



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
E INFORMÁTICA

TESIS

DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA
GESTIONAR LOS RECLAMOS DE LOS CONDUCTORES
DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO,
2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

AUTORES:

Bach. SALAS TAPIA DIANA MARIBEL

Bach. SULLA BRAVO ELBERTO

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Mg. BENAVENTE ORELLANA EDWIN HUGO

JURADO EXAMINADOR

Mg. ING. BARRANTES RIOS EDMUNDO JOSÉ
Presidente

Mg. OVALLE PAULINO CHRISTIAN
Secretario

Mg. SURCO SALINAS DANIEL
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por bendecirnos cada día, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser nuestra fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad en nuestra vida.

A nuestros padres, hermanos y amigos por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la fuerza y coraje para seguir adelante y encaminarnos todos los días de nuestra vida.

A nuestra familia por apoyarnos en cada decisión a realizar nuestro proyecto.

A mi asesor Ing. Edwin Benavente por su apoyo, dedicación y por transmitirnos sus sabias enseñanzas.

RESUMEN

En nuestro presente proyecto de tesis se basa específicamente en desarrollar una aplicación móvil capaz de gestionar los reclamos de los conductores de la Provincia Constitucional del Callao, cuya principal característica es que se pueda tener una información exacta y segura para cada conductor sobre cada intervención policial u operativos que se realice, acerca del reglamento nacional de tránsito, de lo cual así de esta forma se reducirá las intervenciones mal ejecutadas y mejorara un nivel más de confianza en la población de callao hacia dichas intervenciones ya que tendrán una base especifica en dicho aplicativo móvil de no seguir cayendo en más infracciones por desconocimiento.

Se utilizó el tipo de investigación descriptiva con diseño de investigación pre experimental, debido a que se determinó el resultado de la variable independiente sobre la variable dependiente, en el desarrollo se trabajó se visualizó que según el Instituto Nacional de Estadísticas Informáticas (INEI), La provincia constitucional de Callao cuenta con un “total de 1010315 habitantes”, de los cuales 41156 poseen transporte, asimismo se decidió entrevistar a una población de 100 personas y siendo la muestra aplicada de 79 conductores, se utilizó software de diseño y animación así como también herramientas de programación, Frameworks y emuladores para probar la funcionabilidad de la aplicación en el sistema operativo a que está dirigida en este caso sería el sistema operativo Android.

Además, para el procesamiento de datos se utilizó medios electrónicos e igualmente se empleó un programa estadístico SPSS 24 y como contraste estadístico se empleó también el coeficiente de Rho de Spearman que es una medida de relación lineal entre dos variables.

Los resultados que se esperan tener en este presente trabajo es que con la aplicación móvil se reduzcan las infracciones al reglamento de tránsito por los conductores en la provincia constitucional del Callao.

Palabras Claves: Aplicación Móvil, Gestión de Reclamos, Seguridad, Estadísticas Informáticas

ABSTRACT

In our present thesis project, it is specifically based on developing a mobile application capable of managing complaints from drivers in the constitutional province of Callao, whose main characteristic is that it is possible to have exact information and safe for each driver about each police intervention or operations that is carried out, about the national traffic regulations, which in this way will reduce poorly executed interventions and improve a level of confidence in the population of Callao towards said interventions since they will have a specific base in said mobile application of no continue to fall into more infractions due to ignorance.

The type of descriptive research with pre-experimental research design was used, because the result of the independent variable was determined on the dependent variable, in the development it was visualized that according to the National Institute of Computer Statistics (INEI), La The constitutional province of Callao has a "total of 1010315 inhabitants", of which 41156 have transportation, it was also decided to interview a population of 100 people and with the applied sample of 79 drivers, design and animation software was used as well as programming tools, Frameworks and emulators to test the functionality of the application in the operating system it is aimed at, in this case it would be the Android operating system.

In addition, electronic means were used for data processing and a statistical program SPSS 24 was also used and as a statistical contrast the Spearman Rho coefficient was also used, which is a measure of linear relationship between two variables.

The results that are expected to be obtained in this present work is that with the mobile application, violations of the traffic regulations by drivers in the constitutional province of Callao will be reduced.

Keywords: Mobile Application, Claims Management, Security, Computer Statistics

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
INTRODUCCIÓN	xviii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1. Planteamiento del problema.....	19
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema General.....	20
1.2.2. Problemas Específicos	20
1.3. Justificación del estudio.....	21
1.3.1. Justificación teórica.....	21
1.3.2. Justificación Practica	22
1.3.3. Justificación Metodológica	22
1.4. Objetivos de la investigación	22
1.4.1. Objetivo General.....	22
1.4.2. Objetivos Específicos.....	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	29
2.2. Bases teóricas de las variables	37
2.2.1. Variable independiente: Aplicación Móvil.....	37
2.2.2. Variable dependiente: Gestionar Reclamos.....	48

2.3. Definición de términos Básicos.....	59
III. MÉTODOS Y MATERIALES	63
3.1. Hipótesis de la Investigación	63
3.1.1. Hipótesis General	63
3.1.2. Hipótesis Específicas	63
3.2. Variables de Estudio.....	63
3.2.1. Definición Conceptual	63
3.2.2. Definición Operacional.....	64
3.3. Tipo y Nivel de Investigación	65
3.3.1. Tipo de Investigación	65
3.3.2. Nivel de Investigación	65
3.4. Diseño de la Investigación.....	66
3.4.1. Diseño de la Investigación	66
3.5. Población y muestra de estudio.....	67
3.5.1. Población	67
3.5.2. Muestra	67
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	68
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	68
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	68
3.6.3. Confiabilidad del Instrumento:.....	69
3.6.4. Validez del Instrumento	70
3.7. Métodos de Análisis de datos.....	70
3.8. Aspectos Éticos	71
IV. RESULTADOS	72
4.1. Resultados Descriptivos	72
4.2. Contrastación de Hipótesis.....	117
4.2.1. Prueba de hipótesis general	117
4.2.2. Prueba de hipótesis especifica 1	119
4.2.3. Prueba de hipótesis especifica 2	120
4.2.4. Prueba de hipótesis especifica 3	121
V. DISCUSIÓN.....	123
VI. CONCLUSIONES.....	124
VII. RECOMENDACIONES.....	125

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	126
ANEXOS	130
Anexo 1: Matriz de consistencia	131
Anexo 2: Matriz de operacionalización	133
Anexo 3: Instrumentos	136
Anexo 4: Validez del instrumento.....	139
Anexo 5: Matriz de datos	147
Anexo 6: Propuesta de valor.....	150

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Definición operacional de las variables	64
Tabla 2.	Operacionalización del Alfa de Cronbach Variable 1.....	69
Tabla 3.	Operacionalización del Alfa de Cronbach Variable 2.....	69
Tabla 4.	Confiabilidad del Instrumento “Aplicación Móvil”	69
Tabla 5.	Confiabilidad del Instrumento “Gestión de Reclamos”	70
Tabla 6.	¿Cómo califica los mensajes de errores que se muestra automáticamente al ingresar un mal contenido o dato al sistema?	72
Tabla 7.	¿Cómo califica usted el aspecto visual del sistema Móvil, es atractivo y adecuado al perfil de la empresa?.....	73
Tabla 8.	¿Cómo considera Ud. el funcionamiento del sistema Móvil para cumplimiento de sus objetivos?	74
Tabla 9.	¿Cómo califica Ud. ¿El sistema Móvil, está bien organizado de acuerdo a las funciones que realiza?	75
Tabla 10.	¿Qué le parece los informes y procesos realizados por el sistema son de la manera más precisa, posible de acuerdo a la necesidad de la circunstancia?.....	76
Tabla 11.	¿Cómo califica la seguridad en los procesos de control del sistema Móvil?	77
Tabla 12.	¿Qué le parece a Ud. El funcionamiento de nivel de madurez de los procesos de control?	78
Tabla 13.	¿Cómo califica Ud. El rendimiento del sistema Móvil cuando exista algún error?	79
Tabla 14.	¿Cómo califica al sistema si tiene la capacidad de recobrar la información en la base de datos que fueron afectados directamente por una falla de red?.....	80
Tabla 15.	¿Cómo califica de manera general al sistema Móvil, es amigable y entendible?	82
Tabla 16.	¿Cómo califica la información en el sistema Móvil y su base de datos presentada en un orden lógico, simple y natural?	83

Tabla 17. ¿Cómo califica la estructura organizativa de los contenidos del sistema?	84
Tabla 18. ¿Cómo califica Ud. el diseño del sistema Móvil, le es atractivo?	85
Tabla 19. ¿Cómo califica los diseños y colores de los botones del menú del sistema?	86
Tabla 20. ¿Cómo califica Ud. los fondos impuestos en cada módulo del sistema Móvil?	87
Tabla 21. ¿Con que frecuencia Usted ha podido observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria?	88
Tabla 22. ¿Le brindan facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento?	89
Tabla 23. ¿Con que frecuencia usted percibe que sus quejas han sido escuchadas o escuchados de forma adecuada por el responsable de turno?	90
Tabla 24. ¿Con qué frecuencia ha observado que para iniciar un proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible?	91
Tabla 25. ¿Encuentra usted practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo?	92
Tabla 26. ¿Con que frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas?	93
Tabla 27. ¿Con qué frecuencia ha podido observar que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta?	94
Tabla 28. ¿Con que frecuencia le mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo?	96
Tabla 29. ¿Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted?	97
Tabla 30. ¿Con qué frecuencia ha podido observar que en el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa?	98
Tabla 31. ¿Con que frecuencia percibe que el proceso de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable?	99
Tabla 32. ¿Con que frecuencia percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad?	100

Tabla 33. ¿Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo?	101
Tabla 34. ¿Con qué frecuencia usted percibió algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo?.....	102
Tabla 35. ¿Con que frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético?	103
Tabla 36. ¿Ha observado algún problema en cuanto al manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas?	104
Tabla 37. ¿Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada? .	105
Tabla 38. ¿Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada? .	106
Tabla 39. ¿Con que frecuencia ha observado usted que el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable?	107
Tabla 40. ¿Con que frecuencia ha podido observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas?	108
Tabla 41. ¿Con que frecuencia usted percibe que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos?	109
Tabla 42. ¿Con que frecuencia ha observado usted que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o)?	110
Tabla 43. ¿Con qué frecuencia ha notado que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo?	111
Tabla 44. ¿Percibe usted que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo?.....	112
Tabla 45. ¿Percibe usted que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas?.....	113
Tabla 46. ¿Con qué frecuencia ha podido observar que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos?.....	114
Tabla 47. ¿Usted con qué frecuencia observa que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado?	115
Tabla 48. ¿Percibe usted que se ha mejorado la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios?	116
Tabla 49. Aplicación Móvil*Gestión de Reclamos tabulación cruzada	118

Tabla 50. Pruebas de chi-cuadrado	118
Tabla 51. Funcionalidad*Gestión de Reclamos tabulación cruzada.....	119
Tabla 52. Pruebas de chi-cuadrado	119
Tabla 53. Confiabilidad*Gestión de Reclamos tabulación cruzada	120
Tabla 54. Pruebas de chi-cuadrado	120
Tabla 55. Usabilidad*Gestión de Reclamos tabulación cruzada	121
Tabla 56. Pruebas de chi-cuadrado	121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características de un dispositivo móvil.....	38
Figura 2. Cuota de mercado de sistemas operativos móviles	40
Figura 3. Fases de elaboración de una aplicación móvil desde un punto de vista de diseñador y desarrollador.	45
Figura 4. Quejas	55
Figura 5. Reclamos	56
Figura 6. Procedimientos.....	57
Figura 7. Los mensajes de errores que se muestra automáticamente al ingresar un mal contenido o dato al sistema	73
Figura 8. Cómo califica usted el aspecto visual del sistema Móvil, es atractivo y adecuado al perfil de la empresa.....	74
Figura 9. El funcionamiento del sistema Móvil para cumplimiento de sus objetivos.....	75
Figura 10. El sistema Móvil, está bien organizado de acuerdo a las funciones que realiza.....	76
Figura 11. Los informes y procesos realizados por el sistema son de la manera más precisa, posible de acuerdo a la necesidad de la circunstancia ...	77
Figura 12. La seguridad en los procesos de control del sistema Móvil.....	78
Figura 13. El funcionamiento de nivel de madurez de los procesos de control	79
Figura 14. El rendimiento del sistema Móvil cuando exista algún error.....	80
Figura 15. la capacidad de recobrar la información en la base de datos que fueron afectados directamente por una falla de red	81
Figura 16. Cómo califica de manera general al sistema Móvil, es amigable y entendible.....	82
Figura 17. La información en el sistema Móvil y su base de datos presentada en un orden lógico, simple y natural.....	83
Figura 18. Cómo califica la estructura organizativa de los contenidos del sistema	84
Figura 19. Cómo califica Ud. el diseño del sistema Móvil, le es atractivo.....	85
Figura 20. Cómo califica los diseños y colores de los botones del menú del sistema	86

Figura 21. Cómo califica Ud. los fondos impuestos en cada módulo del sistema Móvi.....	87
Figura 22. Con qué frecuencia Usted ha podido observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria.	89
Figura 23. Le brindan facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento.....	90
Figura 24. Con qué frecuencia usted percibe que sus quejas han sido escuchadas o escuchados de forma adecuada por el responsable de turno.	91
Figura 25. Proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible.....	92
Figura 26. Practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo.....	93
Figura 27. Con qué frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas	94
Figura 28. Con qué frecuencia ha podido observar que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta.....	95
Figura 29. Con qué frecuencia le mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo	96
Figura 30. Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted	97
Figura 31. Con qué frecuencia ha podido observar que en el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa.....	98
Figura 32. Con qué frecuencia percibe que el proceso de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable	99
Figura 33. Con qué frecuencia percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad	100
Figura 34. Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo.....	101
Figura 35. Con qué frecuencia usted percibió algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo	102
Figura 36. Con qué frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético	103
Figura 37. Ha observado algún problema en cuanto al manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas	104

Figura 38. Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada.....	105
Figura 39. Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada.....	106
Figura 40. Con qué frecuencia ha observado usted que el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable.....	107
Figura 41. Con qué frecuencia ha podido observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas	108
Figura 42. Con qué frecuencia usted percibe que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos	109
Figura 43. Con qué frecuencia ha observado usted que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o)	110
Figura 44. Con qué frecuencia ha notado que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo	111
Figura 45. Percibe usted que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo.....	112
Figura 46. Percibe usted que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas.	114
Figura 47. Con qué frecuencia ha podido observar que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos.....	115
Figura 48. Usted con qué frecuencia observa que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado	116
Figura 49. Percibe usted que se ha mejorado la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios	117

INTRODUCCIÓN

En esta presente investigación se refiere a poder solucionar las quejas de tránsito por parte de los conductores, es decir, se emplearía el aplicativo móvil para que sea usado tanto en los conductores como en efectivos policiales de tránsito, donde en este caso estaría a cargo de dos personas que puedan recepcionar todas las quejas que se cargan en el aplicativo puedan haber desde el aplicativo y mediante el correo, siempre y cuando se demuestren las quejas con fotos o grabación y con foto de dicha papeleta para poder hacer valida dicha queja.

En este proyecto que se encuentra realizando para el aplicativo se ha visto por conveniente realizarlo en la Provincia Constitucional del Callao, ya que es donde hay más incidencias con los conductores, acerca de todo lo que es relacionado a las faltas de tránsito, asimismo por consiguiente se dan las intervenciones policiales y fiscalizadores de forma frecuente, puesto que el tránsito es muy abundante en dicha provincia, como también incurrir en la delincuencia con carros, por consiguiente en el presente trabajo se obtendrá toda la información necesaria donde pueda comprobar que esta aplicación para las quejas de conductores es viable en la actualidad para bienestar de los conductores y claro también para el efectivo policial

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Según **Rocca (2016)**, “Así como en una empresa particular se observa la satisfacción del cliente como una variable que nos permite identificar la efectividad de los procesos en una empresa, este concepto se puede extrapolar a la satisfacción del usuario en el caso de los servicios públicos. De este modo, la tendencia entre las instituciones públicas es presentar una moderada o escasa satisfacción por parte del usuario en este aspecto”

Según **Arias, Serrano & García (2016)**, Menciona que “Por esta razón existen muchos estudios dedicados a desarrollar métodos para evaluar la satisfacción, basándose mayormente en las particularidades del servicio que son tomadas en cuenta por el mencionado”

Según **Rivera (2014)**, “En países latinoamericanos los niveles de satisfacción disminuyen considerablemente convirtiéndose en causales bastante relevantes el trato brindado por el personal, la accesibilidad de los servicios, la efectividad en la entrega de productos y la participación comunitaria”

Según **Peña, Rodríguez & López (2014)**, mencionan que “Cuando las características antes mencionadas no reciben la atención requerida por parte de las organizaciones, surge el reclamo por parte del usuario la cual también debe ser controlada por las instituciones públicas. En el contexto latinoamericano se observa, en el caso del sector salud, que los mayores motivos de reclamos y quejas se relacionan con aspectos técnicos de diagnóstico, la recepción de información y la vigilancia insuficiente durante la estancia en los centros de salud “.

Según **Rodríguez, Castaño, Lorenzo, Leis & Gil, (2010)**, “Es por este motivo que el análisis de quejas es tomado como un mecanismo de suma importancia para obtener índices adecuados de satisfacción del servicio, de este modo se busca la realización de informes detallados que permitan a los profesionales identificar oportunidades de mejora en los servicios o bienes brindados, siento de crucial importancia tener sistemas de registro óptimos que permitan apreciar de forma clara las propuestas de solución de los usuarios“

En lo concerniente a este tema es que por mucho tiempo atrás habido en lo que concierne a tránsito diferentes y constantes sucesos con el tema de infracciones al reglamento de tránsito cometidas por los conductores ya sea de los de transporte público, privado o funcionarios públicos. Donde ahora tocaremos el personaje principal es el policía de tránsito, ya que, cuando el efectivo policial impone la papeleta al conductor, este no tiene como comunicar sus inquietudes o disconformidad por la infracción cometida, por lo cual a consecuencia de ello se ha visto por los medios de comunicación muchas veces agresiones o faltas de respeto a las autoridades, ya que no tienen conocimiento, los conductores, en las infracciones cometidas por su parte; por otro lado también se ha visto que cuando dichos conductores reciben su multa correspondiente evaden el pago durante meses y en otras ocasiones acumulan más y más infracciones y siguen circulando como si nada hubiera pasado.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

PG. ¿De qué manera el desarrollo de una aplicación móvil mejora la gestión de reclamos de los conductores de la Provincia Constitucional del Callao, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

PE 1. ¿De qué manera el desarrollo de una aplicación Móvil influye en la centralización de la información de los reclamos de conductores de la Provincia Constitucional del Callao, 2020?

PE 2. ¿De qué manera el desarrollo de una aplicación Móvil influye la reducción de intervenciones mal ejecutada por la policía, en la Provincia Constitucional del Callao, 2020?

PE 3. ¿De qué manera el desarrollo de una aplicación Móvil influye en el seguimiento de reclamo en línea de los conductores en la Provincia Constitucional del Callao, 2020?

1.3. Justificación del estudio

Bueno con la aparición de teléfonos inteligentes y el masivo uso que se hace de ellos, además con el auge de las aplicaciones móviles, surge la necesidad de realizar un diseño de una aplicación móvil para gestionar los reclamos de los conductores de la provincia constitucional del callao, lo cual sería en un sistema Android, para fácil acceso para los usuarios, lo cual en este caso sería para los conductores, personal de tránsito y para los oficiales superiores de tránsito, en este caso este aplicativo que se piensa realizar sería para los conductores tengan libre disponibilidad de interponer sus reclamos u observaciones al momento de la intervención que se encuentren, desde su dispositivo móvil donde podrá completar sus datos, los del policía interviniente y cuales es el problema que ha surgido los que están fuera de las normas legales, ya sea por una mala intervención o diversos problemas, es decir, podrán dar esas quejas y hacerlos conocer mediante ese aplicativo a los jefes inmediatos de tránsito, donde sus quejas tendrán lugar a ser respondidas.

Si es el caso que hayan sido vulnerados los derechos del conductor. este nuevo proyecto se ha visto novedoso ya que en la actualidad no se ha visto sistema donde se observan las intervenciones policiales a los vehículos en la provincia constitucional del callao, siendo la zona más crítica hasta el momento es Faucett y Gambetta, ya que es donde mayor congestión vehicular, así como también se realizan frecuentes operativos con los policías de tránsito.

1.3.1. Justificación teórica

Buscan ofrecer un servicio personalizado a los usuarios del sistema, basándose en información de la ubicación de los clientes (conductores). Para su operación se utiliza tecnología de Sistemas de Información, alguna tecnología de posicionamiento bien sea de lado cliente (GPS, Wifi, etc.) o de lado servidor (Servicio de posicionamiento suministrado por el operador de la red) y tecnología de comunicación de redes para transmitir información a los técnicos para que puedan solucionar las solicitudes

1.3.2. Justificación Práctica

El sistema móvil proporciona control efectivo en la gestión de reclamos, en los servicios que brinda la PNP de tránsito, de la Provincia Constitucional del Callao. Asimismo, está manejado por los supervisores (personal administrativo) y jefe del área, que necesiten dar solución a través del personal técnico, los diferentes tipos de reclamos que tengan los clientes (conductores)

1.3.3. Justificación Metodológica

Para lograr la investigación se utilizaron software de diseño y animación así también herramientas de programación, Frameworks y emuladores para probar la funcionalidad de la aplicación en el sistema operativo a que está dirigida en este caso sería el sistema operativo Android (Adobe Illustrator, Dreamweaver, JQuery mobile), estas herramientas permiten que la aplicación tenga funcionalidad, atractivo visual y sin olvidar un punto importante que es el peso y la navegabilidad. Es de indicar que el desarrollo del sistema móvil basado en reclamos de los conductores es una tarea compleja; toma tiempo conceptualizar, diseñar, programar, probar e implementar la aplicación.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

OG. Determinar de qué manera el desarrollo de una aplicación móvil mejora la gestión de reclamos de los conductores de la Provincia Constitucional del Callao, 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

OE 1. Identificar los principales procesos que influyen en el desarrollo de la centralización de la información de los reclamos de los conductores en la Provincia Constitucional del Callao, 2020.

