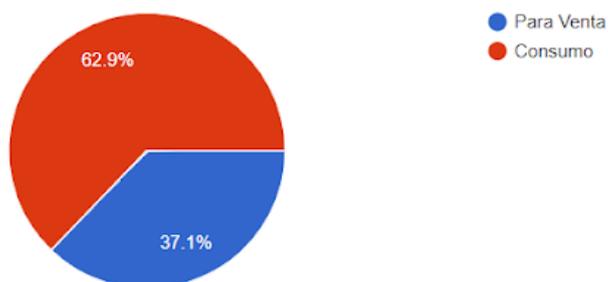


Nota, Base de datos de encuesta.

En la figura 13, vemos que el (68,6%) califica como buena, mientras que el (28,6%) lo considera muy buena. Lo cual podemos afirmar que la mayoría califica como buena la calidad de productos que venden por internet.

Figura 14

¿ Suelas comprar productos por internet para venta o consumo?

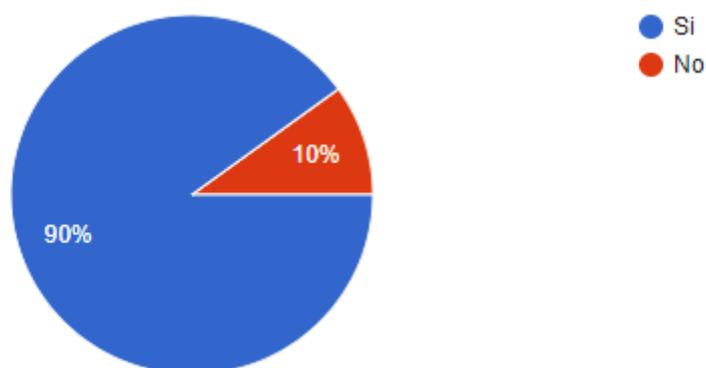


Nota, Base de datos de encuesta.

En la figura 14, podemos observar que si suelen comprar productos por internet para venta o consumo, como mayor resultado tenemos un (62,9%) que lo compran por consumo, mientras que el (37,1%) para venta, con esto podemos afirmar que la mayoría lo compra para su consumo.

Figura 15

¿ Te gustaría importar o comprar en grandes cantidades?

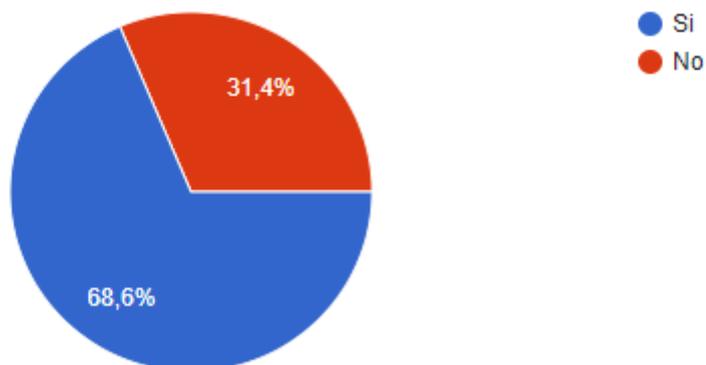


Nota, Base de datos de encuesta.

En la figura 15, podemos observar que la mayoría prefiere importar o comprar en grandes cantidades, lo cual es un (90%), mientras que el (10%) no lo hacen.

Figura 16

¿ Sabes el significado de importación simplificada?



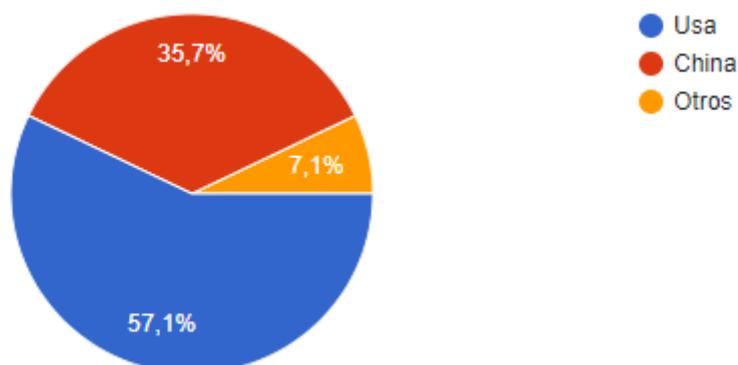
Nota, Base de datos de encuesta.

En la figura 16, podemos visualizar de que la mayoría de encuestados si conocen lo que es la importación simplificada, teniendo como resultado un (86,6%), mientras que los que no conocen, presentan un (31,4%), lo cual podemos definir que la mayoría si conoce lo que es importación simplificada.

Dimensión 3: Causas del temor

Figura 17

¿ De qué país sueles comprar productos por internet?

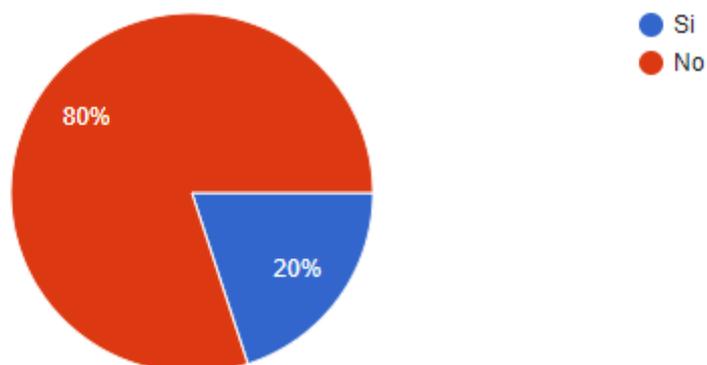


Nota, Base de datos de encuesta.

