

INFORME FINAL DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES



Susana Escobar Rincón

Universidad Santo Tomas de Aquino

Facultad de Negocios Internacionales

Medellín, Colombia

2025

**SISTEMA DE KPIs PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DEL ÁREA DE COMERCIO
EXTERIOR EN PROQUIDENT**

Nombre del estudiante

Susana Escobar Rincón

Código

2309031

Asesor de Práctica

Eduardo Nicolás Cueto Fuentes

Trabajo presentado como requisito para optar al título de:
Negocios Internacionales en la Universidad Santo Tomás

Negocios Internacionales

Medellín

Julio, 2025

RESUMEN

El presente informe de práctica profesional expone un diagnóstico crítico del área de Comercio Exterior de Proquident S.A., identificando como principal problemática la ausencia de un sistema integral de indicadores clave de desempeño (KPIs) y alertas tempranas. Esta carencia ha limitado la capacidad de monitoreo, análisis y toma de decisiones estratégicas en procesos como la gestión del Plan Vallejo, los trámites aduaneros, la prospección de mercados internacionales, las negociaciones con proveedores y la identificación de oportunidades arancelarias. En respuesta a este panorama, se propone un plan de mejora basado en el diseño e implementación de un sistema de indicadores específicos que permitan optimizar la trazabilidad, eficiencia y análisis de las operaciones internacionales. La adopción de estos KPIs busca fortalecer la capacidad de respuesta de la organización, generar ahorros cuantificables y mejorar su competitividad en el entorno global.

ABSTRACT

This internship report presents a critical diagnosis of the Foreign Trade area at Proquident S.A., identifying the main issue as the absence of an integrated system of key performance indicators (KPIs) and early warning alerts. This gap has limited the company's ability to monitor, analyze, and make strategic decisions in processes such as the management of the Plan Vallejo, customs procedures, international market prospecting, supplier negotiations, and the identification of tariff-related opportunities. In response to this situation, an improvement plan is proposed, based on the design and implementation of a specific set of indicators aimed at optimizing traceability, efficiency, and analysis of international operations. The adoption of these KPIs seeks to strengthen the organization's responsiveness, generate measurable savings, and enhance its competitiveness in the global environment

I. INTRODUCCIÓN

En un entorno globalizado, dinámico y altamente competitivo, las organizaciones enfrentan constantemente el desafío de optimizar sus procesos logísticos y de comercio exterior con el fin de responder ágilmente a los cambios del mercado, reducir costos operativos y fortalecer su posicionamiento internacional. En este contexto, factores como la eficiencia operativa, el adecuado control documental y la capacidad para tomar decisiones estratégicas basadas en datos confiables resultan determinantes para asegurar la sostenibilidad y crecimiento empresarial.

Proquident S.A., empresa colombiana dedicada a la fabricación y comercialización de productos cosméticos, dispositivos médicos de uso odontológico, artículos de bioseguridad y productos de higiene doméstica, cuenta actualmente con una trayectoria consolidada tanto en el mercado nacional como internacional, exportando sus productos a diversos países. No obstante, en el marco de su estrategia corporativa, la empresa continúa trabajando activamente en el fortalecimiento y ampliación de su presencia global, lo cual implica constantes retos operativos y logísticos. Durante el desarrollo de la práctica profesional en el área de Compras de esta organización, se identificaron oportunidades significativas de mejora relacionadas con la gestión del área de Comercio Exterior. Particularmente, se evidenció la ausencia de indicadores estructurados que permitan monitorear eficazmente el desempeño de los procesos internacionales, controlar adecuadamente instrumentos fiscales como el Plan Vallejo, y mantener una trazabilidad clara y consistente de las operaciones de importación y exportación.

En respuesta a esta necesidad, la presente práctica tiene como objetivo principal diseñar una propuesta integral de mejora basada en la creación de indicadores clave de desempeño (KPI) específicos para el área de Comercio Exterior. Esta propuesta busca sentar las bases para una futura

implementación que permita facilitar la toma de decisiones estratégicas fundamentadas en información precisa, aprovechar eficazmente los beneficios derivados del Plan Vallejo y detectar oportunamente áreas susceptibles de optimización.