OE 2. Calcular el grado de asociación entre el desarrollo del sistema móvil y la reducción de intervenciones mal ejecutadas por la policía en la Provincia Constitucional del Callao, 2020.

OE 3. Desarrollar el sistema móvil que influye en el seguimiento de reclamos en línea de los conductores en la Provincia Constitucional del Callao, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Bravo (2018) En su tesis “Aplicación Móvil para el proceso de atención al cliente en la escuela de conductores integrales Cervanco S.C.R.L”. Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo Lima - Perú.

En su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de una Aplicación móvil para el proceso de atención al cliente en el año 2018. Por tal motivo, se especifica anticipadamente aspectos teóricos del proceso de atención al cliente, así como las herramientas y metodología que se utilizó para el desarrollo de la aplicación móvil, siendo la metodología de desarrollo de software elegida RUP.

El tipo de investigación fue aplicada experimental, el diseño de la investigación fue pre-experimental y el enfoque fue cuantitativo. La población para el indicador tasa de conversión se determinó a 382 personas que fueron atendidas en la Escuela de conductores Integrales Cervanco de lunes a sábado, asimismo la población para el indicador nivel de eficacia fue de 234 solicitudes atendidas esperadas en el periodo de un mes, ambos indicadores fueron agrupados en 26 fichas de registro.

El muestreo fue aleatorio probabilístico simple, la técnica de recolección de datos fue el fichaje y el instrumento fue la ficha de registro, los cuales fueron validados mediante el juicio de expertos.

Se concluye que una aplicación móvil mejora el proceso de atención al cliente en la escuela de conductores integrales Cervanco S.C.R.L, pues logró una mejora en el indicador tasa de conversión y en el indicador nivel de eficacia, de esta manera se pudo lograr los propósitos de este estudio. Se concluye que la aplicación móvil incrementó la tasa de conversión en un 22%. Por consiguiente, se confirma que la aplicación móvil incrementa la tasa de conversión en el proceso de atención al cliente.

Asimismo, se concluye que la aplicación móvil incrementó el nivel de eficacia en un 5%. Por tanto, se confirma que la aplicación móvil incrementa el nivel de eficacia en el proceso de atención al cliente como aporte tenemos finalmente, se demostró que la implementación de la aplicación móvil permitió incrementar la tasa de conversión del 48.69% al 70.65%, del mismo modo, se incrementó el nivel de eficacia del 55.54% al 60.81%. Los resultados mencionados anteriormente, permitieron llegar a la conclusión que la aplicación móvil mejora el proceso de atención al cliente en la Escuela de Conductores Integrales Cervanco S.C.R.L.

Meneses & Laveriano (2016) En su tesis “Prototipo de una aplicación móvil utilizando la metodología – Mobile – D para la verificación de la formalidad en el servicio de taxi metropolitano en la ciudad de Lima” Tesis de Grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima – Perú. Tuvo como objetivo es servir como fuente para informar acerca del servicio de taxi al ciudadano, mediante el uso de un teléfono inteligente con disponibilidad de internet para que dicho aplicativo pueda hacer la lectura de la serie de la placa del taxi. Las conclusiones están en concordancia con nuestro objetivo, marco teórico y aplicación de la metodología usada.

Los resultados son los siguientes: Objetivo General: Desarrollar un prototipo de aplicación móvil utilizando la metodología MobileD para la verificación de la formalidad en el servicio de Taxi Metropolitano en la ciudad de Lima. Gracias al uso de este aplicativo se logrará mejorar la identificación satisfactoria de los taxis formales. Obteniendo la información en un tiempo no mayor a 2 segundos.

Objetivo Específico: Investigar y analizar el comportamiento que las personas tienen al tomar un servicio de taxi. Se hizo una investigación a diferentes individuos que usan los servicios de taxi, donde se concluyó que el mayor temor al tomar taxi es la inseguridad. Identificar las funcionalidades que debe cumplir el prototipo. Teniendo en cuenta la investigación y el análisis hecho a las personas, se identificó la principal funcionalidad que el aplicativo debe tener: identificación rápida de la unidad de taxi.

Aplicar la metodología de desarrollo Mobile-D para el desarrollo de la aplicación móvil. La utilización de la metodología Mobile-D, permitió agilizar y

organizar el desarrollo del proyecto. Objetivo Específico: Elaborar un plan de pruebas para verificar que el prototipo cumpla con los requerimientos definidos.

Se verificó que al aplicar los casos de pruebas propuestos antes del desarrollo de la aplicación ayudó a certificar que el prototipo cumple con el alcance propuesto. Como aporte tenemos a La información acerca de un vehículo que brinda el servicio de taxi puede ayudar al ciudadano a decidir antes de abordarlo, siendo esto un apoyo para garantizar la seguridad y confiabilidad en el servicio.

Como conclusión se tiene, Gracias al uso de este aplicativo se logrará mejorar la identificación satisfactoria de los taxis formales. Obteniendo la información en un tiempo no mayor a 2 segundos.

Rodriguez (2018) En su tesis “Aplicación Movil para la planificación de rutas de transporte público, Chimbote”. Tesis de grado, Universidad San Pedro Chimbote - Perú. Como objetivos Tuvo como propósito desarrollar una aplicación móvil para la planificación de rutas de transporte público de la ciudad de Chimbote, permitiendo buscar las rutas a partir de la ubicación actual u otro punto inicial hasta un destino determinado, de acuerdo a la búsqueda mostrará los comités de transporte que permitan llegar a su destino, el cual deberá ser seleccionado para visualizar en un mapa el trazado de la ruta buscada.

La investigación es de tipo descriptivo no experimental con corte trasversal y para el desarrollo de la aplicación móvil se utilizó la metodología ágil XP (Extreme Programming) por la serie de ventajas que está brindando y que ayudan a ahorrar tiempo y recursos.

Además, es la metodología que más se adecua al desarrollo del proyecto agilizando así todos los procesos de desarrollo. Para ello se usó como plataforma de desarrollo a Android Studio para la codificación de la aplicación, a esto se integró el gestor de base de datos MySQL quien guardará toda la información relevante y que se comunicará con la aplicación mediante web services desarrollados en el lenguaje de programación PHP y siendo consumidos mediante formato JSON. Logrando así una integración rápida de datos entre el usuario y la aplicación. Como conclusiones tenemos:

- Se lograron establecer los procesos de los recorridos formales de las unidades de transporte público en la ciudad de Chimbote, gracias a la planificación de las rutas que se elaboró en colaboración con todas las empresas de transporte público que, a través de sus requerimientos, se desarrolló una solución óptima tanto para el usuario como para las empresas.
- Se utilizó la metodología Programación Extrema (XP) para el desarrollo de este proyecto, que está dentro del grupo de metodologías ágiles que se centra en la obtención de resultados y satisfacción del cliente, incluso se pueden producir modificaciones de los requisitos del proyecto a lo largo de su desarrollo sin alterar los resultados.
- A comparación con otras metodologías es mucho más rápido, reduciendo los procesos tradicionales. Para la creación de la aplicación móvil de planificación de rutas se utilizó el IDE de Android Studio que permite un desarrollo más ordenado, estructurado, mejor diseño de interfaces, mayor uso de versiones en la aplicación y como servidor de base de datos se usó MySQL que para su funcionamiento consta de características mínimas que nos facilita su utilización Como aporte tenemos a
- La aplicación obtenida permite a la población conocer las rutas correctas de cada empresa de transporte público, ubicando y mostrando su recorrido a disposición y guiándolos hacia su destino, en el comité adecuado mejorando así la relación comité usuario.

Muñoz & Garcia (2017), en su tesis “Desarrollo de un aplicativo móvil (App) para una E – Commerce”. Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Lima - Perú.

Tuvo por objetivo el desarrollo de una aplicación móvil que concrete la compra de los usuarios que visiten RPCP. Se realizó en dos etapas: La primera consistió en hacer un estudio exploratorio descriptivo, en el cual se pasaron encuestas a distintos usuarios consumidores para identificar el sistema operativo que usan (iOS, Android o Windows Phone), si cuentan con un App, si la usan para comprar, la frecuencia de uso de la misma; etc.

A partir de los resultados obtenidos se transitó a la segunda etapa, que consistió en el desarrollo de una aplicación móvil que permita utilizar un dispositivo móvil para poder mejorar la efectividad de la compra. Como conclusiones tenemos a La implementación de la App de RPCP ayudará a reducir la ratio de visitas realizadas a la página sobre las compras efectivamente efectuadas, que actualmente es solo el 7.8% anual. Además, para que RPCP no pierda participación en el mercado de regalos delivery online, debe implementar una App a fin de aprovechar que, actualmente, el 40% de los peruanos cuenta con un Smartphone.

La implementación de la App también permitirá que los consumidores actuales de RPCP puedan acceder a sus productos y servicios desde sus dispositivos móviles de manera más rápida y eficaz. Adicionalmente, reforzará la relación entre la marca y los consumidores pues estará presente en sus dispositivos móviles, los mismos que forman parte de su vida diaria.

Como aporte tenemos a Los distintos medios digitales han transformado al consumidor notablemente en sus estilos de vida y en su capacidad de elección de productos. La presencia de las webs e-commerce como un medio de compra online pretende ahorrarle tiempo al consumidor, facilitándole ofertas de productos y servicios a la velocidad de un click.

La introducción de los pagos móviles es, entonces, una alternativa imprescindible en el día a día de los usuarios, quienes, a través de sus laptops, tabletas y dispositivos móviles, pueden consolidar compras rápidamente.

Esta transformación digital obliga a las empresas a estar presente en donde el consumidor está y conseguir tener una presencia efectiva en línea para sobrevivir.

RegalosPeru.com.pe (en adelante, RPCP) es una web online que debe estar presente en el día a día de sus consumidores desde que sólo se distraen en las redes sociales sin ser conscientes del por qué están ahí, desde la visión cómoda de la no búsqueda, desde la visión general del cero esfuerzo; siempre deberá estar la marca para generar un fuerte vínculo emocional

Ríos (2018) En su tesis Propuesta “Efectividad de una aplicación móvil en el proceso de delivery de productos en una pyme que comercializa productos naturales”. Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola Lima - Perú.

Como objetivos Esta presente investigación estudia la problemática de la automatización en la gestión de delivery de una pyme que comercializa productos naturales, con la finalidad de evidenciar oportunidades de mejora en el proceso, reduciendo los tiempos de demora en la entrega de los pedidos.

Con el avance tecnológico de hoy en día se puede considerar que las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son un componente fundamental para el desarrollo y expansión en las diversas industrias y sectores mundiales.

Así mismo, las pymes en el Perú se encuentran inmersas en esta tendencia, como se ve en ciertos casos concretos en que la iniciativa tecnológica se convierte en un valor agregado, logrando así, una mejora significativa, y en algunos otros casos no sucede.

Como conclusiones tenemos que:

- El uso del aplicativo móvil en el proceso de delivery de la pyme evidencia una ligera efectividad positiva, reduciendo el tiempo promedio a 13,46 minutos de demora en la entrega de pedidos, representando una mejora al 29,79%; sin embargo, no fue lo suficiente para ser tomado como un efecto significativo, según los resultados obtenidos de la prueba T-Student que comprueban una igualdad en los tiempos.
- El aplicativo móvil no generó una disminución de los costos operativos en la gestión de delivery, puesto que, su instalación es gratuita, y que se instaló en el Smartphone del conductor; además que, se usó la membresía gratuita que cumplía con las funcionalidades que requería la pyme. A su vez, la pyme contaba con una computadora para acceder al aplicativo web y poder así gestionar sus pedidos.
- La capacidad de entrega de los pedidos no tuvo un aumento significativo, debido a que, solo incrementó 1 pedido con respecto al mes anterior de la prueba con el aplicativo móvil, y esto también se debe a que no hubo una

reducción significativa de los tiempos de demora en la entrega de los pedidos. Hubo facilidad en la adaptación del nuevo proceso de delivery con la propuesta de automatización para la pyme, aunque fue al principio rechazado por el personal encargado, puesto que el proceso que se llevaba anteriormente les resultaba conveniente y práctico; sin embargo, esto fue cambiando a medida que se iba desarrollando la investigación con las reuniones pactadas en donde se indicó el uso correcto de la plataforma. Esta capacitación no tuvo costo alguno para la pyme, puesto que se realizó con fines de investigación.

- Finalmente, el uso del aplicativo móvil en el proceso de delivery de productos en una pyme que comercializa productos naturales no tuvo un efecto significativo, según el análisis de los resultados del experimento, por lo que, se espera que al largo plazo pueda evidenciarse un efecto positivo para la mejora del proceso de delivery en la pyme.

Como aporte tenemos que la investigación se aplica una solución de software, que incorpora un aplicativo móvil, con el objetivo de verificar si hay un efecto positivo o no en el proceso de delivery en la pyme, puesto que las aplicaciones móviles se han convertido en una potente herramienta para las empresas que buscan mejorar sus servicios y procesos.

Finalmente, se realiza un análisis a los resultados obtenidos del experimento, concluyendo que la automatización del proceso de la gestión de delivery no tiene un efecto positivo significativo para ser considerado como una mejora para la pyme; por lo que, se recomienda tomar con precaución el uso del aplicativo móvil en una pyme.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Brito & Pinzón (2017) En su tesis “Diseño de una aplicación móvil para la oferta de servicios de información (Tendencias, precios y ubicación) enfocado a las prendas de vestir, accesorios y calzado en la ciudad de Bogotá D.C”. Proyecto de Grado de la Universidad Libre Colombia Bogotá – Colombia.

Como objetivos tenemos que se logran plantear unos objetivos y una

metodología de investigación que permita conocer y analizar las opiniones y valoraciones de los usuarios a la hora de realizar compras en la ciudad de Bogotá D.C; persiguiendo el mismo fin de conocimiento se realizó entrevista especializada a las marcas preferidas por los consumidores (según los resultados de la investigación de mercados) quienes expresaron sus expectativas ante una herramienta como esta , que permitiera promocionar y posicionar su marca. Tras los hallazgos encontrados se logran definir tres aspectos importantes para los usuarios a la hora de realizar compras: Tendencias, Precios y Ubicación, los cuales se constituyen en los puntos básicos para el diseño de la App. Como conclusiones tenemos:

- Se puede afirmar según la investigación de mercados con sus diferentes análisis tanto cualitativo como cuantitativo que Suitty App es una herramienta que está acorde con las tendencias contemporáneas de marketing como “el momento cero de la verdad”, lo cual es un punto a favor para la misma, adicionalmente al ser un desarrollo tecnológico que se presentara para las plataformas iOS y Android, podría llegar a ser en un mediano plazo un proyecto muy viable.
- Después de realizar todo el análisis pertinente de la App, se puede deducir que las personas están abiertas al uso del internet y las nuevas tecnologías ya sea por gusto o por necesidad, por ende, el brindar una aplicación móvil que es el boom en este siglo XXI, con características diferenciadoras como tiempos y movimientos, que son recursos primordiales hoy en día, estos hacen de Suitty App un emprendimiento innovador y diferente en un sector de rápido crecimiento y con alta competitividad.
- Suitty se convierte en un proyecto innovador ya que es algo con lo que el mercado no cuenta, además según datos arrojados por la investigación de mercados, el porcentaje de descarga de la misma tiende a ser alta conforme pronósticos a nivel mundial. En cuanto a la App se puede observar que el Target está correctamente orientado, ya que está apuntando a un nicho de mercado que se mantiene en constante crecimiento, cambio e innovación.
- La App tiene dos instancias importantes la primera es que inicialmente será

gratuita y la segunda su diseño y utilización será agradable, fácil de utilizar y a un precio asequible gracias a las estrategias planteadas. Uno de los enfoques con mayor auge en los últimos años es el Marketing digital también conocido Marketing Online, el cual ha permitido que las organizaciones potencien su marca utilizando canales de distribución como son las redes sociales, por ende Suitty va acorde a estas nuevas tendencias y se enfoca claramente en este nuevo mercado del desarrollo de herramientas tecnológicas. Realizando el diagnóstico de las apps móviles, en cuanto a prendas de vestir, accesorios y calzado, se encuentra que Suitty muestra un panorama muy alentador frente a las Apps de moda, puesto que los competidores ofrecen servicios diferentes.

A continuación, se realiza la comparación de los competidores más cercanos frente al emprendimiento de la App Suitty. Como aporte tenemos que Suitty App proporcionará información a los usuarios para que puedan filtrar sus compras según su necesidad bien sea de tendencia enseñando la prenda adecuada, o puede ser de precio conociendo con anticipación si esta se ajusta a sus presupuestos y/o también aplicaría para ubicación suministrando el dato de donde se puede conseguir el outfit, en tiempos modernos y vertiginosos el tiempo se convierte en un recurso valioso para el hombre.

Chinchay (2015) En su tesis Desarrollo de una aplicación móvil Android para la búsqueda de plazas disponibles en un parqueadero. Tesis previa a la obtención del título de Ingeniero en Sistemas. Universidad Nacional de Loja – Ecuador.

Como objetivos tenemos que el presente trabajo de titulación trata acerca de la realización de una aplicación móvil Android para la obtención de parqueaderos cercanos a la ubicación del dispositivo o a una ubicación alternativa ingresada por el usuario. Para su realización ha sido necesario abordar conceptos relacionados a aplicaciones móviles, sistemas operativos móviles, la conexión a datos desde un dispositivo móvil, servicios de google y metodologías de aplicaciones móviles.

La metodología utilizada para el desarrollo de la aplicación es mobile-d, metodología ágil que no exige un nivel alto de documentación permitiendo al desarrollador enfocarse más en el desarrollo de la aplicación y terminar en un

menor tiempo gracias a la codificación y pruebas que van de la mano. Dentro de los documentos obtenidos siguiendo la metodología mobile-d se encuentran el modelo del dominio, el modelo de base de datos, el esquema de navegación, story board y story cards que componen una base fundamental para realizar una adecuada codificación y ofrecen información oportuna y eficiente acerca del funcionamiento de la aplicación.

Como conclusiones tenemos: Luego de haber realizado el presente trabajo de titulación se ha llegado a las siguientes conclusiones: La implementación de librerías en el desarrollo de aplicaciones móviles Android optimizan el tiempo del programador y pueden mejorar el desempeño de las mismas. Los servicios de Google relacionados con la localización y direcciones son de gran utilidad en el desarrollo de aplicaciones móviles puesto que al ser implementados de forma adecuada permiten optimizar el tiempo de los usuarios. La búsqueda de parqueaderos por la razón social o dirección permitirá a los usuarios acceder más fácilmente a los parqueaderos de su preferencia y la visualización de plazas libres optimizar tiempo en la búsqueda de un espacio disponible. La realización de las pruebas es fundamentales para la obtención de un producto de calidad; incluyendo la utilización de herramientas online como por ejemplo Mono Running.

El proceso desarrollado para la culminación del trabajo de titulación fue plasmado de forma detallada en diferentes archivos, siendo estos la memoria final, el manual técnico, y el artículo científico, además se procedió a enviar el artículo a la revista MASKANA (Universidad de Cuenca), indexada en la base de datos de Latindex para su respectiva publicación, Como aporte tenemos que Cada una de las fases realizadas dentro del presente proyecto ha permitido obtener los resultados necesarios para cumplir con cada uno de los objetivos planteados y así obtener una aplicación móvil que permita buscar plazas disponibles en un parqueadero como posible solución ante la problemática de los conductores de encontrar una plaza disponible en un parqueadero cercano.

Como una de las conclusiones tenemos a La implementación de librerías en el desarrollo de aplicaciones móviles Android optimizan el tiempo del programador y pueden mejorar el desempeño de las mismas.

Quien & Salan (2016) En su tesis “Implementación de aplicación móvil para reporte de crimines, integrada con la plataforma Facebook utilizando la tecnología Android guate segura” Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como objetivos tenemos que el proyecto GuateSegura es un software para dispositivos móviles que permite divulgar información sobre robos, crímenes y cualquier acto delictivo en la ciudad capital, para que los usuarios tomen las medidas preventivas necesarias.

La aplicación utilizará diversas tecnologías con las que cuentan ahora los dispositivos móviles como GPS e implementará los diferentes frameworks para poder utilizar las APIs de Google y así mostrar diferentes ubicaciones geográficas.

El proyecto es importante ya que se concentra en uno de los problemas que más afectan a nuestra sociedad en estos días, dado a que la delincuencia, puede decirse que tiene atemorizada a la sociedad guatemalteca y si no se toman medidas, el problema puede agravarse con el tiempo.

Como conclusiones tenemos que al implementar aplicaciones que ayuden a que las personas llamen vía telefónica a la Policía Nacional Civil, se ayuda a que la tasa de crímenes negros disminuya. En vista de que el delito más cometido en la sociedad son los asaltos, una aplicación que permita visualizar las áreas más afectadas y los crímenes que se dan a nuestro alrededor. Incita a que la población tome medidas de precaución sobre los lugares o rutas que transitan en su diario vivir.