En la figura 17, se hace mención sobre qué país suelen en comprar productos por internet, lo cual la mayoría eligió Usa (57,1%) le sigue China (35,7%), y otros (7,1%), lo cual podemos definir que realizan más compras en los Estados Unidos.

Figura 18

¿ Alguna vez has sido estafado realizando compras por internet?

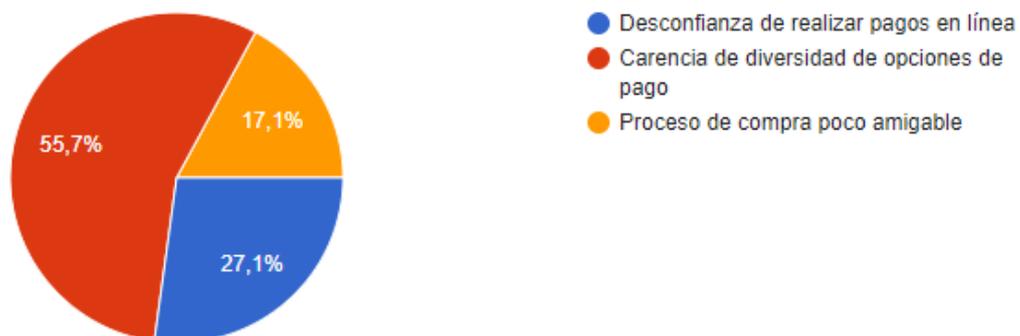


Nota, Base de datos de encuesta.

En la figura 18, se hace mención de que, si alguna vez ha sido estafado al realizar compras por internet, el cual el (80%) dijo que sí, mientras que el (20%) dijo que no. Lo cual podemos definir que la mayoría no han sido estafados al realizar sus compras.

Figura 19

¿ Por qué motivo tienes temor en realizar pagos por internet?



Nota, Base de datos de encuesta.

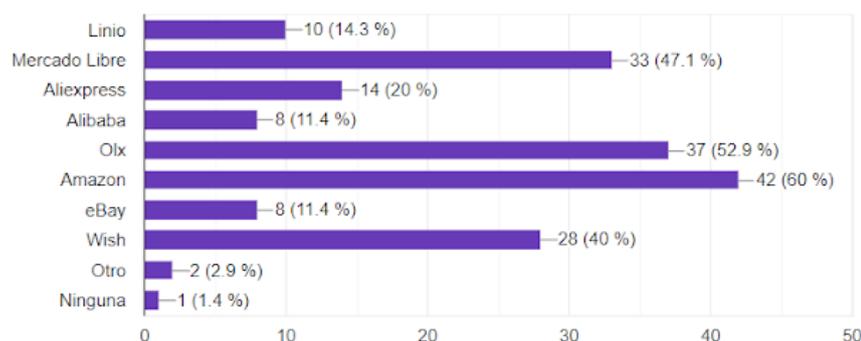
En la Figura 19, se presenta el motivo más importante por el cual los usuario tienen temor al momento de realizar pagos por internet que es el de la carencia de diversidad de opciones de pago con un (55.7%) seguido a la desconfianza de realizar pagos en línea con un (27.1%) y por último con un (17.1%) por el proceso de compra poco amigable lo cual se puede concluir que es importante la implementación de varias opciones de pago para así ser una opción más atractiva sin dejar de lado los controles de seguridad que la página debe brindar.

Dimensión 4: Opciones de E-commerce

Figura 20

¿ Cuáles e-commerce utilizan para comprar por internet?

Puede marcar más de una opción



Nota, Base de datos de encuesta.

En la Figura 20, de acuerdo con el análisis del gráfico de barras se obtuvo que un (60%) ha realizado ya una importación por la página de Amazon, muy seguido de Olx (52.90%) Mercadolibre (47.10%) y Wish (40%) y luego ya muy por debajo se encuentran las páginas de Aliexpress (20%)Linio(14.3%) Alibaba (11.4%) al igual que en eBay con un (11.4%) y ninguna con tan solo (1.4 %) lo cual permite visualizar la acogida que tiene las compras en línea hoy en día.

Resultados de las entrevistas de la Variable 2

Entrevista 1:

Planteamos una idea de negocio que consta en ofrecer un aplicativo web, a los pequeños emprendedores, realizar sus importaciones por un máximo de 2000 dólares realizando todos los trámites con aduanas y asegurando que su pedido llegará en un plazo establecido con la opción de hacerle seguimiento a la compra asimismo tendrá la opción de que sea valorada la aplicación y se podrá ver la experiencia de otros usuarios de acuerdo a una puntuación.

Nombre: Claudia Huaytalla

Género: Femenino

Distrito de residencia: Lince

Edad: 32

Empresa donde labora: Doing business S.A.C

Puesto: Gerente general

Nivel de ingresos mensuales/ 2001- S/4000

Grado académico: Universitario completo

Dimensión 1: Productos

- Pregunta 1: ¿Qué tipo de productos compras frecuentemente por internet?

Productos de tendencia.

- Pregunta 2: ¿Qué tan satisfecho estás con los productos que compras por internet?

Bien me son muy útiles

- Pregunta 3: ¿Con qué monto estarías dispuesto a iniciar tu emprendimiento?

300 soles

- Pregunta 4: ¿Qué categoría y por qué?