Más allá de exponer los aprendizajes obtenidos durante el desarrollo de la práctica, este documento pretende aportar soluciones prácticas y sostenibles que contribuyan al fortalecimiento institucional del área de comercio exterior de Proquident. Asimismo, la experiencia profesional representó una valiosa oportunidad para integrar y aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación en Negocios Internacionales, combinando teoría con escenarios empresariales reales. De esta manera, se reafirma el valor de los procesos formativos como puente esencial entre la academia y el sector empresarial, permitiendo a los estudiantes desarrollar competencias técnicas e interpersonales, así como profundizar en la comprensión del funcionamiento organizacional en contextos globalizados y altamente exigentes.

Tabla de contenido

RESUMEN	3
I. INTRODUCCIÓN.....	4
II: LA EMPRESA	7
1.1 Aspectos Generales.....	7
1.1.1 Misión, Visión y Valores.....	7
1.1.2 Ubicación Geográfica	7
1.1.3 Estructura Organizativa	7
1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.....	8
1.1.4.1 Análisis DOFA	9
III: PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA	10
3.1 Justificación	10
3.2 Objetivo General.....	10
3.3 Objetivos Específicos	11
3.4 Diagnóstico de la Situación Actual	11
IV: PLAN DE MEJORA ESTRATÉGICO PARA EL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR	13
3.1 Propuesta de Mejora.....	13
1. Indicador de Cumplimiento Plan Vallejo: “Ruta Estratégica de Beneficio Fiscal”.....	13
2. KPI de Eficiencia Documental Aduanera: “Tiempos de Trámite por Naturaleza de Operación”	15
3. Radar de Inteligencia Comercial (Datter): “Oportunidades Estratégicas Detectadas”	15
4. Indicador de Ahorro Competitivo: Benchmark de Cotización Internacional vs Nacional	16
5. Explorador Arancelario Estratégico: “Impacto de Acuerdos Internacionales”	16
Consideraciones de Implementación	17
3.2 Conclusiones	17
V. SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL	19
3.1 Actividades desarrolladas.....	19
3.1.1 Logros.....	19
3.1.2 Dificultades enfrentadas	20

II: LA EMPRESA

1.1 Aspectos Generales

1.1.1 Misión, Visión y Valores

Misión: Proporcionar soluciones para el cuidado personal e higiene, entregando productos con calidad, innovación y buen precio a nuestros clientes y consumidores.

Visión: Lograr un crecimiento rentable y sostenible ofreciendo soluciones integrales para el cuidado e higiene a más clientes, consumidores e industrias a nivel global; consolidando una organización donde trabaja gente feliz.

Valores: Compromiso, responsabilidad, excelencia, competitividad e integridad.

1.1.2 Ubicación Geográfica

Proquident S.A. se encuentra ubicada en el municipio de Guarne, Antioquia. La planta de producción y oficinas principales están situadas en un entorno industrial estratégico que permite una eficiente distribución nacional e internacional de sus productos.

1.1.3 Estructura Organizativa

La estructura organizativa de Proquident está compuesta por diversas áreas funcionales que trabajan de manera articulada para garantizar la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa. Estas áreas incluyen: Producción, Calidad, Comercial, Investigación y Desarrollo, Compras, Logística, Contabilidad y Talento Humano.



1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

Durante mi práctica profesional, me desempeñé en el área de Compras, brindando apoyo en actividades relacionadas con adquisiciones tanto nacionales como internacionales. Mis funciones principales incluyeron la gestión documental requerida para la vinculación de nuevos proveedores, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y comerciales establecidos por la empresa. Así como también la elaboración de análisis comparativos de cotizaciones, y la generación de órdenes de compra, contribuyendo al fortalecimiento de los procesos internos del área.

Adicionalmente, participé en procesos de comercio exterior, colaborando en la revisión y elaboración de certificados de origen, declaraciones juramentadas y demás documentos necesarios para los procesos de importación y exportación. Esta experiencia me permitió comprender la importancia del área de compras dentro de la cadena abastecimiento y su articulación con otras áreas estratégicas de la empresa.