Es importante explotar el campo de la tecnología en todos los ámbitos posibles, en este sentido tanto los usuarios finales como las autoridades se verán beneficiadas con un uso adecuado sobre la aplicación. La principal vulnerabilidad de la aplicación es que no sea aceptada por parte de la sociedad, esto debido a que su fuente de alimentación de datos son los ingresos por parte de los usuarios.

Dado a las características del proyecto, siempre se desplegarán los reportes dentro de un perímetro establecido. Este puede acoplarse a cualquier comunidad o región. Como aporte tenemos que uno de los propósitos de la aplicación es formar comunidades más seguras, ya que esto permitirá realizar denuncias de manera más simple, mostrando la comisaría de policía o la manera de establecer comunicación telefónica con las autoridades.

Se espera que el software reporte un beneficio para la sociedad, debido a que se estará proporcionando un instrumento con tecnología moderna para aplicarse, con el afán de minimizar los problemas planteados anteriormente.

Sancho (2016 - 2017) En su tesis “Diseño de una app basada en Android para la gestión de viajes compartidos.” Tesis previa a la obtención del grado académico en Ingeniería de Sistemas Universitat politécnica de Valencia – España

Los objetivos del proyecto son los siguientes:

Desarrollar una aplicación en Android que represente un estándar de las aplicaciones donde los usuarios comparten sus vehículos particulares para desplazarse. Permitir la adaptación a un grupo más específico de usuarios a través de restricciones o funcionalidades fáciles de incluir en el código fuente.

Asegurar la actualización de los datos en tiempo real, para que toda la información ofrecida esté actualizada en todo momento en cualquier dispositivo. Implementar una organización óptima en la base de datos que contenga la información de usuarios y trayectos. Como conclusiones tenemos que El primer paso realizado para el desarrollo de este proyecto ha sido la elección del mismo, encontrando una oportunidad real de negocio, y tratando de cubrir un vacío en la oferta que actualmente existe en el mercado de aplicaciones.

El siguiente paso ha sido la planificación del mismo, definiendo los objetivos que se iban a llevar a cabo, así como decidir hasta dónde iba a llegar este proyecto, ya que, como hemos expuesto en el capítulo anterior, podría haberse extendido cuanto se hubiese querido. A partir de aquí se empezó a construir la aplicación, comenzando por entender cómo crear una base de datos remota, y lo más importante, cómo conectarla con nuestra aplicación.

El contacto con Android Studio existía, y ya se había desarrollado alguna aplicación que requería de almacenamiento local, pero nunca en remoto. Cómo crear usuarios, iniciar sesión, publicar trayectos, consultar los activos, inscribir a un usuario en un trayecto publicado... Una vez implementadas todas estas funcionalidades se pudo dar por completada la implementación de la aplicación (servidor y base de datos incluidas).

Los principales problemas han venido con la necesidad de establecer conexión con un servidor remoto, y que a su vez conectara con una base de datos para insertar o extraer información de ella. Se añade a esta dificultad el hecho de que en la carrera no se imparte ninguna asignatura que introduzca al lenguaje PHP, por lo que al principio los primeros intentos de conexión no se llevaron a cabo con éxito, y conseguir establecer estas conexiones fue algo muy costoso de conseguir, básicamente por la barrera del lenguaje, y del funcionamiento del backend en general.

La solución fue, a grandes rasgos, el uso de la herramienta de depuración de Android Studio. A través de puntos de parada se iba revisando que los valores en cada momento fueran correctos, y se pudo detectar los lugares donde algo fallaba. Poco a poco, corrigiendo los fallos que se presentaban en cada punto, se consiguió crear una versión de la aplicación estable y operativa. Como aporte tenemos que en los últimos años la sociedad está experimentando un auge de la economía colaborativa en distintos sectores.

Estos modelos están respaldados por plataformas tecnológicas que facilitan la interconectividad de los usuarios, la gestión de los procesos y pagos, así como intentar dar a conocer la reputación de los usuarios y agentes participantes. En lo que respecta al sector del transporte, en la actualidad existe una demanda creciente por parte de los ciudadanos de compartir sus propios vehículos con terceros en viajes.

Esto no sólo permite ahorrar dinero a los usuarios, sino que algunos de ellos están encontrando una fuente de recursos. Este auge no sólo viene determinado por cuestiones económicas, sino que en muchos casos permite tener mayor facilidad a la hora de combinar medios de transporte, y de paso poder contribuir a la mejora del medio ambiente. Iniciativas como Uber, Cabify, o BlaBlaCar hacen uso de esta idea general, con ciertos matices.

En este trabajo, realizaremos la planificación, análisis, diseño e implementación de una aplicación para Android consistente en la implementación genérica de este tipo de modelo de negocio, que permita a los usuarios publicar ofertas de trayectos que vayan a realizar, así como consultar las ofertas disponibles para incorporarse al trayecto que les interese.

Cajilima (2015) En su tesis “Desarrollo de una Aplicación, para dispositivos móviles que permita administrar pedidos y controlar rutas de los vendedores, aplicada a la empresa: “Almacenes Juan ElJuri Cia. LTDA.” División Perfumería”, Tesis de grado Universidad Politécnica Salesiana Cuenca – Ecuador.

Como objetivos se tuvo que en los últimos años la sociedad está experimentando un auge de la economía colaborativa en distintos sectores. Estos modelos están respaldados por plataformas tecnológicas que facilitan la interconectividad de los usuarios, la gestión de los procesos y pagos, así como intentar dar a conocer la reputación de los usuarios y agentes participantes.

En lo que respecta al sector del transporte, en la actualidad existe una demanda creciente por parte de los ciudadanos de compartir sus propios vehículos con terceros en viajes. Como conclusiones tenemos que en base a los objetivos planteados podemos decir que se fueron cumpliendo con el avance del desarrollo de la aplicación móvil para Android, siendo esta aplicación para el uso de los empleados de la División perfumería de Almacenes Juan Eljuri Específicamente a sus Agentes Vendedores, pudiendo constatar que este usuario ya cuenta con información actualizada en línea de sus productos y no dependen que su Supervisor les haga llegar esta información., eliminando ciertas tareas manuales y la impresión de hojas, y por lo tanto reduciendo el tiempo de entrega del producto al cliente. Como aporte se tiene que esto no sólo permite ahorrar dinero a los usuarios, sino que algunos de ellos están encontrando una fuente de recursos. Este auge no sólo viene determinado por cuestiones económicas, sino que en muchos casos permite tener mayor facilidad a la hora de combinar medios de transporte, y de paso poder contribuir a la mejora del medio ambiente. Iniciativas como Uber, Cabify, o BlaBlaCar hacen uso de esta idea general, con ciertos matices.

En este trabajo, realizaremos la planificación, análisis, diseño e implementación de una aplicación para Android consistente en la implementación genérica de este tipo de modelo de negocio, que permita a los usuarios publicar ofertas de trayectos que vayan a realizar, así como consultar las ofertas disponibles para incorporarse al trayecto que les interese.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable independiente: Aplicación Móvil

2.2.1.1. Aplicación Móvil

Según Avilés E. (2011), manifiesta: “una aplicación móvil es como un software desarrollado para correr bajo Smartphones. Está diseñada para educar, entretener o ayudar en la vida diaria a sus usuarios/consumidores. Estas funcionalidades que antes sólo estaban disponibles en PC ahora pueden ser ejecutadas en los dispositivos móviles.” (pp. 45-46)

A su vez Santiago (2015), define una aplicación móvil como “una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tablets y otros dispositivos móviles y que permite al usuario efectuar una tarea concreta de cualquier tipo profesional, de ocio, educativas, de acceso a servicios, etc. facilitando las gestiones o actividades a desarrollar.” (p. 25)

Según Sanz, Martí & Ruis (2012), Definen a “la aplicación móvil como una herramienta de gestión donde el usuario tiene la posibilidad de desarrollar determinadas tareas.”

En conclusión, definimos la aplicación móvil como un software o programa informático que se utiliza en un dispositivo móvil, donde el usuario puede determinar distintas tareas dependiendo a la esencia con la cual haya sido creada una app.

2.2.1.1.1. Características de Dispositivo Móvil

Sostiene que los dispositivos móviles son aparatos pequeños, tienen una capacidad de procesamiento, tienen conexión permanente o intermitente a una red cuentan con una memoria ya sea RAM, tarjeta MicroSD, flash, etc. Ser definido con las siguientes características que lo diferencian de otros aparatos electrónicos:

- Movilidad
- Tamaño reducido
- Comunicación inalámbrica
- Interacción con las personas

Según la revista "Seguridad cultura de prevención para TI" escrito por **Anaid (2018)** un dispositivo móvil es un aparato de tamaño pequeño que cuenta con las siguientes características que se muestra en la figura.

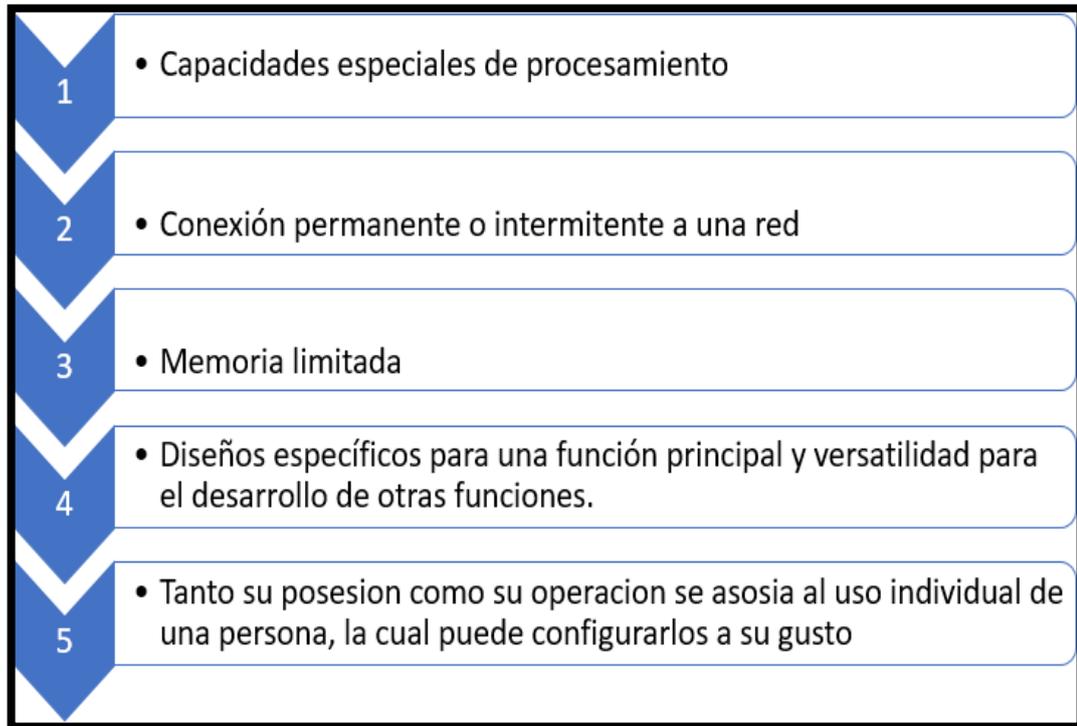


Figura 1. Características de un dispositivo móvil

Según **Fernández (2006)** "Indica que las características de los dispositivos móviles vienen a ser los siguientes":

- Portabilidad, debido al reducido tamaño de los dispositivos móviles.
- Conectividad e inmediatez mediante las redes inalámbricas.
- Ubicuidad, debido a que se libera el aprendizaje de barreras espaciales o temporales.
- Adaptabilidad de aplicaciones y servicios a la necesidad del usuario.

2.2.1.1.2. Tipos de Dispositivo Móvil

Según Baz, Ferreira, Álvarez & García (2009), Debido al variado número de niveles de funcionalidad asociado con dispositivos móviles por ello en el 2005, T39 y DuPont Global Mobility Innovation Team pusieron los siguientes estándares para la definición de los dispositivos móviles.

- **Dispositivo Móvil de Datos Limitados (Limited Data Mobile Device):** teléfonos móviles clásicos. Se caracterizan por tener una pantalla pequeña de tipo texto.
- **Dispositivo Móvil de Datos Básicos (Basic Data Mobile Device):** se caracterizan por tener una pantalla de mediano tamaño, menú o navegación basada en iconos, etc. Por ejemplo, los teléfonos inteligentes (“smartphones”)
- **Dispositivo Móvil de Datos Mejorados (Enhanced Data Mobile Device):** se caracterizan por tener pantallas de medianas a grandes (por encima de los 240 x 120 pixels).

Según César (2011) los tipos de dispositivos móviles son los siguientes:

- **PDA (Personal Digital Assistant):** Un PDA, es una computadora de mano originalmente diseñada como agenda electrónica con un sistema de reconocimiento de escritura, calendario, gestión de contactos, reproductor de archivos multimedia y acceso a internet.
- **Teléfonos móviles:** El teléfono móvil es un dispositivo inalámbrico electrónico basado en la tecnología de ondas de radio, que tiene la misma funcionalidad que cualquier teléfono de línea fija. Su principal característica es su portabilidad y ahora tiene las mismas funciones de un ordenador.
- **Consolas:** Llamados comúnmente como “dispositivos orientados a jugar” por qué tienen gran capacidad de procesamiento de imágenes, también al igual que los PDAs.

2.2.1.2. Sistemas Operativos para dispositivos móvil

Según Figueredo (2006), “Sostuvo que el sistema operativo (S.O.) se define como la capa compleja entre el hardware y el usuario, concebible también como una máquina virtual, que facilita al usuario o al programador las herramientas e interfaces adecuadas para realizar sus tareas informáticas.”

Según Gartner (2016) la cuota de mercado de sistemas operativos móviles en el segundo trimestre (abril a junio) de 2016 era el siguiente:

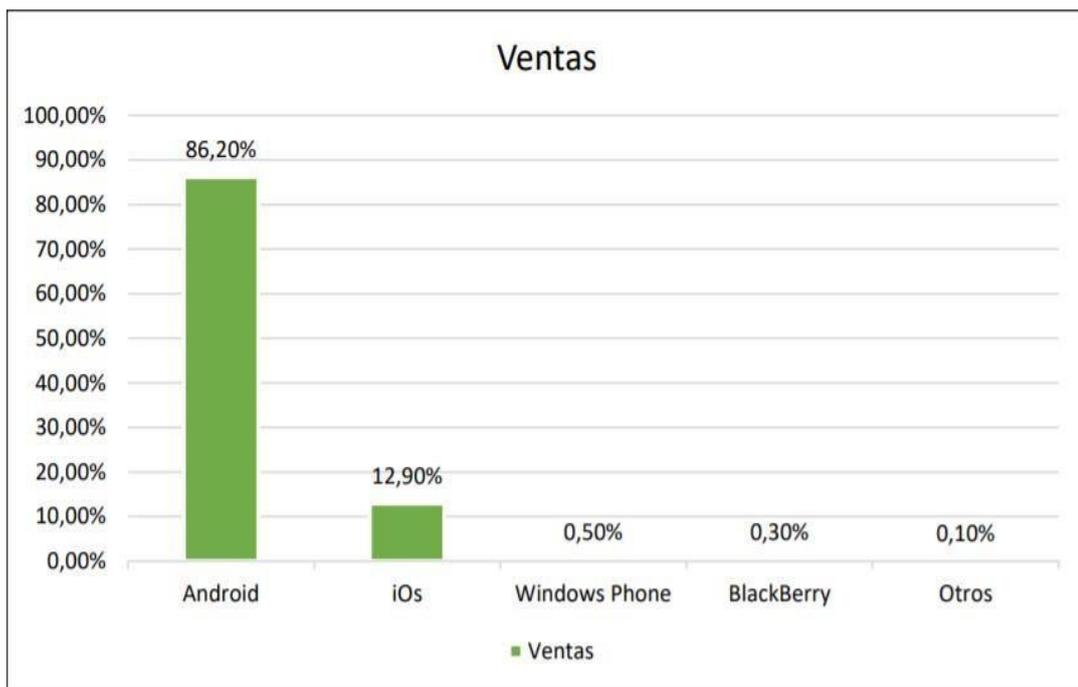


Figura 2. Cuota de mercado de sistemas operativos móviles

2.2.1.2.1. IOS

Según Ramírez (2013) explicó que (anteriormente era denominado iPhone OS) es un sistema operativo móvil de Apple desarrollado originalmente para el iPhone, siendo después usado en el iPod Touch e iPad. Es un derivado de Mac OS X, que a su vez está basado en Darwin BSD.

Según César (2011). “La interfaz de usuario de iOS está basada en el concepto de manipulación directa, usando gestos multitáctiles. Los elementos de control consisten de deslizadores, interruptores y botones. La respuesta a las órdenes del usuario es inmediata y provee de una interfaz fluida”.

2.2.1.2.2. *Android*

Según Baz, Ferreira, Álvarez & García (2009) Fue desarrollado inicialmente por Android Inc., una firma comprada por Google en 2005, Google es otro de los desarrolladores que coge algo y es capaz de convertirlo en una referencia. Android es un sistema operativo móvil basado en Linux y Java que ha sido liberado bajo la licencia Apache versión 2. “Android surge como resultado de la Open Handset Alliance un consorcio de 48 empresas distribuidas por todo el mundo con intereses diversos en la telefonía móvil y un compromiso de comercializar dispositivos móviles con este sistema operativo”.

2.2.1.3. *Arquitectura del Android*

Según García & Ostos (2017) Una de las grandes ventajas que muestra la arquitectura de este sistema operativo, es que esta se encuentra formada por diferentes capas, Cada una de las capas utiliza elementos de la capa inferior para realizar sus funciones, es por ello que a este tipo de arquitectura se le conoce también como pila, lo cual es de beneficio para los desarrolladores ya que por medio de librerías no es necesario programar a bajo nivel las funcionalidades de su aplicación.

A continuación, se explicará detalladamente cada una de las capas:

- **Aplicaciones:** en esta sección se encuentran todas las aplicaciones que trae por defecto el sistema operativo, así como las que el usuario vaya agregando conforme pase el tiempo. Todas estas corren sobre la máquina virtual Dalvik para garantizar la seguridad del sistema. Normalmente las aplicaciones Android están escritas en Java, pero también existe otra opción consistente en desarrollar las aplicaciones utilizando C/C++.
- **Núcleo Linux:** El núcleo de Android está formado por el sistema operativo Linux versión 2.6. Esta capa proporciona servicios como la seguridad, el manejo de la memoria, el multiproceso, la pila de protocolos y el soporte de drivers para dispositivos. Esta capa del modelo actúa como capa de abstracción del hardware, por lo tanto, es la única que es dependiente del hardware. Esta capa contiene los drivers necesarios para que cualquier

componente hardware pueda ser utilizado mediante las llamadas correspondientes.

- **Librerías:** comprendida por librerías en C/C++ usadas en diferentes componentes del sistema, estas están compiladas en código nativo del procesador, las principales se encargan de tareas como el motor gráfico, formatos de audio, imagen y vídeo, cifrado de comunicaciones, fuentes de texto, etc.

Entre las librerías más importantes ubicadas aquí, se pueden encontrar las siguientes:

- **Librería libc:** Incluye todas las cabeceras y funciones según el estándar del lenguaje C. Todas las demás librerías se definen en este lenguaje.
- **Librería Surface Manager:** Es la encargada de componer los diferentes elementos de navegación de pantalla. Gestiona también las ventanas pertenecientes a las distintas aplicaciones activas en cada momento.
- **OpenGL/SL y SGL:** Representan las librerías gráficas y, por tanto, sustentan la capacidad gráfica de Android. OpenGL/SL maneja gráficos en 3D y permite utilizar, en caso de que esté disponible en el propio dispositivo móvil, el hardware encargado de proporcionar gráficos 3D. Por otro lado, SGL proporciona gráficos en 2D, por lo que será la librería más habitualmente utilizada por la mayoría de las aplicaciones. Una característica importante de la capacidad gráfica de Android es que es posible desarrollar aplicaciones que combinen gráficos en 3D y 2D.
- **Librería Media Libraries:** Proporciona todos los códecs necesarios para el contenido multimedia soportado en Android (vídeo, audio, imágenes estáticas y animadas, etc.)
- **FreeType:** Permite trabajar de forma rápida y sencilla con distintos tipos de fuentes.
- **Librería SSL:** Posibilita la utilización de dicho protocolo para establecer comunicaciones seguras.

- **Librería WebKit:** Proporciona un motor para las aplicaciones de tipo navegador y forma el núcleo del actual navegador incluido por defecto en la plataforma Android
- **Librería SQLite:** Creación y gestión de bases de datos relacionales.

2.2.1.3.1. Tiempo de ejecución de Android:

Al mismo nivel que las librerías de Android se sitúa el entorno de ejecución. Éste lo constituyen las Core Libraries, que son librerías con multitud de clases Java y la máquina virtual Dalvik.

2.2.1.3.2. Framework de Aplicaciones:

Representa fundamentalmente el conjunto de herramientas de desarrollo de cualquier aplicación. Toda aplicación que se desarrolle para Android, ya sean las propias del dispositivo, las desarrolladas por Google o terceras compañías, o incluso las que el propio usuario cree, utilizan el mismo conjunto de API y el mismo "framework", representado por este nivel.

Entre las API más importantes ubicadas aquí, se pueden encontrar las siguientes:

- **Activity Manager:** Conjunto de API que gestiona el ciclo de vida de las aplicaciones en Android.
- **Window Manager:** Gestiona las ventanas de las aplicaciones y utiliza la librería Surface Manager.
- **Telephone Manager:** Incluye todas las API vinculadas a las funcionalidades propias del teléfono (llamadas, mensajes, etc.).
- **Content Provider:** Permite a cualquier aplicación compartir sus datos con las demás aplicaciones de Android. Por ejemplo, gracias a esta API la información de contactos, agenda, mensajes, etc. será accesible para otras aplicaciones.
- **View System:** Proporciona un gran número de elementos para poder construir interfaces de usuario (GUI), como listas, mosaicos, botones,

"check-boxes", tamaño de ventanas, control de las interfaces mediante teclado, etc. Incluye también algunas vistas estándar para las funcionalidades más frecuentes.