Pet Shop

- Pregunta 5: ¿Ha escuchado anteriormente de un servicio similar? Detalle

Nunca

Dimensión 2: Interés

- Pregunta 6: ¿Qué tan interesado estarías en utilizar el aplicativo web planteado para realizar tus importaciones y por qué?

Si estaría interesada en poder empezar mi emprendimiento.

- Pregunta 7: ¿Por qué motivo no utilizaría este aplicativo web? Detalle

Estafas y que sea difícil de usarlo.

- Pregunta 8: ¿Qué sugerencia nos brindaría para mejorar este aplicativo web?

Que sea práctico

Dimensión 3: Causas del temor

- Pregunta 9: ¿Cuál sería el principal temor al realizar una primera importación mediante una página web?

Estafas.

- Pregunta 10: ¿Ha tenido alguna mala experiencia al realizar alguna importación por internet? Detalle

Si, demoras, y que no me enviaron lo que pedí.

Dimensión 4: Opciones de E-commerce

- Pregunta 11: ¿Por qué página web ha realizado alguna importación, y que tal su experiencia?

Con Alibaba y aliexpress, todo ok.

Entrevista 2:

Nombre: Roberto Quiroz Quinte.

Género: Masculino

Distrito de residencia: Chorrillos

Edad: 29

Empresa donde labora: Importaciones Shuang Perú S.A.C

Puesto: Publicidad

Nivel de ingresos mensuales: S/ 2001- S/4000

Grado de instrucción: Universitario completo

Dimensión 1: Productos

- Pregunta 1: ¿Qué tipo de productos compras frecuentemente por internet?

Ropa, productos tecnológicos, accesorios de decoración, útiles de escritorio

- Pregunta 2: ¿Qué tan satisfecho estás con los productos que compras por internet?

Regularmente satisfecho

- Pregunta 3: ¿Con qué monto estarías dispuesto a iniciar tu emprendimiento?

Con 5000 soles

- Pregunta 4: ¿Qué categoría y por qué?

Ropa y accesorios para mujeres jóvenes, porque es un mercado que consume bastante

- Pregunta 5: ¿Ha escuchado anteriormente de un servicio similar? Detalle

No

Dimensión 2: Interés

- Pregunta 6: ¿Qué tan interesado estarías en utilizar el aplicativo web planteado para realizar tus importaciones y por qué?

Me parece interesante la propuesta, ya que simplificará el proceso logístico de importación para pequeños consumidores

- Pregunta 7: ¿Por qué motivo no utilizaría este aplicativo web? Detalle

No lo usaría si el procedimiento no fuera tan práctico

- Pregunta 8: ¿Qué sugerencia nos brindaría para mejorar este aplicativo web?

Que esté disponible como app para el celular en todos los sistemas operativos, que sea práctico, y sobre todo que asegure la información personal del consumidor.

Dimensión 3: Causas del temor

- Pregunta 9: ¿Cuál sería el principal temor al realizar una primera importación mediante una página web?

La filtración de información personal y el robo de su dinero

- Pregunta 10: ¿Ha tenido alguna mala experiencia al realizar alguna importación por internet? Detalle

Sí. El producto no llegó en el tiempo propuesto y la calidad del producto era muy diferente a lo especificado.

Dimensión 4: Opciones de E-commerce

- Pregunta 11: ¿Por qué página web ha realizado alguna importación, y que tal su experiencia?

Por Alibaba y Aliexpress. El proceso de compra es súper sencillo y rápido.

Entrevista 3:

Nombre: Ludwig Declercq Pedraza

Género: Masculino

Distrito de residencia: Surco

Edad: 34

Empresa donde labora: Empresa kallpa generación S.A

Puesto: Analista de planeamiento y confiabilidad

Nivel de ingresos mensuales: S/ 4001- S/7000

Grado de académico: Post grado

Dimensión 1: Productos

- Pregunta 1: ¿Qué tipo de productos compras frecuentemente por internet?

Suelo comprar dispositivos electrónicos como por ejemplo celulares.

- Pregunta 2: ¿Qué tan satisfecho estás con los productos que compras por internet?

Regular, debido a que a veces se demoran en llegar los productos o no llegan con las características de deseo.

- Pregunta 3: ¿Con qué monto estarías dispuesto a iniciar tu emprendimiento?

Unos 10.000 dólares.

- Pregunta 4: ¿Qué categoría y por qué?

Debido a que me gustan muchos los dispositivos electrónicos, estaría dispuesto a entrar a esa categoría.

- Pregunta 5: ¿Ha escuchado anteriormente de un servicio similar? Detalle

La verdad no, solo los servicios convencionales como el que ofrece Alibaba donde suelo comprar dispositivos, pero de forma individual.

Dimensión 2: Interés

- Pregunta 6: ¿Qué tan interesado estarías en utilizar el aplicativo web planteado para realizar tus importaciones y por qué?

Si estaría muy interesado ya que me ayudaría mucho para realizar toda la importación de dispositivos y veo que hay garantía además que puedo monitorear el estado o el lugar donde se encuentra la compra que estoy realizando.

- Pregunta 7: ¿Por qué motivo no utilizaría este aplicativo web? Detalle

Es una buena pregunta, tal vez tenga que revisar los comentarios de los otros usuarios en caso de no ser favorables tendría que inclinarme a no utilizarlo y en si me fijaría mucho en el proceso de monitoreo y si los productos llegan en buen estado.

- Pregunta 8: ¿Qué sugerencia nos brindaría para mejorar este aplicativo web?