1.1.4.1 Análisis DOFA

1.1.4.2.1 Fortalezas

- Amplia experiencia en el sector odontológico, con reconocimiento en mercados nacionales e internacionales.
- Relación sólida con proveedores estratégicos.
- Cultura organizacional enfocada en la calidad y el servicio.
- Buen manejo documental y cumplimiento normativo en procesos de compras e importaciones.

1.1.4.2.2 Oportunidades

- Apertura de nuevos mercados a través del comercio exterior.
- Implementación de tecnologías para mejorar la trazabilidad y eficiencia.
- Posibilidad de optimizar los procesos a través de indicadores de gestión.
- Adopción de inteligencia de datos para anticipar tendencias de precios y riesgos logísticos.

1.1.4.2.3 Debilidades

- Ausencia de indicadores claros para medir la eficiencia en los procesos de comercio exterior.
- Falta de un sistema que permita hacer seguimiento continuo a los tiempos y resultados de trámites aduaneros.
- Procesos manuales en el control de documentos y tiempos de importación/exportación.

1.1.4.2.4 Amenazas

- Cambios constantes en la normatividad aduanera y tributaria.
- Aumento de costos logísticos internacionales.

- Riesgos de demoras en trámites o documentación incompleta que afecte la entrega oportuna de productos.
- Competencia creciente en el sector con estrategias logísticas más avanzadas.

III: PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA

3.1 Justificación

Durante el desarrollo de la práctica profesional en Proquident S.A., se evidenció la carencia de herramientas de medición y control que permitan evaluar, de manera sistemática, el desempeño del área de Comercio Exterior. En un entorno globalizado y altamente competitivo, la gestión eficiente de los procesos de importación y exportación resulta fundamental para asegurar la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa. Sin embargo, la ausencia de indicadores clave dificulta la obtención de datos confiables para la toma de decisiones estratégicas, la identificación de oportunidades de mejora y la optimización de recursos.

La implementación de un sistema de indicadores permitirá a la organización monitorear, analizar y mejorar continuamente aspectos críticos como los tiempos de respuesta en trámites aduaneros, el cumplimiento de normativas internacionales y la eficacia en la gestión documental. Además, facilitará la alineación de los procesos con los objetivos estratégicos de la empresa, impulsando la innovación, la reducción de errores y la adaptación a los retos del mercado internacional. En suma, este plan responde a la necesidad de contar con mecanismos objetivos y transparentes para medir el impacto y la efectividad de las operaciones de comercio exterior.

3.2 Objetivo General

Diseñar e implementar una propuesta integral de indicadores clave de desempeño (KPI) para el área de Comercio Exterior de Proquident S.A., que permita medir, analizar y optimizar la eficiencia, los tiempos, los resultados económicos y el impacto estratégico de los procesos de importación y exportación.

3.3 Objetivos Específicos

- Identificar y priorizar los procesos críticos del área de Comercio Exterior susceptibles de ser evaluados mediante indicadores.
- Diseñar indicadores y sistemas de alerta que permitan hacer seguimiento en tiempo real al avance y control del cupo del Plan Vallejo.
- Implementar mecanismos de recolección, análisis y visualización de datos para monitorear los indicadores propuestos.
- Evaluar el impacto de los indicadores en la reducción de errores, la optimización de recursos y la alineación de los procesos con los objetivos de internacionalización y competitividad de la empresa.

3.4 Diagnóstico de la Situación Actual

El área de Comercio Exterior de Proquident S.A. enfrenta actualmente importantes retos derivados de la ausencia de un sistema integral de indicadores y alertas que permitan monitorear y gestionar de forma efectiva los procesos clave. Uno de los principales desafíos es la medición y control del Plan Vallejo, ya que no se cuenta con herramientas que permitan visualizar de manera clara y actualizada el avance del cupo autorizado, el ahorro tributario realmente logrado ni la proximidad a los límites o vigencias del beneficio. Esto dificulta la generación de alertas

tempranas, la identificación de oportunidades para maximizar el aprovechamiento fiscal y la toma de decisiones informadas sobre nuevas solicitudes o renovaciones del Plan.