- **Location Manager:** Posibilita a las aplicaciones la obtención de información de localización y posicionamiento.
- **Notification Manager:** Mediante el cual las aplicaciones, usando un mismo formato, comunican al usuario eventos que ocurran durante su ejecución: una llamada entrante, un mensaje recibido, conexión Wi-Fi disponible, ubicación en un punto determinado, etc. Si llevan asociada alguna acción, en Android denominada Intent, (por ejemplo, atender una llamada recibida) ésta se activa mediante un simple clic.
- **XMPP Service:** Colección de API para utilizar este protocolo de intercambio de mensajes basado en XML.

2.2.1.3.3. SQLite

Para Liliana (2017) "SQLite es una biblioteca escrita en lenguaje C que implementa un Sistema de gestión de bases de datos transaccionales SQLite-contenido, sin servidor y sin configuración".

Según Yanina (2018). "define que SQLite es un motor de datos SQL transaccional de código abierto, ligero, autónomo, de configuración simple y sin servidor, que se caracteriza por almacenar información persistente de forma sencilla".

2.2.1.3.4. Por qué utilizar SQLite

Según Yanina (2018) sostiene que los puntos clave para utilizar SQLite como motor de base de datos son los siguientes:

- Configuración sencilla
- No demanda el soporte de un servidor
- Es Software Libre
- Genera un archivo para el esquema
- Almacena los datos de forma persistente

2.2.1.4. Aplicaciones móviles

Según Magazine (2016). “Las aplicaciones pueden ser desde pequeñísimos programas de apenas unas líneas de código, hasta grandes obras de ingeniería informática, con miles de horas de trabajo detrás. El tamaño, sin embargo, no define el éxito de una aplicación, sino justamente que cubra las necesidades del usuario.”

Según Sanz, Martí, Ruiz (2012) Definen “a la aplicación móvil como una herramienta de gestión donde el usuario tiene la posibilidad de desarrollar determinadas tareas.

2.2.1.5. El proceso de diseño y desarrollo de una APP

El proceso de diseño y desarrollo de una aplicación, abarca desde la concepción de la idea hasta el análisis posterior a su publicación en las tiendas.

Según Cuello & Vittone (2014) “resumieron las fases del proceso desde la perspectiva del diseño y desarrollo, es decir, sin tener en cuenta los roles de coordinación, la participación del cliente, ni los accionistas de la empresa”



Figura 3. Fases de elaboración de una aplicación móvil desde un punto de vista de diseñador y desarrollador.

2.2.1.6. Tipos de aplicaciones según su desarrollo

Así mismo Cuello & Vittone (2014) “sostienen que, a nivel de programación, hay muchas formas de desarrollar una aplicación. Cada forma tiene diferentes características y limitaciones. Según los autores ya mencionados sostienen que la aplicación que se elija, condiciona en el diseño visual y la interacción, aunque parezca que no fuera de incumbencia del diseñador si lo es en realidad”.

2.2.1.6.1. Aplicaciones nativas

Para los autores Santiago, Trbaldo, Kamijo & Fernández (2015), “Las aplicaciones nativas están implementadas en el lenguaje nativo del propio terminal móvil, Una app nativa es una aplicación software diseñada para explotar al máximo las características de un dispositivo móvil.”

2.2.1.6.2. Aplicaciones Web

Según Cuello & Vittone (2014). También conocidas como webapps, es el HTML, conjuntamente con JavaScript y CSS, herramientas ya conocidas para los programadores web. No se emplea un SDK, permite programar de forma independiente al sistema operativo en el cual se usará la aplicación.

Según Santiago, Trbaldo, Kamijo & Fernández (2015) Las aplicaciones basadas en la web son aquellos recursos y herramientas que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web a través de internet o de una intranet mediante un navegador.

2.2.1.6.3. Aplicaciones Híbridas

Según Santiago, Trbaldo, Kamijo & Fernández (2015). Resulta ser una combinación de las dos anteriores; en realidad, recoge lo mejor de cada una de ellas. con lenguajes propios de las web apps, es decir, HTML, JavaScript y CSS,

Según Cuello & Vittone (2014). Este tipo de aplicaciones mantienen la característica multiplataforma en gran parte, siguen haciendo uso de tecnologías Web, aunque funcionan localmente en el dispositivo, permitiendo ejecutarse también sin conexión a Internet.

2.2.1.7. Android Studio

Según Jiménez (2013). El desarrollo de aplicaciones para Android se ha convertido en clave de cara al futuro, debido a la cantidad de Smartphone y tablets que hay con este sistema operativo. Allí se encuentra nuestro proyecto, las carpetas del mismo, los archivos que hay en él, y todo lo necesario para acabar creando la aplicación.

Developers (2018). Android Studio es el entorno de desarrollo integrado (IDE) oficial para el desarrollo de aplicaciones para Android y se basa en IntelliJ IDEA. Android Studio ofrece aún más funciones que aumentan tu productividad durante la compilación de apps para Android,

En conclusión, Android Studio es un entorno de desarrollo integrado, que está basado en software libre, incluye un emulador en el mismo esto permite visualizar los cambios realizados en el programa. Android Studio utiliza una licencia de Apache 2.0, es compatible con java y es multiplataforma.

2.2.1.8. Dimensiones de la variable independiente

2.2.1.8.1. Dimensión 1: Funcionalidad

La ISO/IEC (2015) Señala “que la funcionalidad tiene la capacidad del producto de software para suministrar un conjunto de funciones que satisfagan las necesidades implícitas o explícitas de los usuarios al ser utilizado bajo condiciones claras y específicas”. Su relación es directa con el software para satisfacer las necesidades, mientras que sus características se refieren al cómo y al cuándo. Es apropiado para los requerimientos, además tiene exactitud para los resultados, la seguridad del producto y la interacción con otro sistema.

2.2.1.8.2. Dimensión 2: Confiabilidad

Según la Norma UNE-EN 60300--14 (2007) “La palabra confiabilidad es un término colectivo utilizado para describir la disponibilidad de un producto y los factores de influencia como la fiabilidad, mantenibilidad y logística de mantenimiento”

2.2.1.8.3. Dimensión 3: Usabilidad

Perurena & Moráquez (2013) Señalan que la usabilidad no es un atributo que forma parte del software ni tampoco especificarse independientemente del entorno de uso y de los usuarios concretos que vayan a utilizar el sistema. Está relacionada no solo con el diseño de la interfaz gráfica de usuario, sino principalmente con los elementos de interacción del sistema, su lógica y entorno como un sistema de ayuda, documentación del usuario y el procedimiento de instalación. (pp. 183-184)

2.2.2. Variable dependiente: Gestionar Reclamos

2.2.2.1. Gestión de Reclamos y Quejas

Según Pizzo (2014), dice “La gestión de quejas y reclamos tiene como objetivo inmediato recuperar la confianza de un cliente que ha quedado insatisfecho con el servicio recibido.

Pero, además, una buena gestión de reclamos no puede quedarse ahí, sino que debería ser capaz de procesar esa información para implementar acciones que prevengan el mismo problema en el futuro, con ese mismo cliente y con cualquier otro”.

La gestión de reclamos es uno de los temas que más preocupa a quienes buscan la excelencia en el servicio. Y es cierto que, dependiendo de cómo se gestionen las quejas de un cliente, se decidirá su destino: perderlo definitivamente, o recuperar su confianza, y hasta fidelizarlo.

Según Moreno & Bolaños (2010), Y como es cierto que, “cuando un cliente se queja, llama toda nuestra atención y hasta nos pone nerviosos, es muy necesario darle un tratamiento efectivo a todo reclamo.”

No puedes dejarlos a la deriva de lo que se le ocurra hacer a quien está en ese momento frente al cliente. Cada reclamo debe ir por un camino específico que te conduzca a recuperar la confianza del cliente.

Éste es el principal objetivo que debes tener ante un reclamo: Recuperar la confianza del cliente (conductor).

Porque si el cliente (conductor) se quejó, es porque no está satisfecho, pero te está dando la valiosa oportunidad de que repares esa falta. Acá van los aspectos clave que debe incluir tu diagrama de flujo de quejas para lograr este objetivo:

- 1) Acción de contención
- 2) Resarcimiento.
- 3) Análisis de causas.
- 4) Acciones preventivas.

Vamos a profundizar en cada uno para entender bien su importancia.

La **acción de contención** es una medida que debe tomarse inmediatamente, con el objetivo de minimizar la molestia que tiene actualmente el cliente (conductor). Como cuando un niño se cae, lo primero que hacemos es levantarlo y consolarlo.

Después veremos cómo tratar su herida. Así, si el cliente (conductor) se queja de que no puede dormir por el ruido exterior que hay, debemos intentar anular ese ruido inmediatamente.

Luego, buscar un resarcimiento. El cliente (conductor) tuvo una molestia, ahora ya no la tiene más gracias a la acción de contención, pero para saldar nuestra deuda, debemos ofrecerle algo que "pague" la molestia inicial.

El tiempo que no pudo dormir ya no puede recuperarlo. Entonces queremos darle algo que lo gratifique. Quizás podemos ofrecerle una bebida sin cargo a modo de disculpas.

El objetivo de este paso es demostrarle que nos sentimos dolidos por su molestia y queremos repararla.

El tercer elemento es el análisis de causas. Ya nuestro cliente (conductor) está contenido, pero si las cosas siguen como hasta ahora es probable que vuelva a suceder aquello que provocó la queja y que otros clientes (conductores) tengan la misma molestia en el futuro.

Entonces debemos identificar por qué sucedió esto, qué permitió que algo no funcionara como estaba previsto.

Este análisis puede ser muy simple o más bien complejo, pero debemos hacerlo siempre. Además, es importante que en este paso participe todo el personal involucrado y hagan sus aportes desde su rol y tareas específicas.

El último paso, que deriva del anterior, es tomar las acciones necesarias para eliminar la causa del problema y así prevenir su reaparición, es decir, acciones preventivas.

Nuevamente esto puede ser algo simple (como fijar un horario de trabajos de mantenimiento fuera de las horas de sueño, por ejemplo) o algo más costoso (como una obra de aislamiento acústica para el establecimiento).

Lo importante es iniciar acciones que minimicen o erradiquen la causa. Lógicamente, dependiendo del impacto que pueda tener la molestia, se verá qué acciones son las más adecuadas.

La gestión de quejas y reclamos tiene como objetivo inmediato recuperar la confianza de un cliente (conductor) que ha quedado insatisfecho con el servicio recibido.

Pero cuando decimos recuperar la confianza del cliente, ¿a qué nos referimos concretamente? la confianza ¿en qué?

Pero, además, una buena gestión de reclamos no puede quedarse ahí, sino que debería ser capaz de procesar esa información para implementar acciones que prevengan el mismo problema en el futuro, con ese mismo cliente y con cualquier otro.

Cada vez que surjan estos problemas, una regla general en el manejo de las quejas y reclamos, es mantener la calma en todo momento. Siempre debemos mantener una actitud serena y por ningún motivo discutir con el cliente.

Ante la aparición de estos inconvenientes, debemos ser conscientes de que nos encontramos en una situación difícil, pero antes de preocuparnos por perder al cliente (conductor) y de que cuente su mala experiencia a otras personas, debemos tomar la situación como una oportunidad para:

Conocer la opinión del cliente (conductor): Algunos clientes (conductores) nunca se quejan, y el que uno lo haga es una oportunidad para saber en qué estamos fallando y qué debemos corregir.

Reforzar nuestra relación con el cliente (conductor): Una queja o reclamo es una oportunidad para que el cliente se sienta escuchado y útil, para mostrarle nuestro interés por atenderlo, y una oportunidad para que, además de satisfacer su solicitud, poder ir más allá de sus expectativas.

Veamos a través de los siguientes pasos, cómo debemos proceder ante las quejas o reclamos del cliente, y cómo es que podemos convertir el problema en una verdadera oportunidad:

1) Afrontar el problema.

El primer lugar debemos para manejar las quejas y reclamos del cliente, es afrontar el problema y atender la queja o reclamo tan pronto como nos sea posible.

En caso de que seamos nosotros los que hayamos cometido algún error, no debemos esperar a que el cliente nos lo haga saber, sino que debemos anticiparnos a su queja o reclamo, acercarnos o comunicarnos con él, y afrontar el problema.

2) Escuchar atentamente.

En segundo lugar, debemos escuchar atentamente la queja o reclamo del cliente (conductor), y hacer las preguntas que sean necesarias para asegurarnos de haber comprendido bien el problema.

Ello nos permitirá, además de poder entender el problema, poder demostrar nuestro interés por su situación, lo que a su vez nos ayudará a apaciguarlo.

Por el contrario, si al contarnos su queja o reclamo, estamos distraídos, por ejemplo, mirando hacia otro lado mientras él nos habla, ello podría molestarlo aún más, y empeorar la situación.

3) Ofrecerle disculpas.

Una vez entendido el problema debemos ofrecerle nuestras disculpas. Para ello podemos usar frases como "le ruego que nos disculpe", o "le agradecemos que

nos haya manifestado su queja", y a continuación, de ser necesario, darle una breve excusa por lo sucedido.

El ofrecer disculpas nos permitirá hacerle saber al cliente (conductor) que hemos comprendido el motivo de su queja o reclamo, lo que también nos ayudará a apaciguarlo. En caso de que el problema haya sido sólo un malentendido, simplemente podemos darle las explicaciones del caso.

4) Resolver el problema.

El siguiente paso es resolver el problema tan pronto como nos sea posible. Para ello podemos nosotros mismos tomar la iniciativa, o podemos optar por preguntarle al cliente (conductor) cómo es que quisiera que resolviéramos el problema. Tal vez el cliente (conductor) quiera que se le anule la infracción, o que le devolvamos el dinero.

En estos casos, siempre que nos sea posible, debemos satisfacer al cliente y darle lo que nos pide.

En caso de que se trate de un problema que no podemos resolver inmediatamente, debemos prometerle que vamos a solucionarlo lo más pronto posible, empezar inmediatamente con las gestiones del caso, hacer seguimiento, y luego asegurarnos de que el cliente haya quedado satisfecho.

Y en el caso de que sólo quiera quejarse de un mal servicio o una mala atención, sólo nos queda ofrecerle nuestras disculpas, y prometerle que ello no volverá a suceder.

También debemos resaltar que todas las quejas y reclamos no siempre serán válidas, debemos en lo posible tratar de satisfacer las solicitudes del cliente, pero en ocasiones tendremos que hacerle saber serenamente que esta vez no tiene la razón.

5) Ofrecer "algo más".

Y, finalmente, el punto más importante en el manejo de quejas y reclamos del cliente, consiste en, además de haber satisfecho su queja o reclamo, siempre que nos sea posible, ofrecerle "algo más".

Según Moreno & Bolaños (2010), Además, una vez satisfecho su queja o reclamo, ir más allá de lo esperado y superar sus expectativas, lo que muy probablemente hará que recuerde nuestro proceder mucho más que el problema original y, además, que se lleve una buena impresión de nosotros más de la que podría haberse llevado si es que no hubiera habido complicación alguna.

2.2.2.2. Plan de gestión

El plan de gestión, es llevar un proceso que concierne las planificaciones de proyectos que se desarrollaran a lo largo del año, a su vez estos planes alcanzan a ser permanentes o eventuales, en función de las diversas actividades que se efectúen en años futuros o se lleven a cabo en un tiempo definitivo respectivamente.

Para llevar la gestión de un negocio o establecimiento comercial, cualquiera que sea las particularidades que tenga la empresa, se debe efectuar mediante pasos, así como lo indica Caferrri (2015), “Planificar, organizar, dirigir y controlar, estas actividades son desarrolladas, así como se las mencionó, pero regularmente se desarrollan todas juntas o de manera sincronizada”

1) Planificar

Primeramente, se debe definir la misión y visión del negocio, luego las ventajas y desventajas mediante un análisis FODA y para concluir se proyectan los objetivos mediante un proceso comercial.

2) Organizar

Mediante la organización se elabora una lista de acciones que permita ejecutar los objetivos establecidos en el punto anterior; además estas acciones serán efectuadas de forma cronológica e identificando los recursos a utilizar.

3) Dirigir.

Se efectúan actividades a través de un plan, involucrando recursos establecidos y coordinación de individuos y procedimientos. Este punto da a conocer la forma de liderar del individuo que se encargue en la toma de decisiones.

4) **Controlar.**

En este punto se va pronosticando como va encaminado el negocio y que acciones debe tomar para mejorar la situación

2.2.2.3. Quejas

Las organizaciones que se encuentran vinculadas con el servicio y atención al cliente pueden acarrear varios tipos de quejas por parte de un cliente, en este caso no se establecen parámetros económicos, puesto que se puede mencionar por ejemplo la actitud de un vendedor lo cual es una influencia para que exista queja o se determina la mala atención por parte del personal que conlleva hacia una queja, el resultado de esta queja tiene alcances organizacionales como pueden ser despidos de los colaboradores, ya que en este caso el cliente es el que tiene la razón cuando ha puesto de manifiesto ante la alta gerencia la suma de la actitud y mala atención que ha recibido en la empresa.

Las quejas son indicadores de que algo falla, puede ser el producto que no cumpla con los requerimientos del cliente, así como también puede ser por un mal servicio durante la compra.

Son señales de insatisfacción que deben ser atendidas de forma inmediata y darles el seguimiento apropiado.

Los trabajadores o empleados de la empresa tienen que tener en cuenta el porque es importante gestionar y solucionar efectivamente una queja.

Cuando hay ausencia de quejas no quiere decir que no hay clientes insatisfechos, puede ser que estos clientes no han podido expresarse o no saben cuál es el medio de comunicación con el cual se podría formular la inconformidad a la empresa.

Según Tschohl (2011).

Por este motivo la organización debe de solicitar a sus clientes que les informe si hay una queja, ya que una empresa puede tener una queja con respecto a su proveedor, pero como el proveedor no le da el acceso para presentar las quejas la empresa prefiere cambiar de proveedor antes de pronunciar sus quejas. Esto afectaría, puesto que si no hay queja no se puede determinar si se está fallando en el producto o en el servicio". (p. 321).



Figura 4. Quejas

El poder remediar las quejas de los usuarios, permite a la organización encaminar una comunicación en cuanto a las referencias que el cliente demande, para ofrecer garantía en servicios o productos.

De igual manera, si no se toma en cuenta esta problemática, originará que los clientes opten por buscar otros establecimientos y se perderán las ventas.

2.2.2.4. Reclamos

Al contrario de la queja, un reclamo atrae descontento vinculado entre el usuario y la entidad comercial o de servicio, al hallarse un convenio o tratado entre estos, acarrea a diversas acciones que confrontan en el cumplimiento con la satisfacción del consumidor, por ejemplo

Si un paciente adquiere un producto en la empresa y no se encuentran establecidas las garantías suficientes por este producto, el cliente está en la capacidad de reclamar y pedir la devolución económica por su insatisfacción o daño

encontrado en el mismo, mientras existan Las quejas son oportunidades para mejorar.

Las quejas deben ser mejoradas para aumentar la satisfacción del cliente

El tratamiento de quejas supone un valor añadido para el cliente 16 mayor cantidad de reclamos, la organización se verá afectada directamente en pérdidas tanto económicas al igual que su prestigio e imagen pública.

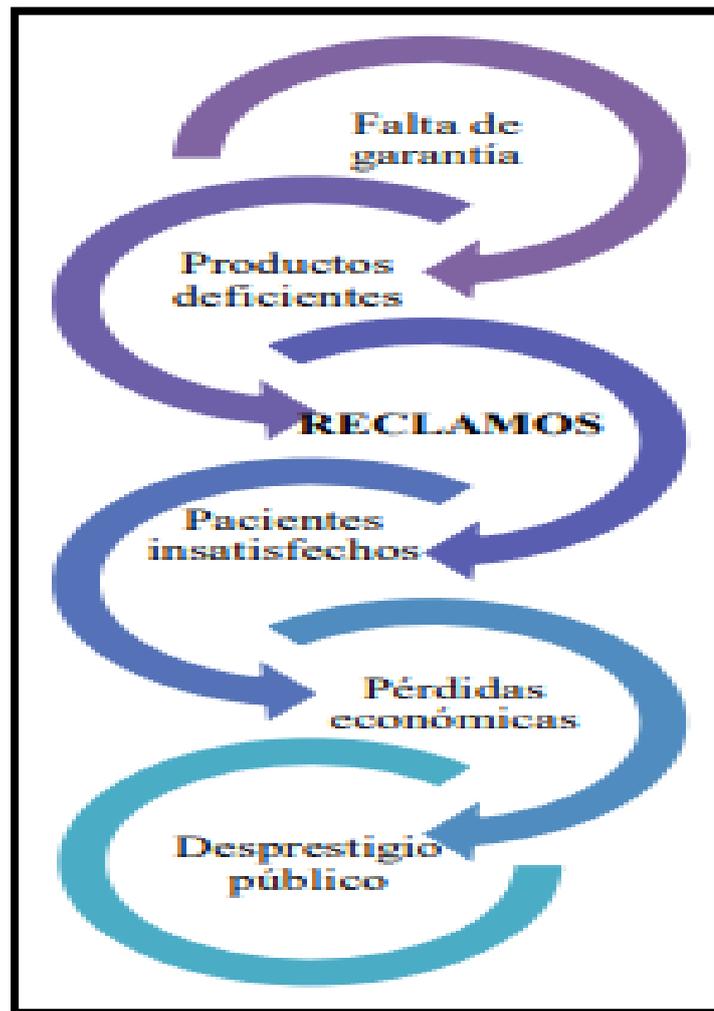


Figura 5. Reclamos

2.2.2.5. Procedimientos

Es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y siguen una misma secuencia. Se basa en métodos y en el cómo se efectúa el mismo.