Como sugerencia indicaría la búsqueda en otra parte del mundo donde ofrezcan aplicativos similares de repente podrían investigar sobre experiencias pasadas por ejemplo ver problemas que han ocurrido en otras empresas para evitar que nos pase lo mismo.

Dimensión 3: Causas del temor

- Pregunta 9: ¿Cuál sería el principal temor al realizar una primera importación mediante una página web?

El principal temor es que uno deposite una cantidad de dinero y de repente no llega o llega uno que no tenga las características ofrecidas, sé que hay otras páginas web pero que es para comprar cosas individuales y lo que hacen es que cuando uno deposita la empresa retiene el dinero y una vez que el comprador indica que está satisfecho con el producto recién la empresa realiza el pago a favor del vendedor.

- Pregunta 10: ¿Ha tenido alguna mala experiencia al realizar alguna importación por internet? Detalle

Una mala experiencia podría ser que el producto ha demorado en llegar más de lo previsto o el producto ha venido con características que yo no esperaba.

Dimensión 4: Opciones de E-commerce

- Pregunta 11: ¿Por qué página web ha realizado alguna importación, y que tal su experiencia?

Por Alibaba y también por Amazon y bueno mi experiencia ha sido regularmente buena en la mayoría de productos han llegado bien, pero si ha habido problema de retraso.

Según las entrevistas presentadas se observa que el 100% se encuentra interesado en el uso de este aplicativo web planteado para facilitar las importaciones simplificadas para los pequeños emprendedores.

Asimismo, se ve que se es variable en monto a invertir en su primer negocio ya que este va desde 200 soles a 10 000 dólares por lo general han tenido experiencias regulares en los e-commerce actuales ya que han tenido problemas con las demoras o fallas al momento de recibir sus pedidos indicar además que no utilizaron la aplicación si no fuera de fácil uso y si tuviera malas calificaciones de usuarios.

Por último, como sugerencia se indica que debe estar habilitado para todos los sistemas operativos (IOS y Android) para que tenga más alcance además de indagar si fuera del país existe algún servicio similar al ofrecido para poder mejorar esta propuesta teniendo en cuenta los fallos y aciertos de estas.

V. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Posterior a un análisis sobre la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas de los pequeños emprendedores, se considera oportuno plantear las siguientes conclusiones obtenidas del estudio.

Se determina que es viable la implementación del aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas ya que se observa un alto nivel de aceptación por parte de los encuestados y entrevistados, dado que facilitará todos los trámites para la realización de una primera importación, además de ser un servicio innovador, enfocándose sobre todo a nuestro público objetivo que son los pequeños emprendedores y/o personas que deseen iniciar su pequeño negocio.

Existe un alto grado de interés por parte de la muestra frente a la implementación de este aplicativo web, ya que existe una demanda insatisfecha por parte de los emprendedores para la realización y asesoramiento para dichos trámites, además de que es una idea innovadora y nunca antes ofrecida en el mercado peruano.

Las causas del temor por parte de los usuarios son básicamente la falta de métodos de pago, falta de seguridad al momento de realizar el pago y fallas con el producto, por lo cual es fundamental que el aplicativo pueda ofrecer un servicio con alta seguridad y confiabilidad para sus usuarios.

Se determinó que los E-commerce más utilizados por nuestro público objetivo para este tipo de importaciones son: Amazon, OLX y Mercado Libre.

5.2 Recomendaciones

Implementar en un futuro esta aplicación web para facilitar las importaciones simplificadas dado que es una idea con mucha aceptación por parte de los potenciales usuarios.

Aprovechar el alto grado de interés para implementar este servicio innovador y que destaque desde un inicio, ya que muchas personas, dada la coyuntura desean iniciar con algún emprendimiento, pero no lo hacen por falta de conocimiento en algunos casos.

Implementar todos los servicios requeridos de seguridad en el aplicativo web para una compra por internet segura además de brindar la opción de verificar el estado del pedido y un servicio postventa.

Indagar sobre cómo son los procesos de las los e-commerce más utilizados para poder tener una referencia además de investigar sobre estos servicios en otros países donde posiblemente ya se haya ofrecido servicios similares, para poder aprender de las experiencias pasadas y enfocarse en la solución de problemas que hayan tenido.

VI. Referencias bibliográficas

- Alegría, E., y Cano, G. (2018). *La Viabilidad de los Productos Cosméticos Ecológicos en Función de los Atributos más Valorados en la Decisión de Compra* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio digital UPC.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/623551>
- Avitia, J. C. (1998). *Nuevas formas de reproducción humana*. Bioética 1 by José María García-Mauriño. *Mayéutica*, 24(58): pp. 517-518.
- Canahuire Paredes, C., Quispe Valenzuela, J., & Loli Carhuanca, J. (2021). *Plan de negocios para la implementación del aplicativo Smart Fashion que conecta a diseñadores de modas con consumidores de prendas de vestir* [Tesis de postgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio digital PUCP.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/19781>
- Chen, H., y Xu, J. (2006). *Intelligence and security informatics*. *Annu. Rev. Inf. Sci. Technol.*, 40(1), 229-289. Recuperado de:
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1081/E-ELIS3-120043514/intelligence-security-informatics-hsinchun-chen-zhenhua-lai-yan-dang-yulei-zhang>
- Coronel, M., Espinoza, N., Portales, K., Romero, V., & Salas, G. (2021). *Estudio de viabilidad de la puesta en marcha del negocio "Yummy"*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio digital UPC.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/658241>