Adicionalmente, la gestión de trámites aduaneros carece de indicadores que permitan analizar los tiempos promedio empleados en cada operación de importación y exportación, así como la cantidad total de trámites gestionados en un periodo determinado. Esta carencia limita la visibilidad sobre cuellos de botella, retrasos recurrentes y oportunidades de mejora en los procesos logísticos, lo que puede impactar negativamente la eficiencia operativa y la competitividad de la empresa a nivel internacional.

En cuanto a la prospección y análisis de mercados, actualmente no existe un registro estructurado ni un seguimiento cuantitativo al número de oportunidades comerciales identificadas mensualmente a través de herramientas como Datter. Esto reduce la capacidad del área para priorizar mercados, medir el impacto de las actividades de inteligencia comercial y alinear la prospección internacional con los objetivos estratégicos de la organización.

Por otra parte, la empresa tampoco dispone de indicadores que permitan cuantificar de manera objetiva los ahorros competitivos obtenidos en los procesos de cotización y negociación con proveedores nacionales e internacionales. La falta de reportes comparativos y análisis de resultados dificulta la identificación de oportunidades de optimización en las compras y limita la generación de estrategias de negociación más eficaces.

Finalmente, la investigación de oportunidades arancelarias y de apertura de mercados no cuenta con métricas claras para evaluar el impacto de las acciones emprendidas, tanto en la reducción de costos arancelarios como en la facilitación de acceso a nuevos mercados y la alineación con acuerdos internacionales vigentes. Esta falta de indicadores y herramientas de

seguimiento impide una evaluación integral de los resultados alcanzados y la identificación de nuevas áreas de oportunidad.

IV: PLAN DE MEJORA ESTRATÉGICO PARA EL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR

3.1 Propuesta de Mejora

1. Indicador de Cumplimiento Plan Vallejo: “Ruta Estratégica de Beneficio Fiscal”

Objetivo: Hacer seguimiento en tiempo real a la ejecución de los compromisos de importación/exportación cobijados bajo el Plan Vallejo.

Valor Agregado: Permite anticipar riesgos de incumplimiento que afecten beneficios tributarios, establecer alertas automáticas y priorizar operaciones.

Indicador: % de ejecución por cada obligación del Plan (mensual y acumulado)

Fuente de datos: Declaraciones de aduana, registros de importación/exportación, proyecciones VUCE.

Para evaluar el ahorro tributario generado por el Plan Vallejo, se propone medir y analizar las siguientes variables clave:

- Valor FOB de las importaciones realizadas bajo Plan Vallejo.
- Valor FOB de las exportaciones realizadas para justificar el Plan Vallejo.
- Valor del impuesto arancelario que se habría pagado sin acogerse al Plan Vallejo.
- Valor real del cupo autorizado.
- Valor del cupo utilizado.

- Valor restante del cupo disponible.
- Fecha de vencimiento del cupo autorizado.

Estas variables permitirán calcular de manera objetiva y precisa el ahorro fiscal generado a través del régimen especial del Plan Vallejo, así como monitorear en tiempo real su utilización.

Definición de un Sistema Automatizado de Monitoreo del Cupo:

FECHA	PROVEEDOR	DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCÍA	VALOR FOB IMPORTADO (USD)	CUPO AUTORIZADO (USD)	ACUMULADO UTILIZADO (USD)	CUPO DISPONIBLE (USD)	% UTILIZADO
1/01/25	Proveedor X	Insumo A	10,000	100,000	10,000	90,000	10%
30/03/25	Proveedor Y	Insumo B	20,000	100,000	30,000	70,000	30%

Se propone implementar un mecanismo tecnológico que automatice el monitoreo continuo del uso del cupo autorizado del Plan Vallejo, el cual:

- Integrará bases de datos internas con información actualizada sobre importaciones y exportaciones.
- Realizará cálculos automáticos del cupo utilizado y disponible en tiempo real.
- Incluirá notificaciones automáticas para alertar al equipo de comercio exterior cuando el uso del cupo alcance niveles críticos predefinidos (por ejemplo, al 50%, 75% y 90% del cupo disponible) o cuando la fecha de vencimiento se acerque (con alertas a 30, 15 y 7 días).

Diseño de Dashboard para Visualización:

Desarrollar un dashboard interactivo y fácil de interpretar, con las siguientes características:

- Visualización clara del cupo total, cupo utilizado y cupo restante.