Un procedimiento puede ser representado de manera esquemática o gráfica mediante la realización de un diagrama de flujo o mediante una serie de pasos detallados.

El propósito fundamental del procedimiento es llevar procesos eficientes mediante el tiempo determinado, además del capital y esfuerzo.

En una organización los procedimientos delimitan los procesos para tener un control de todas las actividades descritas y tener índices de eficiencia. El procedimiento tiene varias características de las cuales tenemos las siguientes:



Figura 6. Procedimientos

Una empresa debe de tener procedimientos los cuales sustenten a los procesos de la entidad, debido a que son de mucha importancia para el manejo adecuado de los accionares a efectuar, en una inspección el encargado examina los procesos para orientarse y saber lo que está estipulado y si esto se cumple lo evidenciará por medio de registros.

En el tratamiento de quejas y reclamos, es uno de los procesos más importantes del servicio de pos-venta, es beneficioso tener un procedimiento bien estructurado, que permita que este proceso sea imparcial, confidencial, exhaustivo y equitativo.

Lo cual permitirá resolver los problemas de forma óptima y fidelizar a los clientes, además de las quejas y reclamos, se puede mejorar el producto o servicio mediante los datos que presenten los consumidores

2.2.2.6. Dimensiones de la variable dependiente

2.2.2.6.1. Dimensión 1: Procesos

Según García (2014) “Cuando una organización afronta una queja o un reclamo por parte de un consumidor o usuario, dicha entidad debe enfrentar a diversos trámites, tanto propios como legales, lo cual hacen necesaria su organización y una correcta burocratización”. Asimismo, el autor propone una serie de principios para el manejo de quejas (p. 28).

2.2.2.6.2. Dimensión 2: Enfocado al cliente

Según García (2014) “La gestión de quejas y reclamos debe estar enfocado a la solución de problemas con los clientes y usuarios de la organización, con la finalidad de llevar a cabo una administración eficiente de la misma, y potenciar el objetivo principal de cualquier entidad competitiva que la satisfacción del usuario”.

2.3. Definición de términos Básicos

Android. Conjunto de herramientas y aplicaciones vinculadas a una distribución Linux para dispositivos móviles. Por sí solo no es un sistema operativo. Android es de código abierto, gratuito y no requiere pago de licencias. (Diccionario de informática y tecnología, 2013)

Aplicación. Cada uno de los programas que, una vez ejecutados, permiten trabajar con el ordenador. Son aplicaciones los procesadores de textos, hojas de cálculo, bases de datos, programas de dibujo, paquetes estadísticos, etc. (Diccionario informático, 2014)

Asistencia técnica. Prestación de servicios por personal especializado en diferentes áreas del que hacer archivístico. (Diccionario de términos administrativos, 2009)

Competencia. Se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo. (Diccionario de términos administrativos, 2009)

Consulta. Examinar, tratar un asunto con una o varias personas ... Buscar documentación o datos sobre algún asunto o materia. (Diccionario de la lengua española, 2014)

Diseño. Proceso de esquematización de un proyecto de software. Es la primera fase en el desarrollo de aplicaciones. (Diccionario informático, 2014)

Dispositivos. Son estructuras sólidas, electrónicas y mecánicas las cuales son diseñadas para un uso específico, estos se conectan entre sí para crear una conexión en común y obtener los resultados esperados siempre y cuando cumplan con las reglas de configuración. (Diccionario informático, 2014)

Eficacia. Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (Diccionario de la lengua española, 2014)

Eficiencia. Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. (Diccionario de la lengua española, 2014)

Empresa. Acción o tarea que entraña dificultad y cuya ejecución requiere decisión y esfuerzo. Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos... Lugar en que se realizan estas actividades. (Diccionario de la lengua española, 2014)

Información. Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada ... Oficina donde se informa sobre algo. (Diccionario de la lengua española, 2014)

Interfaz. Conexión física y funcional entre dos aparatos o sistemas independientes. (Diccionario de la lengua española, 2014)

Internet: Conjunto de redes de ordenadores creada a partir de redes de menor tamaño, cuyo origen reside en la cooperación de dos universidades estadounidenses ... Es la red global compuesta de miles de redes de área local (LAN) y de redes de área extensa (WAN) que utiliza TCP/IP para proporcionar comunicaciones de ámbito mundial a hogares, negocios, escuelas y gobiernos. (Diccionario de informática y tecnología, 2013)

Interrupciones. Recursos que utiliza un dispositivo cuando necesita detener el proceso que está realizando la CPU para informarle de que él, por su parte está haciendo algo. Si dos dispositivos utilizan la misma interrupción, se produce un conflicto, el ordenador no sabe qué elemento intenta avisarle y suelen aparecer problemas de funcionamiento... Cuando ocurre una interrupción, el control se transfiere al sistema operativo, el cual determina la acción a emprender. Todas las interrupciones tienen prioridades; a mayor prioridad, más rápidamente será atendida la interrupción. (Diccionario informático, 2014)

Gestión. Se aplica de preferencia para los procesos de dirección orientación o conducción del desarrollo. Dicha gestión es responsabilidad de todos los actores involucrados. (Diccionario de términos administrativos, 2009)

Lenguaje de programación. Conjunto de normas «lingüísticas» que permiten escribir un programa y que éste sea entendido por el ordenador y pueda ser trasladado a ordenadores similares para su funcionamiento en otros sistemas... Cualquier lenguaje artificial que puede utilizarse para definir una secuencia de

instrucciones para su procesamiento por un ordenador o computadora. (Diccionario informático, 2014)

Optimización. La optimización de software es una rama de la ingeniería de software que trata de convertir programas existentes en otros programas que realicen las mismas tareas en menos tiempo, con menos requerimientos de memoria, o en general empleando los recursos de forma óptima ... La optimización puede tener sentido a distintos niveles, desde los más bajos (desarrollo de circuitos, escritura de código máquina diseñado especialmente para la arquitectura) hasta los niveles más altos de elaboración de implementación, uso o diseño de algoritmos ... Es generalmente recomendado dejar la optimización hasta el final del proceso de desarrollo, ya que la optimización prematura puede introducir nuevos errores (generalmente más difíciles de detectar por ser de naturaleza algorítmica). (Diccionario informático, 2014)

Proceso. Operación o conjunto combinado de operaciones con datos, o bien una secuencia de acontecimientos definida única y delimitada, que obedece a una intención operacional en condiciones predeterminadas. También se denomina proceso a una función que se está ejecutando. (Diccionario informático, 2014)

Reclamos. Es una propuesta o exigencia presentada por cualquier ciudadano ante la ausencia, irregular o inadecuada prestación de un servicio público, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una entidad pública o cuando se da a conocer a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público, con el fin de reivindicar un derecho que ha sido conculcado o amenazado ya sea por fallas del servicio o de desatención a los usuarios de la corporación. (Diccionario de términos administrativos, 2009).

Sistema. Conjunto de elementos interrelacionados y regidos por normas propias, de modo tal que pueden ser vistos y analizados como una totalidad. El sistema se organiza para producir determinados efectos, o para cumplir una o varias funciones. (Diccionario informático, 2014)

Tecnología. Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. (Diccionario informático, 2014)

Usuario. Es un individuo que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema informático. Por lo general es una única persona. Un usuario generalmente se identifica frente al sistema o servicio utilizando un nombre de usuario y a veces una contraseña, este tipo es llamado usuario registrado. (Diccionario informático, 2014)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis General

HG. “El desarrollo de un aplicativo móvil mejora significativamente la gestión de reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao”.

3.1.2. Hipótesis Específicas

HE 1. El desarrollo de un aplicativo móvil influye en la centralización de los reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao”.

HE 2. “El desarrollo de un aplicativo móvil influye significativamente en la reducción de intervenciones mal ejecutadas por la policía en la provincia constitucional del Callao”.

HE 3. “El desarrollo de un aplicativo móvil influye significativamente en el seguimiento de reclamos en línea de los conductores de la provincia constitucional del Callao”.

3.2. Variables de Estudio

3.2.1. Definición Conceptual

3.2.1.1. Variable 1: Aplicación Móvil “x”

Según **Avilés E. (2011)**, manifiesta: “una aplicación móvil es como un software desarrollado para correr bajo Smartphones. Está diseñada para educar, entretener o ayudar en la vida diaria a sus usuarios/consumidores. Estas funcionalidades que antes sólo estaban disponibles en PC ahora pueden ser ejecutadas en los dispositivos móviles.” (pp. 45-46)

3.2.1.2. Variable 2: Gestión de Reclamos “y”

Según **Castillo (2012)**, Son el producto de los conflictos, puesto que representan un conflicto de intereses antagónicos entre el usuario y un área de la empresa

3.2.2. Definición Operacional

Tabla 1.
Definición operacional de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
VI: Aplicación Móvil	Funcionalidad	Capacidad de interfaz visual del Móvil	Likert	ENCUESTA
		Generalidad de las funciones entregadas	Likert	
		Seguridad del sistema del Móvil	Likert	
	Confiabilidad	Nivel de Madurez	Likert	
		Tolerancia a fallas	Likert	
		Recuperación ante fallas	Likert	
	Usabilidad	Capacidad de aprendizaje	Likert	
		Nivel de atracción	Likert	
	VD Gestión de Reclamos	Procesos	Información adecuada	
Facilidad de Iniciar un Proceso			Likert	
Velocidad de tratamiento			Likert	
Equidad e Imparcialidad en el manejo			Likert	
Enfocado al cliente		Gratuidad	Likert	
		Protección de Identidad	Likert	
		Orientación	Likert	
		Garantías en rendición de cuentas	Likert	
		Objetivos de mejora	Likert	

Fuente: Propia

3.3. Tipo y Nivel de Investigación

3.3.1. Tipo de Investigación

Según **Baena Paz (2014)** afirma que “La investigación aplicada se basa en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales y tiene como objetivo resolver las necesidades que se plantean la sociedad y los hombres”

La investigación aplicada es aquella que parte de una situación problemática que requiere ser intervenida. Busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar. La investigación aplicada en nuestro contexto se articula a las necesidades de la sociedad.

En la investigación aplicada el investigador busca resolver un problema conocido y encontrar respuestas a preguntas específicas, "El objetivo es predecir un comportamiento específico en una configuración muy específica".

En otras palabras, el énfasis de la investigación aplicada es la resolución práctica de problemas. En ese sentido, la investigación aplicada puede ayudar a tomar decisiones sobre una variedad de problemas.

Según **Ávila (2001)**, “La investigación aplicada, este tipo de investigación está interesada en la aplicación de conocimientos a la solución de un problema práctico inmediato”.

Nuestra investigación es de tipo Aplicada, Porque nuestra investigación está orientada a lograr un nuevo conocimiento, destinada a procurar soluciones a problemas prácticos de una realidad concreta como Gestionar los reclamos de los conductores de la provincia constitucional del callao, usando nuestros conocimientos en la práctica y aplicarlos en provecho de la sociedad

3.3.2. Nivel de Investigación

Según **Carrasco (2006)**, “Indica que en la investigación explicativa se puede conocer el porqué de un suceso o fenómeno de la realidad tiene tales y cuales características, cualidades, propiedades, etc., en síntesis, por qué la variable en estudio es como es.

Según **Hernández (2006)**, “Su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relaciona dos o más variables”

Asimismo, una investigación explicativa, en diversas ocasiones requiere de investigaciones exploratorias y de descriptivas, e incluso a partir de las correlaciones establecidas, se pueden plantear las explicativas causales. Pero, todas ellas, como insumos de las explicativas causales.

El nivel que se empleará en la presente investigación será **explicativo** ya que es necesario estudiar el problema con mayor profundidad encargándose de determinar las causas de la investigación y poder relacionar dos o más variables, así como también poder explicarlas, la cual en el presente estudio sería la **aplicación móvil** con la **gestión de reclamos**, variables de la presente tesis.

3.4. Diseño de la Investigación

3.4.1. Diseño de la Investigación

Según **Caballero (2014)**. “Es aquella orientación que se centra en responder a la pregunta ¿Cómo es? Una determinada parte de la realidad, que es objeto del estudio.

Según **Hernández (2003)**, “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.

Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.”

El diseño de estudio del presente análisis fue no experimental, debido a que se determinó que como investigadores no se va a influir intencionalmente en las variables ya que se observara el proceso de la investigación (antes de implementar la aplicación móvil) y posterior interpretarlos y poder sacar conclusiones (después de implementar la aplicación móvil)

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según **Arias (2012)**. “Se entiende por población al conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

Según **Villegas (2012)**, es un “Conjunto de individuos que tienen una característica en común y que posteriormente pasarán a analizarse dentro de un experimento.” (p. 2)

Según **Garriga (2015)**, “Es el conjunto total de elementos en el que se quiere estudiar una o más características.” (p. 108)

La población está conformada por varios elementos y con características comunes que ayudarán a comprender comportamientos y una serie de características que servirán para el tema investigativo.

La población para nuestro estudio de investigación son los conductores (transportistas) del área de gestión de reclamos de la provincia constitucional del Callao.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas Informáticas (INEI), La provincia constitucional de Callao cuenta con un “total de **1010315** habitantes”, de los cuales **41156 poseen transporte** (conductores).

3.5.2. Muestra

Según **Castro (2003)**. Son aquellos integrantes de la población que tienen la misma opción de conformarla y a su vez pueden ser: Muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado.

Según **Orús (2014)**, las muestras son: “aquellos sujetos, países, ciudades, etc., que se escogen de forma aleatoria de entre todos los posibles sujetos, países, ciudades, etc., que están afectados de un modo u otro por el objeto de nuestro estudio.” (p. 12).

La muestra para el presente estudio de investigación se estimó tomando una muestra generada al azar del total de transportistas de la región callao.

3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Según **Canales (2004)**, “La técnica se define como el agrupamiento de reglas y procedimientos que van a permitir al investigador determinar una relación con el objeto de investigación.” (p. 22)

Según **Hurtado (2008)**, Señala que las técnicas de recolección de los datos comprenden actividades y procedimientos que le permiten al investigador obtener información necesaria para obtener información que necesita para obtener respuestas ante la pregunta a la investigación. (p.153)

Según **Bernal (2010)**, define que “El Fichaje es una técnica que permite acumular datos, recoger ideas y organizarlo todo en un fichero, siendo una constante fuente de información, creciente y flexible.” (p. 80)

El presente trabajo de investigación tendrá una aplicación de la técnica de la encuesta para la recolección de información de los sujetos de estudio de investigación y el instrumento empleado al trabajo de investigación será el cuestionario.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Según **Zapata (2007)**, La encuesta se define como un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a un a población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada. La encuesta es un método y/o técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, proporcionada por ellos mismos, sobre. opiniones, actitudes o sugerencias. Hay dos maneras de obtener información con este método y/o técnica, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista.

Según **Vázquez, Ferreira, Mogollón, & Fernández (2006)**, El análisis de documentos o análisis documental consiste en analizar la información registrada en materiales duraderos que se denominan documentos. Se consideran dos tipos básicos de documentos: escritos y visuales. Entre los escritos, se pueden considerar actas, circulares, cartas, diarios, discursos, periódicos, revistas, programas de cursos, materiales políticos, leyes y decretos.

3.6.3. Confiabilidad del Instrumento:

Tabla 2.

Operacionalización del Alfa de Cronbach Variable 1

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.81
	k: Número de ítems del instrumento	→	15
	$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	17.992
	S_T^2 : Varianza total del instrumento.	→	73.980

Fuente: Propia del Autor

En la Tabla N° 2 se muestra que se operó las varianzas para evaluar la necesidad de tener una Aplicación Móvil para realizar reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao, 2020.

Tabla 3.

Operacionalización del Alfa de Cronbach Variable 2

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.89
	k: Número de ítems del instrumento	→	27
	$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	31.793
	S_T^2 : Varianza total del instrumento.	→	226.632

Fuente: Propia del Autor

En Tabla N° 3 se Operacionaliza la muestra a utilizar según reclamos de los conductores, dando como resultado un alfa de Cronbach de Excelente Confiabilidad según los requerimientos de la empresa encuestada.

Tabla 4.

Confiabilidad del Instrumento "Aplicación Móvil"

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,811	,810	15

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 4 muestra los resultados alcanzados de la consistencia interna del instrumento que mide el nivel de conocimiento del "Aplicación Móvil" con un Alfa de Cronbach de 0,811; que de acuerdo a la escala de fiabilidad se concluye que el instrumento es de Excelente Confiabilidad

Tabla 5.
Confiabilidad del Instrumento “Gestión de Reclamos”

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,893	,892	27

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 5 muestra los resultados alcanzados de la consistencia interna del instrumento que mide el nivel de conocimiento de la “Gestión de Reclamos” con un Alfa de Cronbach de 0,893; que de acuerdo a la escala de fiabilidad se concluye que el instrumento es Excelente Confiabilidad.

3.6.4. Validez del Instrumento

Expertos	Institución	Promedio de Valoración
Barrantes Rios Edmundo José	Universidad Privada Telesup	100%
Benavente Orellana Edwin Hugo	Universidad Privada Telesup	100%

3.7. Métodos de Análisis de datos

Según **Lara (2013)**, manifiesta que el “análisis de contenido cuantitativo es una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de manera objetiva y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis estadístico.” (p. 260).

Después de la recolección de datos, mediante los instrumentos dirigidos a la muestra de la investigación y luego de validar dichos instrumentos por los expertos se realizó un análisis sobre los resultados obtenidos, mediante el trabajo de campo en el desarrollo de investigación, con la finalidad de que la información obtenida sea coherente en función del problema de investigación, objetivos e hipótesis.

Además, para el procesamiento de datos se utilizó medios electrónicos,

calificados y sistematizados de acuerdo a la unidad de análisis, respecto a sus variables.

El programa empleado fue el estadístico SPSS 24, y como contraste estadístico se empleó el coeficiente de Rho de Spearman que es una medida de la relación lineal entre dos variables.

3.8. Aspectos Éticos

Las consideraciones de los aspectos éticos informáticos de la tesis referidos a la ética informática que es una nueva rama de la ética, y que la informática es creciente y cambiante por lo que el término "ética informática" está abierto a interpretaciones amplias y estrechas. por un lado, por ejemplo, la ética informática se puede entender como los esfuerzos de filósofos profesionales de aplicar teorías éticas tradicionales como utilitarismo, por otra parte, es posible interpretar la ética informática de una forma muy amplia incluyendo estándares de la práctica profesional, códigos de conducta, aspectos de la ley informática, el orden público, las éticas corporativas , en lo referente a los software y la propiedad intelectual los que en la investigación se usa como un conjunto de instrucciones que indican lo que un sistema informático debe hacer conforme el software va adquiriendo más importancia en la sociedad, hay toda una serie de problemas que hay que tener en cuenta especialmente sobre el problema que aparece con el software es la copia ilegal de programas.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

Evaluación de los ítems de la variable independiente según la muestra, a través de Tablas, barras graficas e interpretación.

Tabla 6.

¿Cómo califica los mensajes de errores que se muestra automáticamente al ingresar un mal contenido o dato al sistema?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,0	3,0
	Casi Nunca	12	12,0	15,0
	A Veces	19	19,0	34,0
	Casi Siempre	34	34,0	68,0
	Siempre	32	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

interpretación

La tabla N° 6 presenta Cómo califica los mensajes de errores que se muestra automáticamente al ingresar un mal contenido o dato al sistema. 32 personas del área manifestaron que está siempre activo los mensajes de errores que se muestra automáticamente al ingresar un mal contenido o dato al sistema; 34 señalaron que el proceso es casi siempre activo los mensajes de errores que se muestra automáticamente al ingresar un mal contenido o dato al sistema, 19 personas del área manifestaron a veces está activo los mensajes de errores que se muestra automáticamente al ingresar un mal contenido o dato al sistema, 12 señalaron que casi nunca está activo los mensajes de errores que se muestra automáticamente al ingresar un mal contenido o dato al sistema; en cambio 3 calificaron que nunca está activo los mensajes de errores que se muestra automáticamente al ingresar un mal contenido o dato al sistema. Los porcentajes correspondientes se muestran en gráfico N° 1.

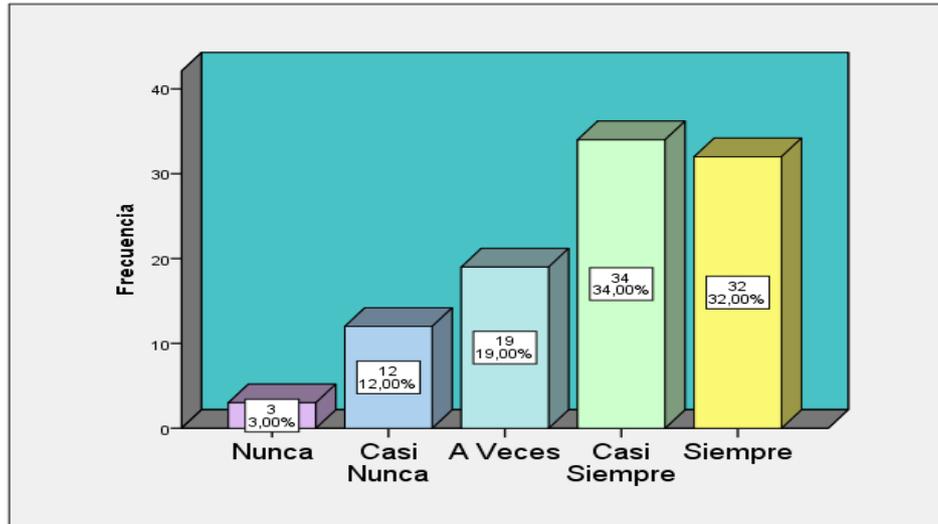


Figura 7. Los mensajes de errores que se muestra automáticamente al ingresar un mal contenido o dato al sistema

Tabla 7.