Corral, L., Janes, A. y Remencius, T. (2012). *Ventajas y desventajas potenciales de los marcos de desarrollo multiplataforma: una visión de los entornos móviles.*

Procedia Computer Science, 10, 1202-1207. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050912005303>

Congreso de la Republica (2008, 27 de junio). Decreto Legislativo 1053. *Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de Aduanas.* Diario Oficial El Peruano. Recuperado de :

<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01053.pdf>

Cujilán Guamán, A. A., & Jiménez Albia, R. S. (2020). *La gestión financiera y proceso tributario de los comerciantes del mercado Las Manuelas del cantón Durán* [Tesis de grado bachiller, Universidad de Guayaquil facultad de Ciencias Administrativas]. Repositorio digital UG. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.ug.edu.ec%2Fbitstream%2Fredug%2F52578%2F1%2FTESIS%2520CUJILAN%2520ANDREA%2520-%2520JIMENEZ%2520RONALDO.pdf&cLen=3953435

Gestión, R. (2020). *Sunat alerta sobre nueva modalidad de estafa dirigida a importadores.* Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/empresas/sunat-advierte-nueva-modalidad-de-estafa-dirigida-a-importadores-noticia/>

- Gestión, R. (2021). *Qué es el RUC y para qué sirve*. Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/que-es-el-ruc-y-para-que-sirve-sunat-peru-nnda-nntl-noticia/>
- Gostic, M., y Jereb, B. (2015). *Electronic Air Waybill (e-AWB)*. Recuperado de: [Implementation-of-electronic-Air-Waybill.pdf \(researchgate.net\)](https://www.researchgate.net/publication/309111111-Implementation-of-electronic-Air-Waybill-pdf)
- Guandinango, S., & Guamanzara, C. (2021). *Construcción e Implementación de una Solución libre para la automatización del proceso de importaciones de productos y la integración con woocommerce. Caso de estudio: Av Electronics*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Digital Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/623551>
- Kelly, B., Nevile, L., Sloan, D., Fanou, S., Ellison, R., & Herrod, L. (2009). *From web accessibility to web adaptability. Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*.(4) 4: pp. 212-226.
- Kotler, P., Kevin Lane Keller, K. (2011). *Dirección de marketing*. Recuperado de <https://unac.edu.mx/wp-content/uploads/2020/02/Direccion-de-marketing-philip-kotler.pdf>
- Lozano, A. (2017). *Las barreras no arancelarias, como dificultad a superar para exportar a Canadá por productores colombianos*. Revista Logos, Ciencia & Tecnología. (2) 8: pp. 221-234.
- Luján Mora, S. (2002). *Programación de aplicaciones web: historia, principios básicos y clientes web*. Editorial Club Universitario.

Luján Alfaro, G. M., y Zea Guevara, S. G. (2017). *“Percepción de la eficiencia de la operatividad de importación de cosméticos en el Perú y la competitividad del sector químico”*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2013). *El ABC Del Comercio Exterior Guía Práctica del Importador*. Recuperado de: [http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/Documentos/manuales/guia_del importador_wr.pdf](http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/Documentos/manuales/guia_del_importador_wr.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas (2004). *Glosario de Términos Aduaneros. Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero*. Recuperado de: [glosario_aduanero.pdf \(mef.gob.pe\)](glosario_aduanero.pdf (mef.gob.pe))

Presidencia de la Republica. (30 de septiembre del 2013). Decreto Supremo N° 244-2013-EF. *Decreto que Aprueban el Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Envíos o Paquetes Postales transportados por el Servicio Postal y otras disposiciones*. Diario Oficial El Peruano. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/254303/228728_file20181218-16260-17xg95d.pdf

Resolución N° 16-2017/SUNAT/5F0000 (24 de julio del 2017). *Aplicación de Derechos Arancelarios, demás Tributos a la Importación para el Consumo y Recargos. DESPA-PE.01.08 (versión 2)*. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-procedimiento-especifico-aplicacion-de-derechos-resolucion-no-16-2017sunat5f0000-1548226-1/>

Resolución N° 08-2018-SUNAT/310000 (09 de Abril del 2018). *Aprueban nueva*

“Cartilla de Referencia de valores y sus instrucciones.chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.sunat.gob.pe%2Flegislacion%2Fprocedim%2Fdespacho%2Fresoluciones%2F2018%2FRIN-08-2018-SUNAT-310000.pdf&clen=476507&chunk=true

Saied, YB, Olivereau, A., Zeglache, D. y Laurent, M. (2013). *Diseño de sistemas de gestión de confianza para Internet de las cosas: un enfoque multiservicio y consciente del contexto*. *Informática y Seguridad* (39): pp. 351-365.

Sánchez, W. (2011). *La usabilidad en Ingeniería de Software: definición y características*”. *Ing-novación. Revista de Ingeniería e Innovación de la Facultad de Ingeniería, Universidad Don Bosco*. (2): pp. 7-21.

Sánchez, W. (2015). *La usabilidad en Ingeniería de Software: definición y características*. Recuperado de: <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/1937/1/2.%20La%20usabilidad%20en%20Ingenieria%20de%20Software-%20definicion%20y%20caracteristicas.pdf>

Sandoval Vargas, C. A. (2014). *Análisis de la norma ISO/IEC 27001: Diseño de implementación en la red de una empresa*. Recuperado de: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/1937/1/T-UCSG-POS-MTEL-16.pdf>

Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (2005, 6 octubre). *DESPA-PE.01.01 Despacho Simplificado de Importación*. Recuperado de:

<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/importacion/importac/procEspecif/despa-pe-01-01.htm>

Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (2013).