- Gráfica dinámica del ahorro tributario acumulado durante el periodo vigente.
- Panel de alertas destacadas con colores semaforizados (verde, amarillo, rojo) para identificar fácilmente niveles de riesgo en tiempo real.
- Visualización de la vigencia del Plan Vallejo mediante un calendario gráfico integrado.

Este dashboard se desarrollará en herramientas como Microsoft Power BI o Tableau, accesibles para todo el equipo involucrado, facilitando la transparencia, el seguimiento continuo y la toma de decisiones estratégicas informadas.

2. KPI de Eficiencia Documental Aduanera: “Tiempos de Trámite por Naturaleza de Operación”

Objetivo: Medir la velocidad y efectividad en la gestión de trámites por tipo de operación (exportación, importación, valoraciones, vistos buenos, etc).

Valor Agregado: Identifica cuellos de botella operativos, mejora la coordinación con agencias de aduana y fortalece la trazabilidad.

Indicador: Tiempo promedio en días por tipo de trámite + tasa de re-procesos o errores detectados.

Instrumento: Panel Power BI con tiempos vs. SLA definidos.

3. Radar de Inteligencia Comercial (Datter): “Oportunidades Estratégicas Detectadas”

Objetivo: Cuantificar y categorizar las oportunidades de internacionalización identificadas mediante Datter y otros análisis de mercado.

Valor Agregado: Alimenta el proceso estratégico comercial con información accionable por región/producto.

Indicador: Número de oportunidades + índice de priorización (volumen proyectado, aranceles, tratados aplicables)

Visual: Mapa de calor geográfico y dashboards de segmentación por país-sector.

4. Indicador de Ahorro Competitivo: Benchmark de Cotización Internacional vs Nacional

Objetivo: Medir el impacto financiero de las negociaciones de compras a través de comparativas sistemáticas.

Valor Agregado: Justifica decisiones de abastecimiento, promueve transparencia y motiva una cultura de negociación basada en datos.

Indicador: Ahorro porcentual mensual generado frente a cotización promedio más alta (por SKU, ítem)

Complemento: Ranking de proveedores por eficiencia económica y cumplimiento contractual.

5. Explorador Arancelario Estratégico: “Impacto de Acuerdos Internacionales”

Objetivo: Identificar, documentar y aprovechar los beneficios de tratados comerciales y clasificaciones arancelarias estratégicas.

Valor Agregado: Disminuye costos arancelarios, mejora márgenes y permite aprovechar nuevas ventanas de internacionalización.

Indicador: Número de oportunidades arancelarias aplicadas + ahorro estimado vs. base general.

Herramientas: Matriz dinámica con alertas normativas + reporte de impacto económico trimestral.

Consideraciones de Implementación

Para garantizar el éxito del plan de mejora, se recomienda:

- Integrar estos indicadores en una herramienta de BI (Power BI o Tableau) que permita visualización en tiempo real.
- Capacitar al equipo de comercio exterior en interpretación de KPIs y toma de decisiones basada en datos.
- Generar reportes mensuales con análisis descriptivo y propositivo.
- Incluir los indicadores en las metas de desempeño del área como elemento motivador.
- Crear una política de actualización y validación de los datos fuente para mantener la confiabilidad del sistema.

3.2 Conclusiones

El presente trabajo de práctica profesional permitió no solo identificar fallas estructurales en la gestión del área de Comercio Exterior de Proquident, sino también proponer soluciones innovadoras y sostenibles que trascienden la operatividad cotidiana para convertirse en instrumentos estratégicos de gestión organizacional. A partir del diagnóstico realizado, se evidenció la necesidad de establecer mecanismos sistemáticos de control y evaluación a través de indicadores clave de desempeño (KPIs), cuyo diseño se sustentó en criterios de eficiencia, trazabilidad, impacto económico y alineación con los objetivos corporativos.