¿Cómo califica usted el aspecto visual del sistema Móvil, es atractivo y adecuado al perfil de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	8	8,0	8,0	11,0
A Veces	20	20,0	20,0	31,0
Casi Siempre	33	33,0	33,0	64,0
Siempre	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 7 presenta cómo califica usted el aspecto visual del sistema Móvil, es atractivo y adecuado al perfil de la empresa. 36 personas del área manifestaron que está siempre activo el aspecto visual del sistema Móvil, es atractivo y adecuado al perfil de la empresa; 33 señalaron que el proceso es casi siempre activo el aspecto visual del sistema Móvil, es atractivo y adecuado al perfil de la empresa, 20 personas del área manifestaron a veces está activo el aspecto visual del sistema Móvil, es atractivo y adecuado al perfil de la empresa, 8 señalaron que casi nunca está activo el aspecto visual del sistema Móvil, es atractivo y

adecuado al perfil de la empresa; en cambio 3 calificaron que nunca está activo el aspecto visual del sistema Móvil, es atractivo y adecuado al perfil de la empresa. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 8.

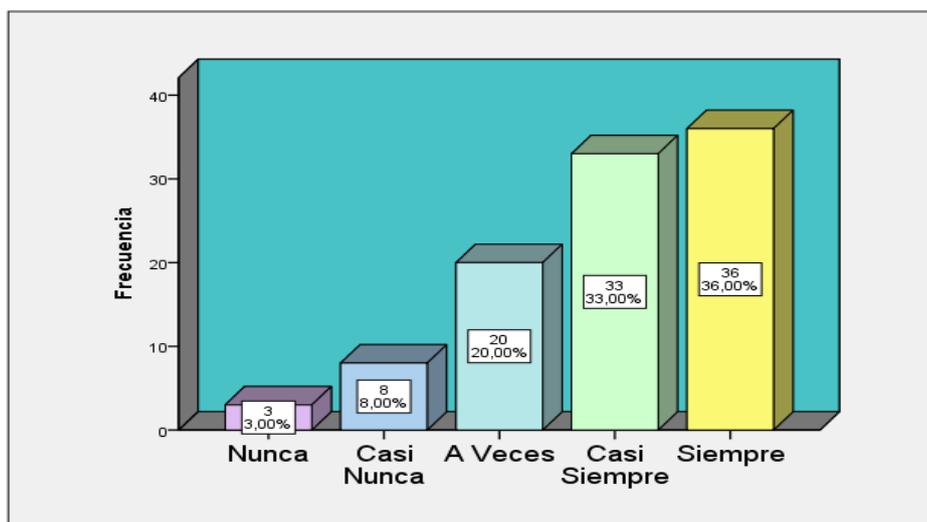


Figura 8. Cómo califica usted el aspecto visual del sistema Móvil, es atractivo y adecuado al perfil de la empresa

Tabla 8.

¿Cómo considera Ud. el funcionamiento del sistema Móvil para cumplimiento de sus objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5,0	5,0
	Casi Nunca	7	7,0	12,0
	A Veces	19	19,0	31,0
	Casi Siempre	36	36,0	67,0
	Siempre	33	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 8 presenta cómo considera Ud. el funcionamiento del sistema Móvil para cumplimiento de sus objetivos. 33 personas del área manifestaron que está siempre activo el funcionamiento del sistema Móvil para cumplimiento de sus objetivos; 36 señalaron que el proceso es casi siempre activo el funcionamiento del sistema Móvil para cumplimiento de sus objetivos, 19 personas del área manifestaron a veces está activo el funcionamiento del sistema Móvil para cumplimiento de sus objetivos, 7

señalaron que casi nunca está activo el funcionamiento del sistema Móvil para cumplimiento de sus objetivos; en cambio 5 calificaron que nunca está activo el funcionamiento del sistema Móvil para cumplimiento de sus objetivos. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 9.

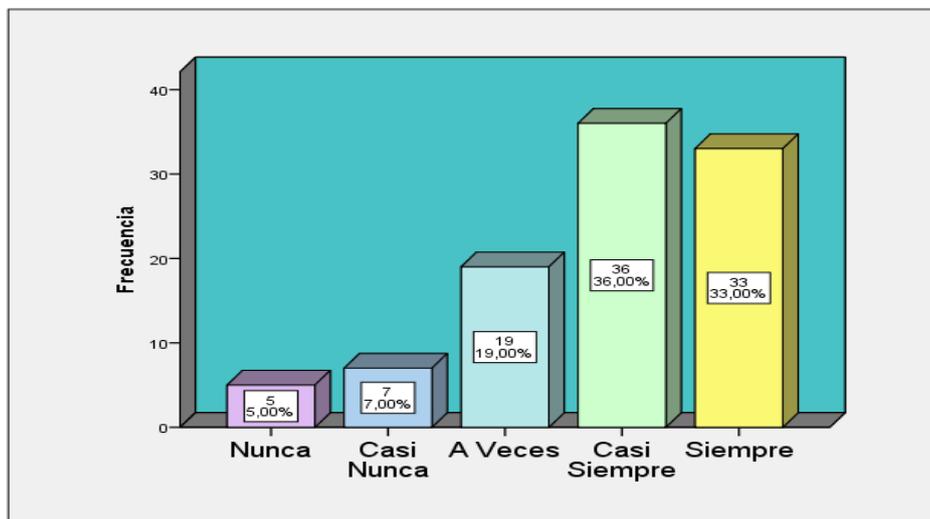


Figura 9. El funcionamiento del sistema Móvil para cumplimiento de sus objetivos

Tabla 9.

¿Cómo califica Ud. ¿El sistema Móvil, está bien organizado de acuerdo a las funciones que realiza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5,0	5,0
	Casi Nunca	7	7,0	12,0
	A Veces	23	23,0	23,0
	Casi Siempre	35	35,0	70,0
	Siempre	30	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 9 presenta cómo califica Ud. El sistema Móvil, está bien organizado de acuerdo a las funciones que realiza. 30 personas del área manifestaron que está siempre activo

El sistema Móvil, está bien organizado de acuerdo a las funciones que realiza; 35 señalaron que el proceso es casi siempre activo El sistema Móvil, está bien organizado de acuerdo a las funciones que realiza, 23 personas del área

manifestaron a veces está activo El sistema Móvil, está bien organizado de acuerdo a las funciones que realiza, 7 señalaron que casi nunca está activo El sistema Móvil, está bien organizado de acuerdo a las funciones que realiza; en cambio 5 calificaron que nunca está activo El sistema Móvil, está bien organizado de acuerdo a las funciones que realiza. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 10.

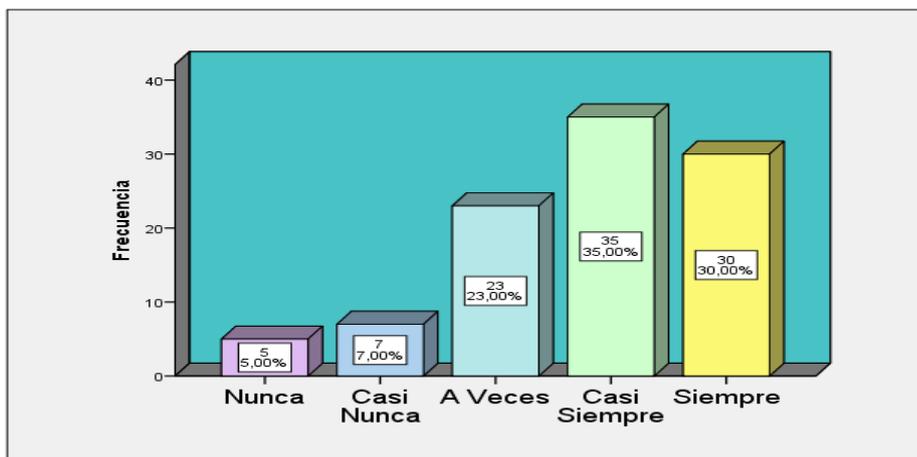


Figura 10. El sistema Móvil, está bien organizado de acuerdo a las funciones que realiza

Tabla 10.

¿Qué le parece los informes y procesos realizados por el sistema son de la manera más precisa, posible de acuerdo a la necesidad de la circunstancia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,0	4,0	4,0
Casi Nunca	12	12,0	12,0	16,0
A Veces	15	15,0	15,0	31,0
Casi Siempre	27	27,0	27,0	58,0
Siempre	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 10 Muestra el qué le parece los informes y procesos realizados por el sistema son de la manera más precisa, posible de acuerdo a la necesidad de la circunstancia. 42 personas del área manifestaron que está siempre activo los informes y procesos realizados por el sistema son de la manera más precisa, posible de acuerdo a la necesidad de la circunstancia; 27 señalaron que el proceso

es casi siempre activo los informes y procesos realizados por el sistema son de la manera más precisa, posible de acuerdo a la necesidad de la circunstancia, 15 personas del área manifestaron a veces está activo los informes y procesos realizados por el sistema son de la manera más precisa, posible de acuerdo a la necesidad de la circunstancia, 12 señalaron que casi nunca está activo los informes y procesos realizados por el sistema son de la manera más precisa, posible de acuerdo a la necesidad de la circunstancia; en cambio 4 calificaron que nunca está activo los informes y procesos realizados por el sistema son de la manera más precisa, posible de acuerdo a la necesidad de la circunstancia. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 11.

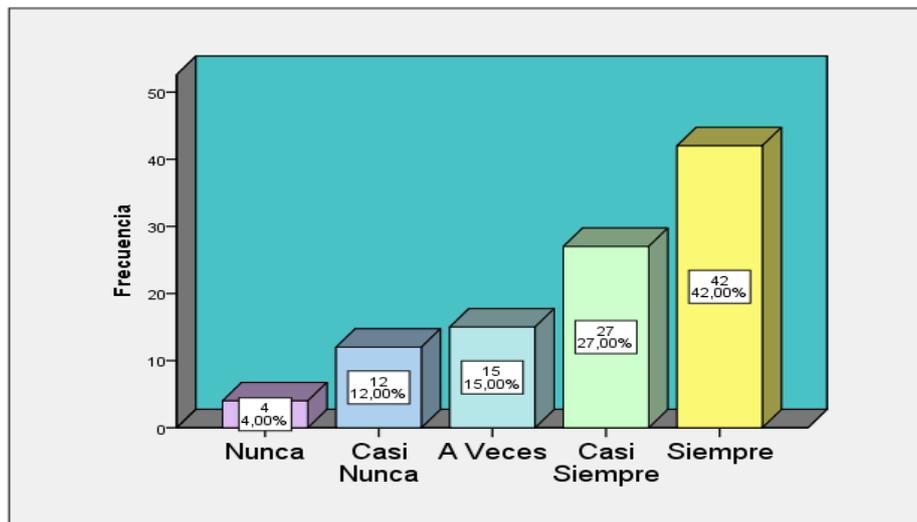


Figura 11. Los informes y procesos realizados por el sistema son de la manera más precisa, posible de acuerdo a la necesidad de la circunstancia

Tabla 11.

¿Cómo califica la seguridad en los procesos de control del sistema Móvil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	6	6,0	6,0	9,0
A Veces	14	14,0	14,0	23,0
Casi Siempre	33	33,0	33,0	56,0
Siempre	44	44,0	44,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 11 Muestra Cómo califica la seguridad en los procesos de control del sistema Móvil. 44 personas del área manifestaron que está siempre activo la seguridad en los procesos de control del sistema Móvil; 33 señalaron que el proceso es casi siempre activo la seguridad en los procesos de control del sistema Móvil, 14 personas del área manifestaron a veces está activo la seguridad en los procesos de control del sistema Móvil, 6 señalaron que casi nunca está activo la seguridad en los procesos de control del sistema Móvil; en cambio 3 calificaron que nunca está la seguridad en los procesos de control del sistema Móvil. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 12.

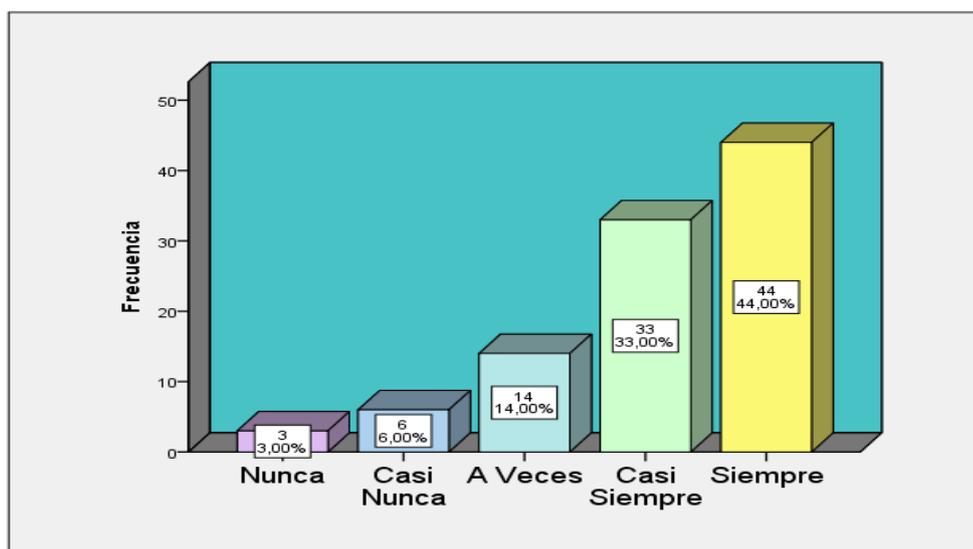


Figura 12. La seguridad en los procesos de control del sistema Móvil

Tabla 12.

¿Qué le parece a Ud. El funcionamiento de nivel de madurez de los procesos de control?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,0	3,0
	Casi Nunca	7	7,0	10,0
	A Veces	19	19,0	29,0
	Casi Siempre	34	34,0	63,0
	Siempre	37	37,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 12 Muestra Qué le parece a Ud. El funcionamiento de nivel de madurez de los procesos de control. 37 personas del área manifestaron que está siempre activo El funcionamiento de nivel de madurez de los procesos de control; 34 señalaron que el proceso es casi siempre activo El funcionamiento de nivel de madurez de los procesos de control, 19 personas del área manifestaron a veces está activo El funcionamiento de nivel de madurez de los procesos de control, 7 señalaron que casi nunca está activo El funcionamiento de nivel de madurez de los procesos de control; en cambio 3 calificaron que nunca está El funcionamiento de nivel de madurez de los procesos de control. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 13.

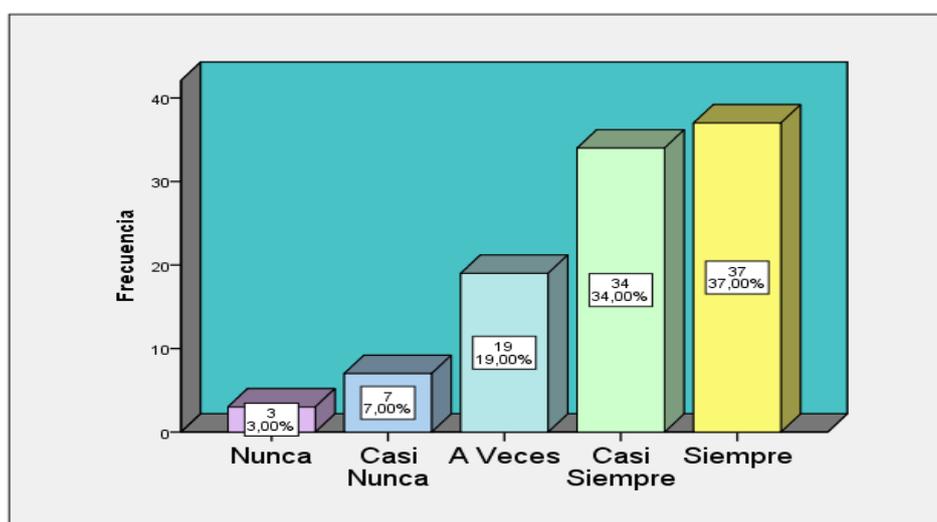


Figura 13. El funcionamiento de nivel de madurez de los procesos de control

Tabla 13.

¿Cómo califica Ud. El rendimiento del sistema Móvil cuando exista algún error?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	7,0	7,0	7,0
Casi Nunca	7	7,0	7,0	14,0
A Veces	18	18,0	18,0	32,0
Casi Siempre	38	38,0	38,0	70,0
Siempre	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propi

Interpretación

La Tabla N° 13 Muestra cómo califica Ud. El rendimiento del sistema Móvil cuando exista algún error. 30 personas del área manifestaron que está siempre activo El rendimiento del sistema Móvil cuando exista algún error; 38 señalaron que el proceso es casi siempre activo El rendimiento del sistema Móvil cuando exista algún error, 18 personas del área manifestaron a veces está activo El rendimiento del sistema Móvil cuando exista algún error, 7 señalaron que casi nunca está activo El rendimiento del sistema Móvil cuando exista algún error; en cambio 7 calificaron que nunca está El rendimiento del sistema Móvil cuando exista algún error. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 14.

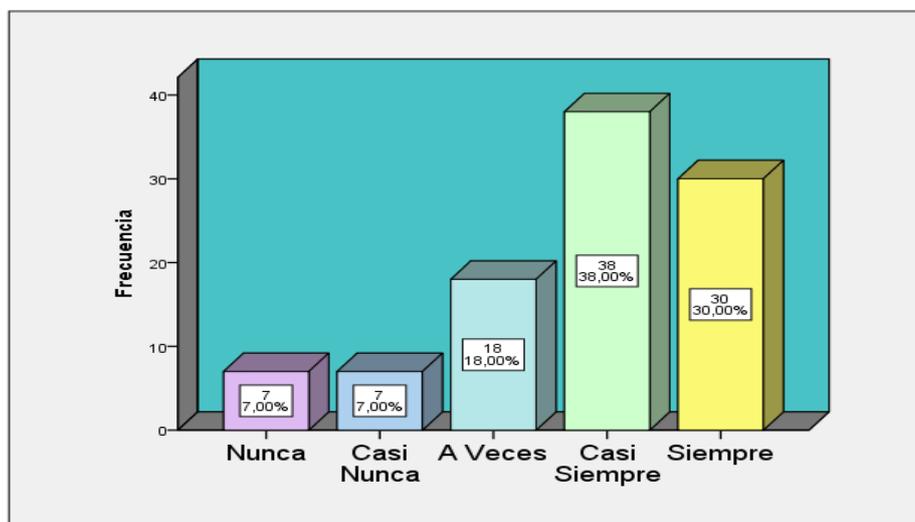


Figura 14. El rendimiento del sistema Móvil cuando exista algún error

Tabla 14.

¿Cómo califica al sistema si tiene la capacidad de recobrar la información en la base de datos que fueron afectados directamente por una falla de red?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	9	9,0	9,0	12,0
A Veces	21	21,0	21,0	33,0
Casi Siempre	37	37,0	37,0	70,0
Siempre	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 14 Muestra cómo califica al sistema si tiene la capacidad de recobrar la información en la base de datos que fueron afectados directamente por una falla de red. 30 personas del área manifestaron que está siempre activo la capacidad de recobrar la información en la base de datos que fueron afectados directamente por una falla de red; 37 señalaron que el proceso es casi siempre activo la capacidad de recobrar la información en la base de datos que fueron afectados directamente por una falla de red, 21 personas del área manifestaron a veces está activo la capacidad de recobrar la información en la base de datos que fueron afectados directamente por una falla de red, 9 señalaron que casi nunca está activo la capacidad de recobrar la información en la base de datos que fueron afectados directamente por una falla de red; en cambio 3 calificaron que nunca se encuentra activa la capacidad de recobrar la información en la base de datos que fueron afectados directamente por una falla de red. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 15.

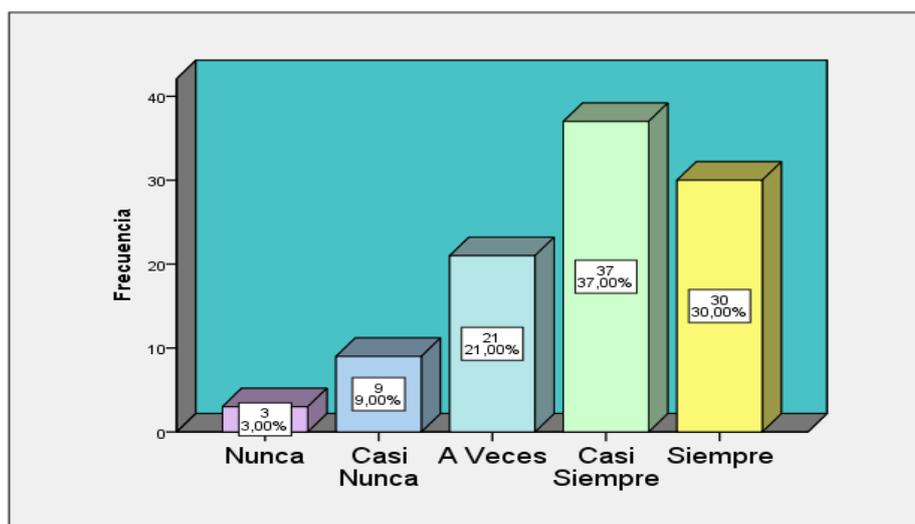


Figura 15. La capacidad de recobrar la información en la base de datos que fueron afectados directamente por una falla de red

Tabla 15.*¿Cómo califica de manera general al sistema Móvil, es amigable y entendible?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,0	4,0	4,0
Casi Nunca	6	6,0	6,0	10,0
A Veces	20	20,0	20,0	30,0
Casi Siempre	31	31,0	31,0	61,0
Siempre	39	39,0	39,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia**Interpretación**

La Tabla N° 15 Muestra cómo califica de manera general al sistema Móvil, es amigable y entendible. 39 personas del área manifestaron que está siempre a la manera general del sistema móvil, en ser amigable y entendible; 31 señalaron que el proceso es casi siempre activo a la manera general del sistema móvil, en ser amigable y entendible, 20 personas del área manifestaron a veces está activo la manera general del sistema móvil, en ser amigable y entendible, 6 señalaron que casi nunca está activo la manera general del sistema móvil, en ser amigable y entendible; en cambio 4 calificaron que nunca se encuentra activa la manera general del sistema móvil, en ser amigable y entendible. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 16.