Orientación Aduanera Importa Fácil. Recuperado de:

<https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/importaFacil/index.html>

Valls Figueroa W. (2007). *Procedimientos para la evaluación, análisis y diagnóstico*

de la calidad en destinos turísticos de sol y playa. [tesis]. Matanzas:

Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos.

Wigand, R. T. (1993). Electronic Data Interchange: Selected Issues and Trends.

In *Proceedings of the ASIS Annual Meeting*, 30, pp. 11-24.

Zambrano, S. M. Q., y Valencia, D. G. M. (2017). *Seguridad en informática:*

consideraciones. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 676-688. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6137824>

VII. Anexos

7.1 Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

“Viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas de los pequeños emprendedores de Lima Metropolitana y Callao en el año 2022”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES
<p>Problema general: ¿Será viable la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas en Lima metropolitana y Callao en el año 2022?</p> <p>Problema específico: 1. ¿Cuál es el interés de los pequeños emprendedores frente a esta implementación del aplicativo web? 2. ¿Cuáles son las causas por el cuál existe el temor de los pequeños empresarios de realizar una primera importación? 3. ¿Cuáles son las opciones de e-commerce actuales que ofrecen servicios similares?</p>	<p>Objetivo general: Evaluar la viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas en Lima metropolitana y Callao en el año 2022.</p> <p>Objetivos Específicos: 1. Saber el interés de los pequeños emprendedores frente a esta implementación del aplicativo web. 2. Determinar las causas por el cual existe el temor de los pequeños empresarios de realizar una primera importación 3. Identificar las opciones de e-commerce actuales que ofrecen este tipo de servicios.</p>	<p>Variable independiente: Viabilidad de la Implementación de un aplicativo web.</p> <p>Dimensiones: -Usabilidad -Seguridad -Accesibilidad</p> <p>Variable Dependiente: Importaciones simplificadas.</p> <p>Dimensiones: -Productos. -Interés -Causas del temor. -Opciones de e-commerce.</p>

7.2 Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Viabilidad de la Implementación de un aplicativo web	Las aplicaciones Web son aquellas herramientas donde los usuarios pueden acceder a un servidor Web a través de la red mediante un navegador determinado. Por lo tanto, se define como una aplicación que se accede mediante la Web por una red ya sea intranet o Internet. (Luján, 2002)	Operacionalmente, la viabilidad de la implementación de un aplicativo web se da a partir de las siguientes dimensiones: Usabilidad, seguridad y accesibilidad. Se efectuarán encuestas a pequeños emprendedores y el cuestionario consta de 20 preguntas.	-Usabilidad	-Frecuencia	1,4,5	Cuestionario
				-Familiaridad	2	
				-Uso	3	
			-Seguridad	-Confianza	6	
				-Modalidades de pagos	7	
				-Fraudes	8	
		-	-Facilidad	9,10		
		Accesibilidad	-Registro			
	Es el procedimiento para comprar productos del extranjero mediante agencias de carga aérea, marítima o terrestre, hasta por un valor FOB máximo de US\$ 2 000.00 por envío...(SUNAT 2005)	Operacionalmente, la viabilidad de la implementación de un aplicativo web se da a partir de las siguientes dimensiones: Productos, Interés, Causas del temo, Opciones de E-	-Productos	-Categoría	11	Cuestionario/Cédula de Entrevista
			-Régimen			
			-Interés	-Aceptación	12,13,16	
				-Utilidad	14	

Viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas de los pequeños emprendedores de Lima Metropolitana y Callao en el año 2022.



Importaciones simplificadas.	commerce. Se efectuarán entrevistas a pequeños emprendedores y la cédula de entrevista consta de 10 preguntas.		<i>-Rechazo</i>	15
		<i>-Causas del temor.</i>	<i>Desconfianza</i>	17,18
		<i>-Opciones de e-commerce.</i>	Aplicaciones compras en línea	19,20

Viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas de los pequeños emprendedores de Lima Metropolitana y Callao en el año 2022.



7.3 Matriz de datos

N° Encuestado \ N° Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	1	2	7	7	3	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	6
2	3	1	2	6	7	5	2, 4	2	1	1	1	2	3	2	1	1	3	2	3	1, 2, 5, 8
3	4	2	1	3	2	4	2, 4	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	2	3, 6, 8
4	2	1	1	6	6	4	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	1	3	2, 5
5	4	1	2	6	6	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1, 3, 9
6	3	1	2	7	7	2	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	10
7	3	2	1	3	2	4	2, 4	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2	1, 5, 8
8	4	1	2	6	6	5	2, 3	2	1	1	4	4	4	2	2	2	1	2	3	5, 7
9	4	2	2	2	6	4	2	2	1	2	4	1	4	2	1	2	1	2	1	1, 6, 8
10	3	1	1	2	2	4	1, 4	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2, 5, 8
11	3	2	1	3	2	3	2, 4	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	2, 6
12	4	2	1	3	2	3	2, 4	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	5, 7
13	3	2	1	4	2	3	2, 4	2	1	1	1	2	4	1	1	2	2	2	1	5, 8
14	2	1	2	7	7	3	1, 3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	9
15	3	2	1	3	2	4	4	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	2	2	5, 6, 8
16	3	2	1	2	1	3	2, 4	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	4, 6, 8
17	3	2	1	3	2	3	4	2	1	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	3, 6
18	4	2	1	4	2	3	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2, 6
19	3	2	2	3	2	3	4	2	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2, 5
20	3	2	2	2	7	3	1, 4	2	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2, 5, 8
21	3	2	1	3	2	4	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2, 6, 8
22	3	2	1	3	2	3	3	2	1	1	3	2	3	1	1	1	1	2	1	3, 6, 8
23	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1, 3, 4, 6, 8
24	3	2	1	3	2	3	2, 4	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2, 5, 6
25	4	2	1	3	2	4	2, 4	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2	3	1, 3, 6
26	3	1	1	2	7	3	2, 4	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2, 5, 8
27	4	2	1	4	2	4	2, 3, 4	2	1	1	1	2	4	2	1	1	1	2	2	3, 5, 7
28	3	2	1	2	1	3	4	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2, 5, 6
29	3	2	1	2	6	3	1, 4	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2, 5, 6
30	5	3	1	5	3	4	1, 2, 3	2	1	2	1	1	4	2	1	1	1	2	3	1, 6, 8
31	3	2	1	3	2	3	4	2	1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	2	2, 6
32	3	2	1	3	2	4	2, 4	2	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2, 6
33	4	1	1	2	2	3	2, 4	1	1	1	1	3	4	2	1	1	2	2	1	5, 8
34	4	2	1	2	3	4	2, 3	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	2	3, 4, 6
35	3	2	1	3	2	3	4	1	1	1	1	2	4	2	1	1	2	2	2	2, 6

Viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas de los pequeños emprendedores de Lima Metropolitana y Callao en el año 2022.



N° Encuestado \ N° Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
36	3	2	1	3	2	4	2, 4	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1	2	1	2, 6, 8
37	4	2	1	4	2	4	2, 3	2	1	2	1	1	4	1	1	1	1	2	2	1, 3, 6, 8
38	4	2	1	4	3	4	2, 3, 4	2	1	1	3	3	4	1	1	1	2	2	3	2, 5, 6, 7
39	4	2	1	3	2	4	3, 4	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2, 6
40	3	2	1	2	1	4	4	1	1	1	1	2	4	2	1	1	2	2	2	1, 7, 8
41	4	2	1	2	1	3	3, 4	1	1	1	3	3	4	1	1	1	2	2	2	4, 6, 8
42	3	2	1	3	1	3	3, 4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	3, 5
43	3	2	1	2	1	4	3, 4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	4, 6
44	3	2	1	2	2	3	1, 4	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	5, 8
45	3	2	1	3	1	3	2, 4	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	5, 8
46	4	2	1	2	4	3	2, 4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	5, 6
47	3	1	2	2	1	3	4	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	3	2, 5
48	3	2	2	6	2	3	4	2	1	1	4	2	3	2	1	2	1	2	2	5, 6
49	4	2	1	5	3	3	3, 4	2	1	1	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2, 6
50	3	2	1	4	3	4	2, 4	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	2	1	2, 5, 6, 8
51	3	2	1	3	2	3	1, 4	2	1	1	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1, 3
52	4	2	1	4	3	4	2, 4	1	1	1	3	2	4	2	1	1	1	2	2	3, 6, 8
53	3	2	1	2	3	3	4	1	1	1	3	3	4	2	1	1	2	1	1	2, 5
54	3	2	1	2	2	3	1, 4	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	4, 5, 8
55	4	2	1	4	2	3	2, 4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2, 5, 6
56	3	2	1	2	2	3	1, 4	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2, 5
57	4	2	1	3	2	3	1, 3, 4	1	1	1	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2, 5, 6
58	3	2	1	3	4	3	1, 3	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	1	2	4, 5, 6
59	4	2	1	3	2	3	1, 4	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	2	3, 5, 6
60	3	2	1	3	3	3	2, 4	1	1	1	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2, 6, 8
61	3	2	1	3	3	3	2, 3	1	1	2	4	1	3	1	1	1	1	1	3	5, 7, 8
62	3	1	1	3	2	3	1, 2	1	1	1	3	2	3	1	1	1	3	1	2	2, 6
63	4	3	1	4	3	3	1, 4	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	1	1	2, 5, 6, 8
64	4	2	1	4	2	3	1, 4	1	1	2	3	4	3	1	1	1	2	1	1	2, 6, 7
65	3	2	1	3	3	3	1, 3	1	1	1	1	2	4	2	1	2	2	2	2	2, 5
66	3	2	1	2	2	3	1, 2	1	1	1	4	4	3	1	1	1	2	1	3	3, 6
67	5	3	1	5	4	4	1, 2, 3, 4	1	1	2	4	3	4	1	1	2	2	1	1	4, 7, 8
68	4	2	1	3	2	4	2, 3	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2, 5, 6
69	4	1	1	3	2	3	1, 3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	2	2, 5, 6
70	2	1	2	6	6	2	1	2	1	1	4	2	3	2	2	2	2	2	1	2, 5

7.4 Instrumentos de recolección de datos

Anexo A:

ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE 1 Y 2

Para poder realizar nuestro trabajo de investigación solicitamos tu apoyo realizando la siguiente encuesta contestando las preguntas planteadas a continuación, teniendo en consideración que las respuestas son anónimas y no hay respuestas correctas ni incorrectas. Leer a detalle las preguntas y contestar con sinceridad.

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Género: Femenino ___ Masculino ___

Distrito de residencia _____

Edad _____

Nivel de ingresos mensuales

• De S/ 930 a menos _____

• S/ 930- S/2000 _____

• S/ 2001- S/4000 _____

• S/ 4001- S/7000 _____

• S/ 7001- S/9000 _____

• S/ 9000 _____

Grado de instrucción:

•Secundaria _____

•Técnico incompleto _____

•Técnico completo _____

•Universitario incompleto _____

•Universitario completo _____

•Post grado _____

1 ¿Con qué frecuencia realiza compras por internet?