Uno de los principales aportes de este trabajo fue el diseño de un sistema integral de indicadores enfocados en monitorear el Plan Vallejo, medir el ahorro tributario, evaluar tiempos y cuellos de botella en trámites aduaneros, y cuantificar oportunidades de mercado y beneficios arancelarios. Esta propuesta no solo responde a una necesidad operativa, sino que representa un

cambio de paradigma en la gestión del comercio exterior, orientando a la empresa hacia un modelo basado en analítica de datos y mejora continua.

La creación de un sistema automatizado de monitoreo y un dashboard dinámico con alertas tempranas establece las bases para una inteligencia operativa sólida, donde las decisiones se fundamentan en evidencia y se anticipan a los riesgos. Esta transformación digital y analítica resulta clave para afrontar los desafíos de internacionalización, adaptarse a la evolución normativa del comercio exterior y competir de manera más eficiente en los mercados globales.

En términos académicos, esta experiencia consolidó la integración efectiva de competencias teóricas y prácticas, demostrando la relevancia de los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria en Negocios Internacionales. La capacidad para diagnosticar, proponer soluciones estratégicas y traducirlas en herramientas operativas viables es evidencia del crecimiento profesional alcanzado y del aporte tangible que los estudiantes pueden generar al sector productivo.

En conclusión, este trabajo representa una contribución concreta al fortalecimiento institucional del área de Comercio Exterior en Proquident, proyectándola como una unidad estratégica capaz de generar valor a través de la innovación en gestión, el control fiscal inteligente y la optimización de los procesos internacionales. Este enfoque de mejora continua, basado en indicadores y soportado por tecnologías de información, constituye un modelo replicable y escalable que puede ser de referencia para otras organizaciones con dinámicas similares.

V. SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

3.1 Actividades desarrolladas

- Apoyar en la gestión documental de actualización y vinculación de nuevos proveedores nacionales e internacionales, verificando el cumplimiento de políticas internas (incluyendo SAGRILIFT).
- Realizar análisis comparativos de cotizaciones para procesos de compra, evaluando variables como precio, calidad, plazo y condiciones comerciales.
- Gestionar las solicitudes de compra en el sistema ERP SIESA, garantizando su correcta trazabilidad y generando las órdenes de compra respectivas.
- Apoyar la elaboración de certificados de origen y declaraciones juramentadas requeridas para operaciones de comercio exterior.
- Custodiar y actualizar las carpetas físicas y digitales de importación, asegurando la correcta organización y disponibilidad de la documentación.
- Tramitar y hacer seguimiento a procesos de homologación y concesión de proveedores o productos.
- Actualizar tableros de seguimiento de importaciones y avances de órdenes de compra.
- Gestionar envíos y recolecciones nacionales e internacionales, en coordinación con proveedores logísticos.

3.1.1 Logros

La práctica profesional me permitió desarrollar una visión integral de los procesos de compras y comercio exterior en un entorno empresarial real. Fortalecí mi capacidad de análisis al participar en la evaluación de propuestas comerciales, y adquirí experiencia técnica en el uso del sistema ERP SIESA para la gestión de solicitudes y órdenes de compra.

Aprendí a gestionar con rigurosidad la documentación requerida para importaciones y exportaciones, lo cual mejoró significativamente mi atención al detalle y comprensión normativa. Además, consolidé habilidades de comunicación efectiva y trabajo colaborativo, esenciales para coordinar con proveedores y distintos equipos internos. Este proceso me impulsó a adoptar una mentalidad analítica y propositiva, enfocada en identificar oportunidades de mejora continua y aportar valor estratégico al área.

3.1.2 Dificultades enfrentadas

- Curva de aprendizaje en herramientas tecnológicas: Al inicio de la práctica, enfrenté una curva de adaptación en el manejo del ERP SIESA y en el entendimiento del flujo documental de compras e importaciones, lo cual superé con práctica constante y apoyo del equipo.
- Retrasos en la entrega de documentación por parte de proveedores: En algunos casos, la falta de respuesta oportuna por parte de proveedores dificultó el cumplimiento de tiempos en la vinculación y actualización documental, impactando el flujo normal del proceso de compras.
- Limitaciones operativas para proponer mejoras estructurales: Aunque identifiqué oportunidades de mejora en la trazabilidad y digitalización de procesos, como practicante no tenía autoridad directa para ejecutar cambios más allá del apoyo documental y analítico.