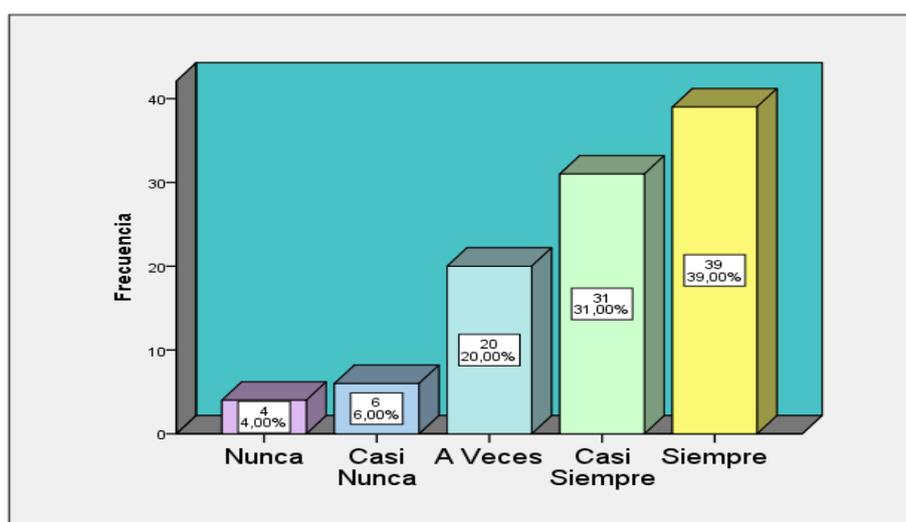
**Figura 16.** Cómo califica de manera general al sistema Móvil, es amigable y entendible

Tabla 16.

¿Cómo califica la información en el sistema Móvil y su base de datos presentada en un orden lógico, simple y natural?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,0	4,0
	Casi Nunca	8	8,0	12,0
	A Veces	20	20,0	32,0
	Casi Siempre	38	38,0	70,0
	Siempre	30	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla Nº 16 Muestra cómo califica la información en el sistema Móvil y su base de datos presentada en un orden lógico, simple y natural. 30 personas del área manifestaron que está siempre activa la información en el sistema Móvil y su base de datos presentada en un orden lógico, simple y natural; 38 señalaron que el proceso es casi siempre activo la información en el sistema Móvil y su base de datos presentada en un orden lógico, simple y natural, 20 personas del área manifestaron a veces está activo la información en el sistema Móvil y su base de datos presentada en un orden lógico, simple y natural, 8 señalaron que casi nunca está activo la información en el sistema Móvil y su base de datos presentada en un orden lógico, simple y natural; en cambio 4 calificaron que nunca se encuentra activa la información en el sistema Móvil y su base de datos presentada en un orden lógico, simple y natural. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 17

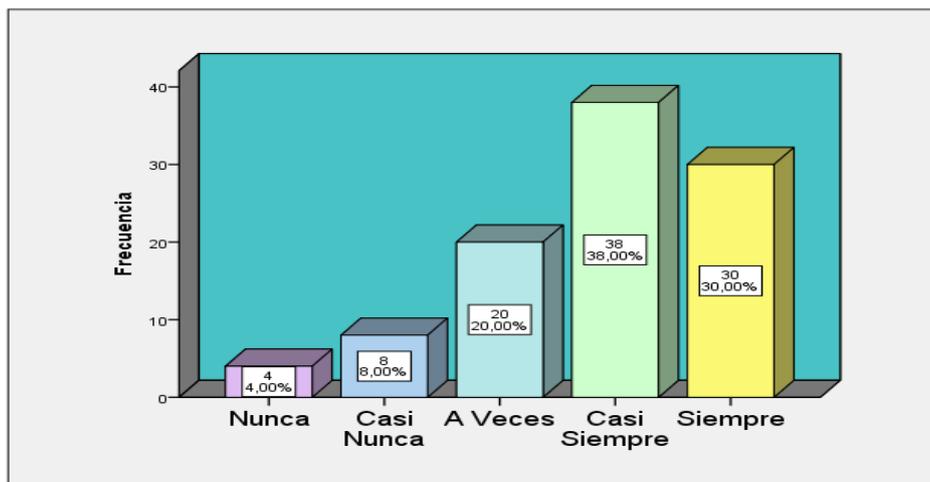


Figura 17. La información en el sistema Móvil y su base de datos presentada en un orden lógico, simple y natural

Tabla 17.*¿Cómo califica la estructura organizativa de los contenidos del sistema?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	12	12,0	12,0	15,0
A Veces	17	17,0	17,0	32,0
Casi Siempre	32	32,0	32,0	64,0
Siempre	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia**Interpretación**

La Tabla N° 17 Muestra cómo califica la estructura organizativa de los contenidos del sistema. 36 personas del área manifestaron que está siempre activa la estructura organizativa de los contenidos del sistema; 32 señalaron que el proceso es casi siempre activo la estructura organizativa de los contenidos del sistema, 17 personas del área manifestaron a veces está activo la estructura organizativa de los contenidos del sistema, 12 señalaron que casi nunca está activo la estructura organizativa de los contenidos del sistema; en cambio 3 calificaron que nunca se encuentra activa la estructura organizativa de los contenidos del sistema. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 18.

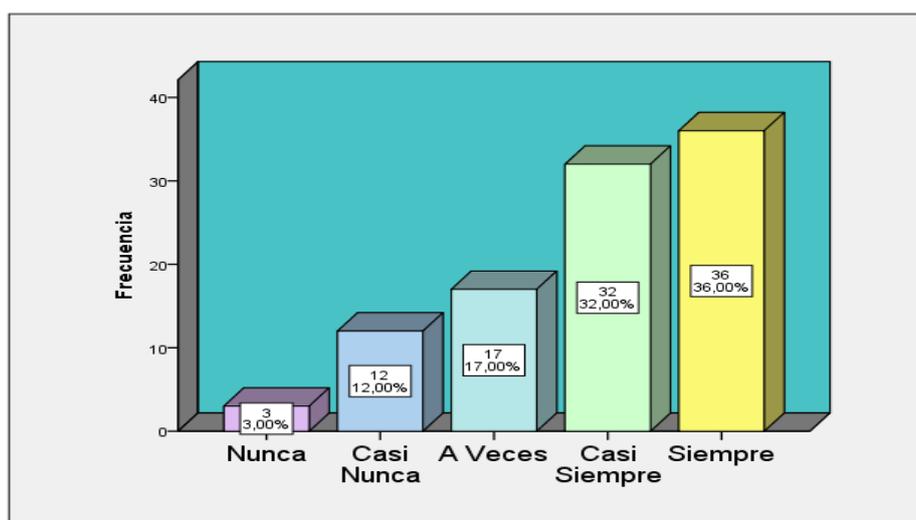
**Figura 18.** Cómo califica la estructura organizativa de los contenidos del sistema

Tabla 18.*¿Cómo califica Ud. el diseño del sistema Móvil, le es atractivo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,0	4,0
	Casi Nunca	10	10,0	14,0
	A Veces	13	13,0	27,0
	Casi Siempre	32	32,0	59,0
	Siempre	41	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 18 Muestra cómo califica Ud. el diseño del sistema Móvil, le es atractivo. 41 personas del área manifestaron que está siempre activa el diseño del sistema Móvil, le es atractivo; 32 señalaron que el proceso es casi siempre activo el diseño del sistema Móvil, le es atractivo, 13 personas del área manifestaron a veces está activo el diseño del sistema Móvil, le es atractivo, 10 señalaron que casi nunca está activo el diseño del sistema Móvil, le es atractivo; en cambio 4 calificaron que nunca se encuentra activa el diseño del sistema Móvil, le es atractivo. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 19.

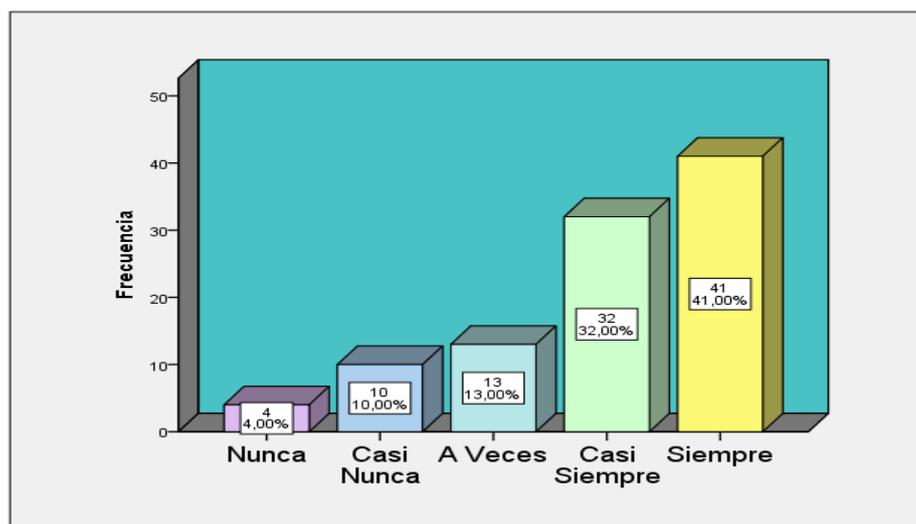
**Figura 19.** Cómo califica Ud. el diseño del sistema Móvil, le es atractivo

Tabla 19.

¿Cómo califica los diseños y colores de los botones del menú del sistema?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	4	4,0	4,0	7,0
A Veces	19	19,0	19,0	26,0
Casi Siempre	36	36,0	36,0	62,0
Siempre	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 19 Muestra cómo califica los diseños y colores de los botones del menú del sistema. 38 personas del área manifestaron que está siempre activa los diseños y colores de los botones del menú del sistema; 36 señalaron que el proceso es casi siempre activo los diseños y colores de los botones del menú del sistema, 19 personas del área manifestaron a veces está activo los diseños y colores de los botones del menú del sistema, 4 señalaron que casi nunca está activo los diseños y colores de los botones del menú del sistema; en cambio 3 calificaron que nunca se encuentra activa los diseños y colores de los botones del menú del sistema. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 20.

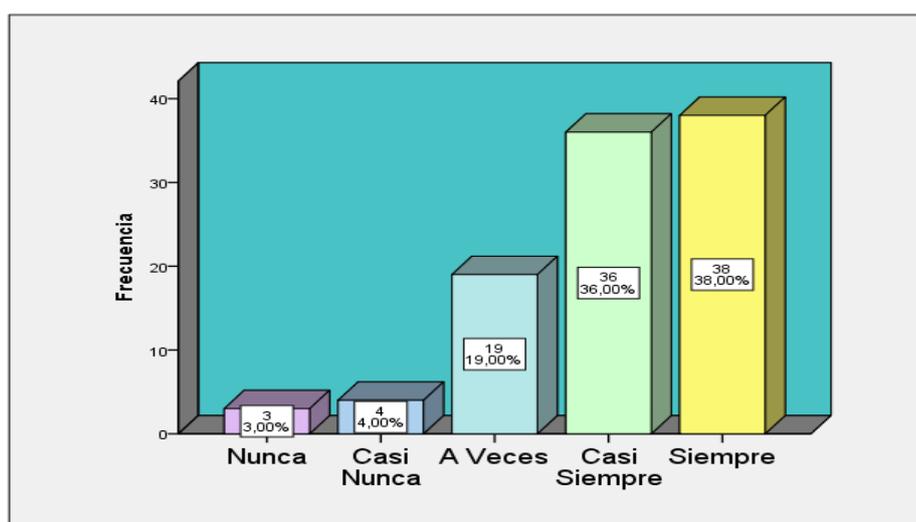


Figura 20. Cómo califica los diseños y colores de los botones del menú del sistema

Tabla 20.*¿Cómo califica Ud. los fondos impuestos en cada módulo del sistema Móvil?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,0	4,0	4,0
Casi Nunca	9	9,0	9,0	13,0
A Veces	17	17,0	17,0	30,0
Casi Siempre	32	32,0	32,0	62,0
Siempre	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia**Interpretación**

La Tabla N° 20 Muestra cómo califica Ud. los fondos impuestos en cada módulo del sistema Móvil. 38 personas del área manifestaron que está siempre activa los fondos impuestos en cada módulo del sistema Móvil; 32 señalaron que el proceso es casi siempre activo los fondos impuestos en cada módulo del sistema Móvil, 17 personas del área manifestaron a veces está activo los fondos impuestos en cada módulo del sistema Móvil, 9 señalaron que casi nunca está activo los fondos impuestos en cada módulo del sistema Móvil; en cambio 4 calificaron que nunca se encuentra activa los fondos impuestos en cada módulo del sistema Móvil. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 21.

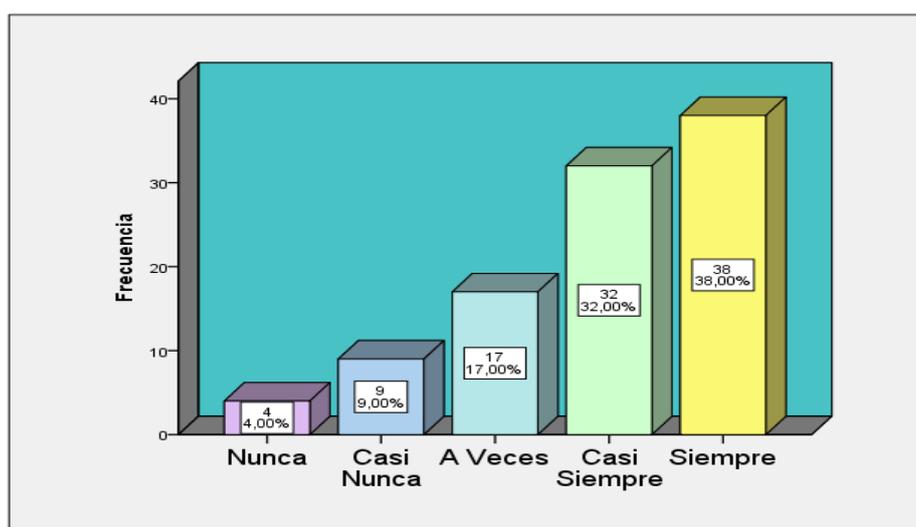
**Figura 21.** Cómo califica Ud. los fondos impuestos en cada módulo del sistema Móvil

Tabla 21.

¿Con que frecuencia Usted ha podido observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi Nunca	14	14,0	14,0	16,0
A Veces	14	14,0	14,0	30,0
Casi Siempre	39	39,0	39,0	69,0
Siempre	31	31,0	31,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 21 Muestra Con qué frecuencia Usted ha podido observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria. 31 personas del área manifestaron que está siempre activa la frecuencia de observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria; 39 señalaron que el proceso es casi siempre activo la frecuencia de observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria, 14 personas del área manifestaron a veces está activo la frecuencia de observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria, 14 señalaron que casi nunca está activo la frecuencia de observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria; en cambio 2 calificaron que nunca se encuentra activa frecuencia de observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 22.

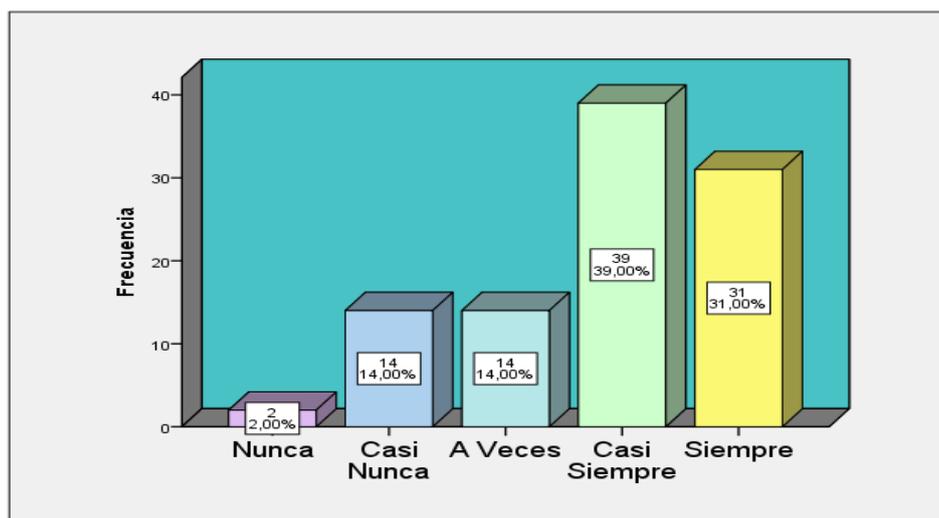


Figura 22. Con qué frecuencia Usted ha podido observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria.

Tabla 22.

¿Le brindan facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	5,0	5,0	5,0
Casi Nunca	13	13,0	13,0	18,0
A Veces	17	17,0	17,0	35,0
Casi Siempre	38	38,0	38,0	73,0
Siempre	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 22 Muestra como Le brindan facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento. 27 personas del área manifestaron que está siempre activa la forma de brindar facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento; 38 señalaron que el proceso es casi siempre activo la frecuencia de brindar facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento, 17 personas del área manifestaron a veces está activo de brindar facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento, 13 señalaron que casi nunca está activo la frecuencia de brindar facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento; en cambio 5 calificaron que nunca se encuentra activa las facilidades de cómo realizar

una queja o reclamo dentro del establecimiento. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 23.

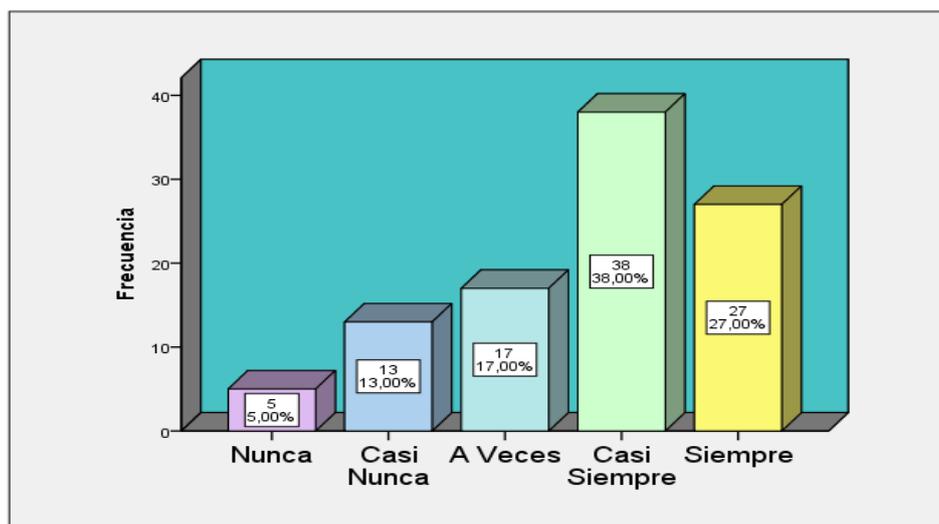


Figura 23. Le brindan facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento

Tabla 23.

¿Con qué frecuencia usted percibe que sus quejas han sido escuchadas o escuchados de forma adecuada por el responsable de turno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	16	16,0	16,0	19,0
A Veces	19	19,0	19,0	38,0
Casi Siempre	34	34,0	34,0	72,0
Siempre	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 23 Muestra Con qué frecuencia usted percibe que sus quejas han sido escuchadas o escuchados de forma adecuada por el responsable de turno. 28 personas del área manifestaron que está siempre activa la forma de brindar facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento; 34 señalaron que el proceso es casi siempre activo la frecuencia de brindar facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento, 19 personas del área manifestaron a veces está activo de brindar facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento, 16 señalaron que casi

nunca está activo la frecuencia de brindar facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento; en cambio 3 calificaron que nunca se encuentra activa las facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 24.