Alternativas de solución

• Nunca = 1

• Casi Nunca = 2

• Algunas veces = 3

• Casi Siempre = 4

• Siempre = 5

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

2 ¿Cuánto tiempo demoras en realizar una compra en internet?

-Menos de 30 minutos

-Menos de 1 hora

-Más de 2 horas

3. ¿Realiza importaciones por montos menores o iguales a \$ 2000 por la página web?

-Si

-No

• 3 a más veces al mes _____

• Cada 2 meses a más _____

• 1 vez al año _____

• Nunca _____

6. ¿Qué tan seguro del 1 a 5 te parece realizar compras por internet?

Alternativas de solución

- Nunca = 1
- Casi Nunca = 2
- Algunas veces = 3
- Casi Siempre = 4
- Siempre = 5

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

7. ¿Qué opciones de pagos usa para comprar por internet?

Puede marcar más de una opción

- Efectivo ____
- Tarjeta (débito y/o crédito) ____
- Transferencia ____
- Pago por apps como Yape Plin etc ____

8. ¿Alguna vez ha tenido algún inconveniente con la pérdida de dinero o estafas realizando alguna transacción por internet?

-Si

-No

9. Cuentas con aparatos tecnológicos para realizar compras por internet (laptop, tablet, celular)

- Si

-No

10. ¿Preferiría que el aplicativo web sea Gratuito (solo con registro de datos) o de pago?

- Gratuito
- De Paga (Mayores beneficios)

11. ¿Si fuera de pago preferiría que sea mensual, trimestral o anual?

- Mensual
- Trimestral
- Anual

12. ¿Qué categorías de productos sueles comprar frecuentemente?

- Electrónica de consumo
- Ropa y accesorios
- Hogar y decoración
- Belleza y cuidado personal

13. ¿Cómo calificarías la calidad de los productos que compraste por internet?

- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

14. ¿Sueles comprar productos por internet para venta o consumo?

- Para Venta
- Consumo

15. ¿Te gustaría importar o comprar en grandes cantidades?

- Si

-No

16.¿Sabes el significado de importación simplificada?

-Si

-No

17.-¿De qué país sueles comprar productos por internet?

-Usa

-China

-Otros_____

18.¿Alguna vez has sido estafado realizando compras por internet?

-Si

-No

19.¿Por qué motivo tienes temor en realizar pagos por internet?

- Desconfianza de pagar online ____
- Pocas opciones de diversidad de pago ____
- Proceso de compra poco amigable ____

20. ¿Cuáles e-commerce utilizan para comprar por internet?

Puede marcar más de una

Linio

Mercado Libre

Aliexpress

Alibaba

Olx

Amazon

eBay

Wish

Otro ____

Ninguna

ANEXO B:

ENTREVISTA PARA MEDIR LA VARIABLE 2

Planteamos una idea de negocio que consta en ofrecer un aplicativo web, a los pequeños emprendedores, realizar sus importaciones por un máximo de 2000 dólares realizando todos los trámites con aduanas y asegurando que su pedido llegará en un plazo establecido con la opción de hacerle seguimiento a la compra asimismo tendrá la opción de que sea valorada la aplicación y se podrá ver la experiencia de otros usuarios de acuerdo a una puntuación.

Nombre:

1. Género: Femenino ____ Masculino X

2. Distrito de residencia:

3. Edad:

4. Nivel de ingresos mensuales

5- Grado académico:

1- ¿Qué tipo de productos compras frecuentemente por internet?

2- ¿Qué tan satisfecho estás con los productos que compras por internet?

3- ¿Con qué monto estarías dispuesto a iniciar tu emprendimiento

4- ¿Qué categoría y por qué?

5- ¿Ha escuchado anteriormente de un servicio similar? Detalle

6- ¿Qué tan interesado estarías en utilizar el aplicativo web planteado para realizar tus importaciones y por qué?

7- ¿Por qué motivo no utilizaría este aplicativo web? Detalle

8- ¿Qué sugerencia nos brindaría para mejorar este aplicativo web?

9- ¿Cuál sería el principal temor al realizar una primera importación mediante una página web?

10- ¿Ha tenido alguna mala experiencia al realizar alguna importación por internet? Detalle

11- ¿Por qué página web ha realizado alguna importación, y que tal su experiencia?

7.5 Validación de expertos



INSTITUTO SAN IGNACIO DE LOYOLA

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): Juan Manuel Ricra Mayorca
 Maestro en educación
- 1.2 Grado Académico:
- 1.4 Institución donde labora: Instituto San Ignacio de Loyola
 Docente de Taller de investigación
- 1.5 Cargo que desempeña:
- 1.6 Denominación del Instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Rosario Porta
 Fiorella Cruzatti
 Christian Cabello
- 1.8 Título de la investigación: Viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas de los pequeños emprendedores de Lima Metropolitana y Callao el año 2022

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X

Viabilidad de la implementación de un aplicativo web para facilitar las importaciones simplificadas de los pequeños emprendedores de Lima Metropolitana y Callao en el año 2022.



5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
	SUMATORIA PARCIAL				12	15
	SUMATORIA TOTAL	27				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 27

3.2. Opinión:

FAVORABLE X

DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones:

Puede aplicarse el instrumento

Lima, 05 de febrero de 2022.

JUAN MANUEL RICRA MAYORCA
DNI N° 41266866