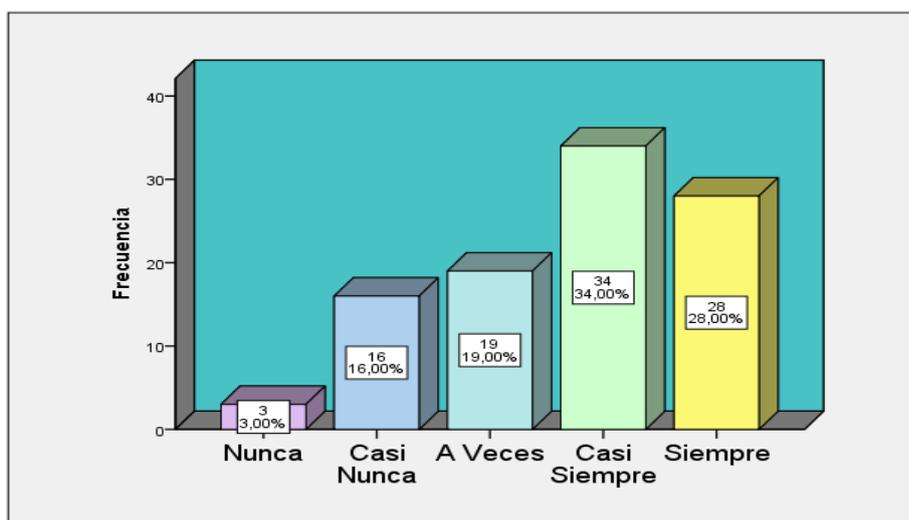


Figura 24. Con qué frecuencia usted percibe que sus quejas han sido escuchadas o escuchados de forma adecuada por el responsable de turno.

Tabla 24.

¿Con qué frecuencia ha observado que para iniciar un proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi Nunca	4	4,0	4,0	6,0
A Veces	21	21,0	21,0	27,0
Casi Siempre	35	35,0	35,0	62,0
Siempre	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 24 Muestra Con qué frecuencia ha observado que para iniciar un proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible. 38 personas del área manifestaron que está siempre activo el proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible; 35 señalaron que el proceso es casi siempre activo el proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible, 21 personas del área manifestaron a veces está activo el proceso de

queja o reclamo este es fácil y entendible, 4 señalaron que casi nunca está activo el proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible; en cambio 2 calificaron que nunca se encuentra activo el proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 25

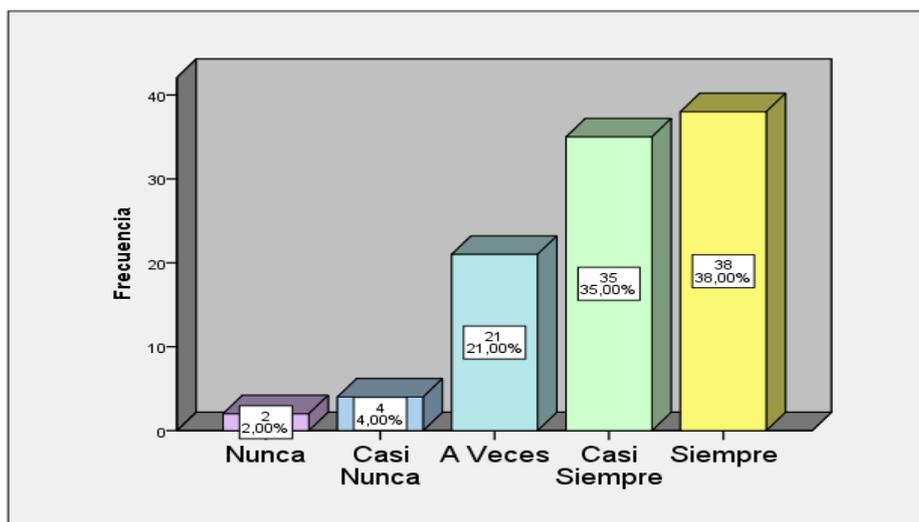


Figura 25. Proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible

Tabla 25.

¿Encuentra usted practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,0	1,0	1,0
Casi Nunca	7	7,0	7,0	8,0
Válido A Veces	26	26,0	26,0	34,0
Casi Siempre	35	35,0	35,0	69,0
Siempre	31	31,0	31,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 25 Muestra cómo encuentra usted practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo. 31 personas del área manifestaron que está siempre activo la practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo; 35 señalaron que el proceso es casi siempre activo la practicidad en el momento de la elaboración y la resolución

de la queja o reclamo, 26 personas del área manifestaron a veces está activo la practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo, 7 señalaron que casi nunca está activo la practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo; en cambio 1 califico que nunca se encuentra activo la practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 26.

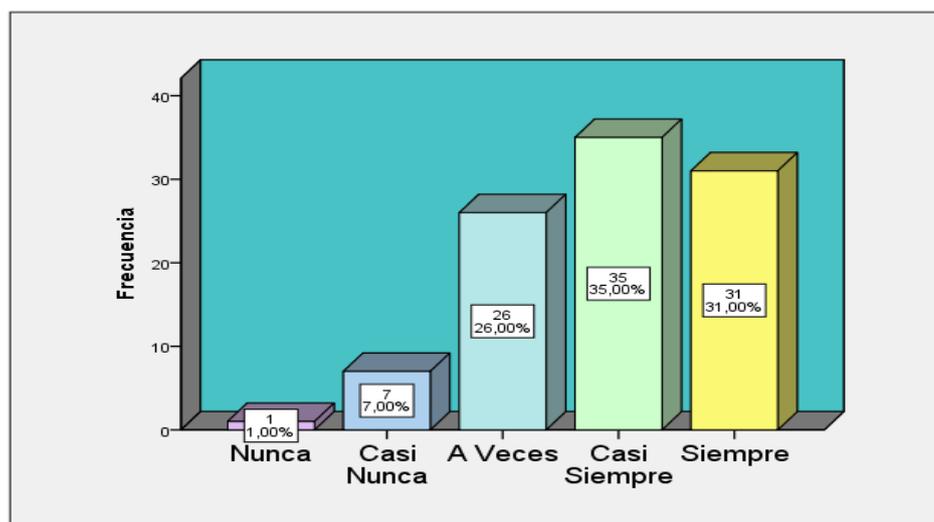


Figura 26. Practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo

Tabla 26.

¿Con que frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	10	10,0	10,0	13,0
A Veces	18	18,0	18,0	31,0
Casi Siempre	48	48,0	48,0	79,0
Siempre	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 26 Muestra con qué frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas. 21 personas del área manifestaron que está siempre activo las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas; 48

señalaron que el proceso es casi siempre activo las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas, 18 personas del área manifestaron a veces está activo las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas, 10 señalaron que casi nunca está activo las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas; en cambio 3 califico que nunca se encuentra las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 27.

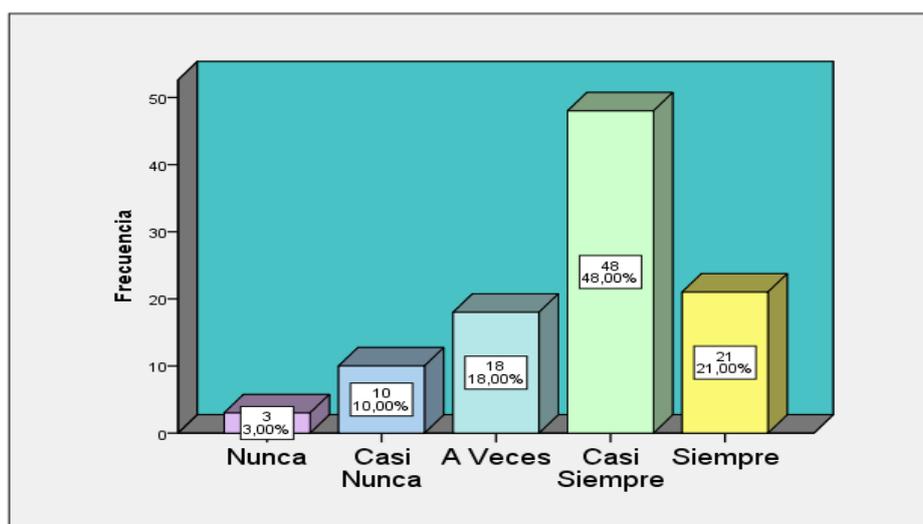


Figura 27. Con qué frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas

Tabla 27.

¿Con qué frecuencia ha podido observar que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi Nunca	7	7,0	7,0	9,0
A Veces	17	17,0	17,0	26,0
Casi Siempre	40	40,0	40,0	66,0
Siempre	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 27 Muestra con qué frecuencia ha podido observar que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta. 34 personas del área manifestaron que está siempre activo la manera de observar las quejas y reclamos en tener una rápida respuesta; 40 señalaron que el proceso es casi siempre activo la manera de observar las quejas y reclamos en tener una rápida respuesta, 17 personas del área manifestaron a veces está activo la manera de observar las quejas y reclamos en tener una rápida respuesta, 7 señalaron que casi nunca está activo la manera de observar las quejas y reclamos en tener una rápida respuesta; en cambio 2 califico que nunca se encuentra la manera de observar las quejas y reclamos en tener una rápida respuesta. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 28.

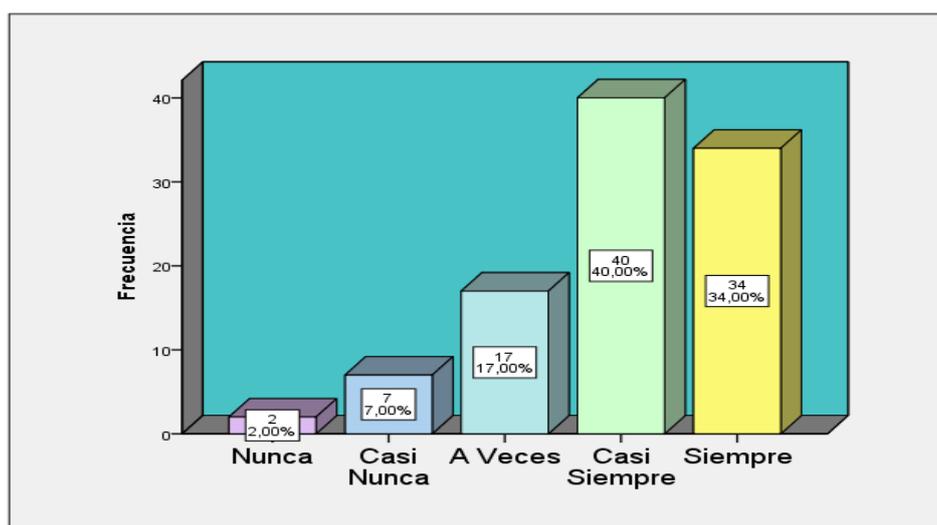


Figura 28. Con qué frecuencia ha podido observar que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta

Tabla 28.

¿Con que frecuencia le mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	6,0	6,0
	Casi Nunca	6	6,0	12,0
	A Veces	18	18,0	30,0
	Casi Siempre	33	33,0	63,0
	Siempre	37	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 28 Muestra con qué frecuencia le mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo. 37 personas del área manifestaron que está siempre activo la información sobre el proceso de su queja o reclamo; 33 señalaron que el proceso es casi siempre activo en la información sobre el proceso de su queja o reclamo, 18 personas del área manifestaron a veces está activo la manera de observar las quejas y reclamos en tener una rápida respuesta, 6 señalaron que casi nunca está activo la información sobre el proceso de su queja o reclamo; en cambio 6 calificaron que nunca se encuentra activo la información sobre el proceso de su queja o reclamo. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 29.

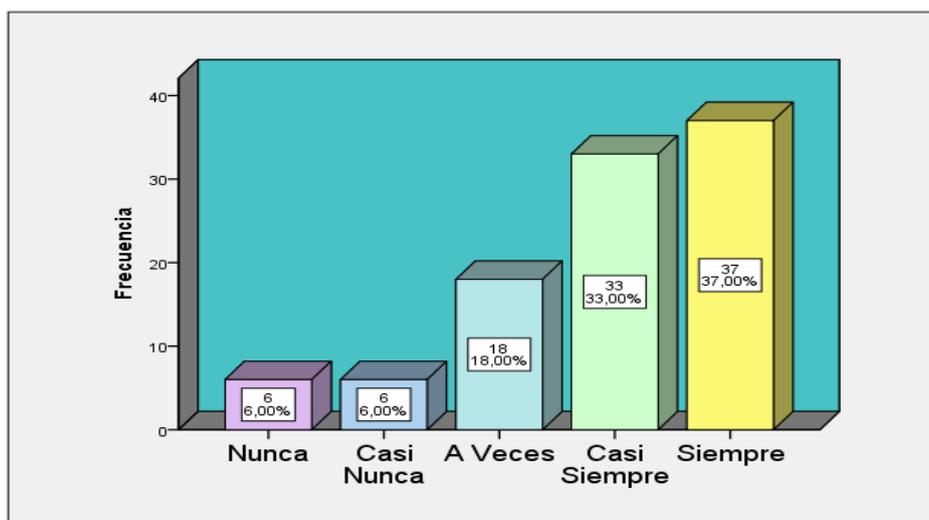


Figura 29. Con qué frecuencia le mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo

Tabla 29.

¿Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	6,0	6,0	6,0
Casi Nunca	5	5,0	5,0	11,0
A Veces	21	21,0	21,0	32,0
Casi Siempre	33	33,0	33,0	65,0
Siempre	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 29 permite las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted. 35 personas del área manifestaron que está siempre activo los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted; 33 señalaron que el proceso es casi siempre activo en los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted, 21 personas del área manifestaron a veces está los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted, 5 señalaron que casi nunca está los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted; en cambio 6 calificaron que nunca se encuentra activo los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 30.

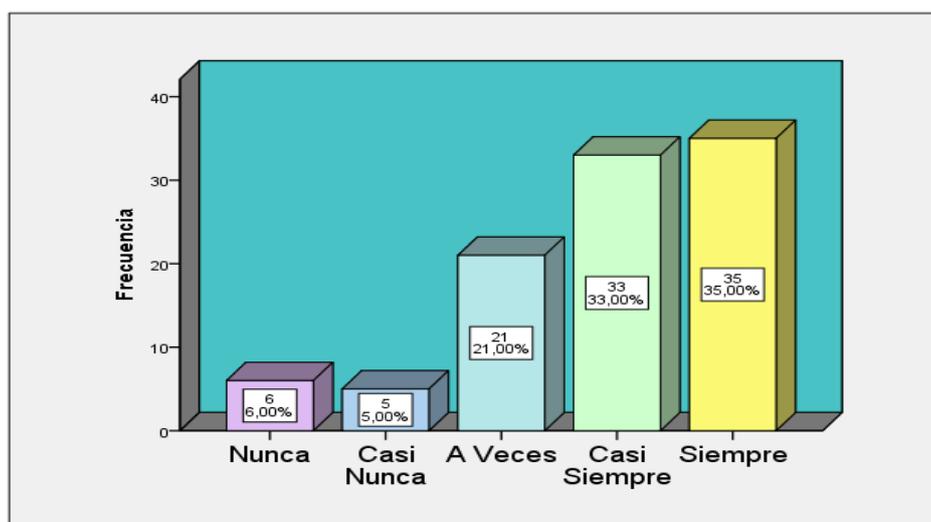


Figura 30. Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted

Tabla 30.

¿Con qué frecuencia ha podido observar que en el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,0	4,0
	Casi Nunca	10	10,0	14,0
	A Veces	12	12,0	26,0
	Casi Siempre	28	28,0	54,0
	Siempre	46	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla Nº 30 muestra con qué frecuencia ha podido observar que en el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa 46 personas del área manifestaron que está siempre activo el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa; 28 señalaron que el proceso es casi siempre activo el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa, 12 personas del área manifestaron a veces ha podido observar el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa, 10 señalaron que casi nunca está los reclamos el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa; en cambio 4 calificaron que nunca se encuentra activo el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 31.

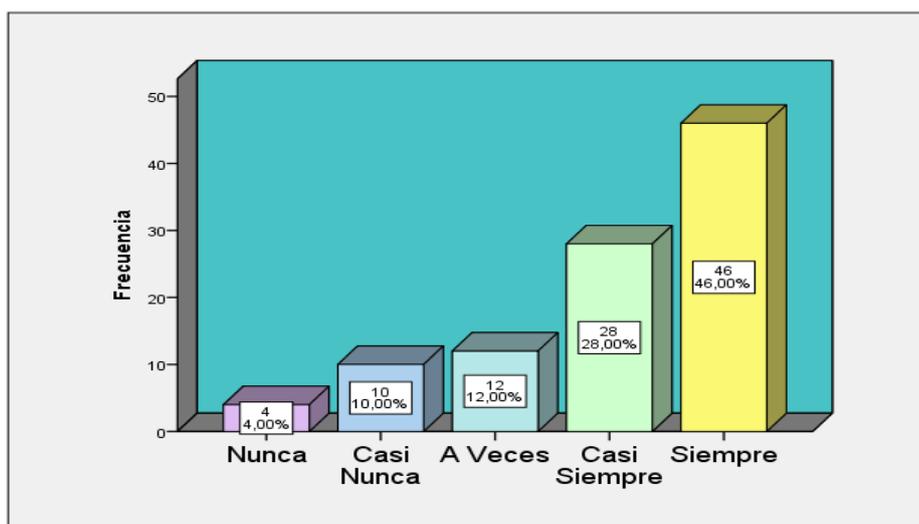


Figura 31. Con qué frecuencia ha podido observar que en el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa

Tabla 31.

¿Con que frecuencia percibe que el proceso de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi Nunca	6	6,0	6,0	8,0
A Veces	20	20,0	20,0	28,0
Casi Siempre	30	30,0	30,0	58,0
Siempre	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 31 muestra con qué frecuencia percibe que el proceso de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable. 42 personas del área manifestaron que está siempre activo el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa; 30 señalaron que el proceso es casi siempre activo el manejo de alguna de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable, 20 personas del área manifestaron a veces ha podido observar el manejo de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable, 6 señalaron que casi nunca está los reclamos el manejo de alguna de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable; en cambio 2 calificaron que nunca se encuentra activo el manejo de alguna de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 32.

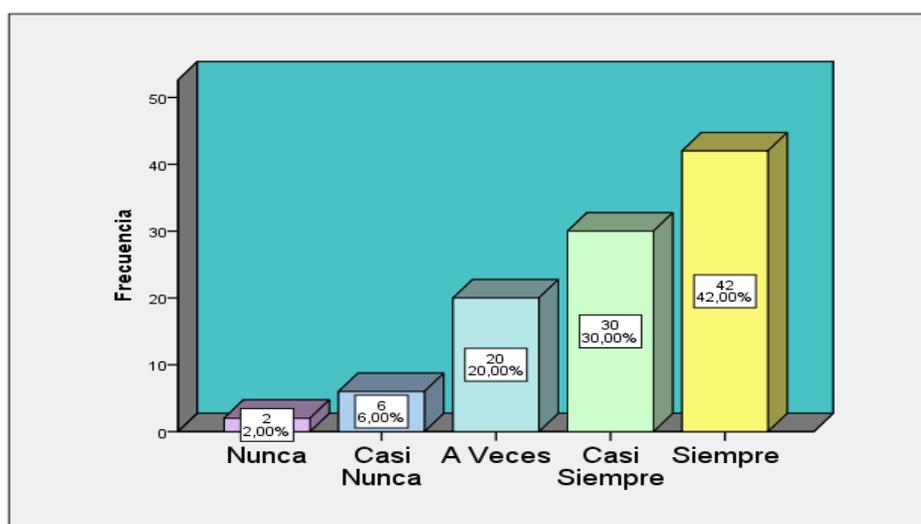


Figura 32. Con qué frecuencia percibe que el proceso de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable

Tabla 32.

¿Con que frecuencia percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	6,0	6,0
	Casi Nunca	10	10,0	16,0
	A Veces	17	17,0	33,0
	Casi Siempre	36	36,0	69,0
	Siempre	31	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla Nº 32 muestra con qué frecuencia percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad. 31 personas del área manifestaron que está siempre activo los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad; 36 señalaron que el proceso es casi siempre activo los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad, 17 personas del área manifestaron a veces ha podido observar los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad, 10 señalaron que casi nunca está activo los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad; en cambio 6 calificarán que nunca se encuentra activo los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 33.

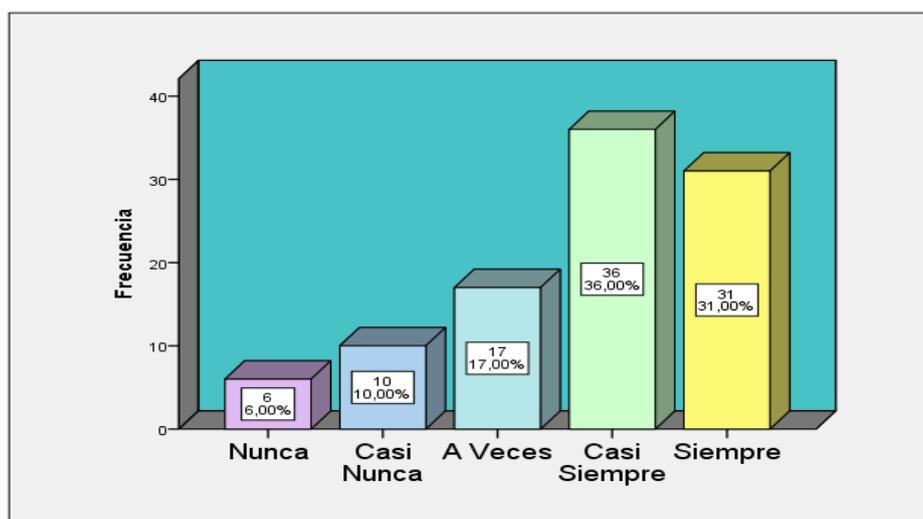


Figura 33. Con qué frecuencia percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad

Tabla 33.

¿Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	9	9,0	9,0	9,0
A Veces	24	24,0	24,0	33,0
Válido Casi Siempre	37	37,0	37,0	70,0
Siempre	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 33 muestra que alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo. 30 personas del área manifestaron que está siempre activo la observación ante el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo; 37 señalaron que el proceso es casi siempre activo a la observación ante el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo, 24 personas del área manifestaron a veces ha podido observar el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo, en cambio 9 señalaron que casi nunca está activo la observación ante el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 34.

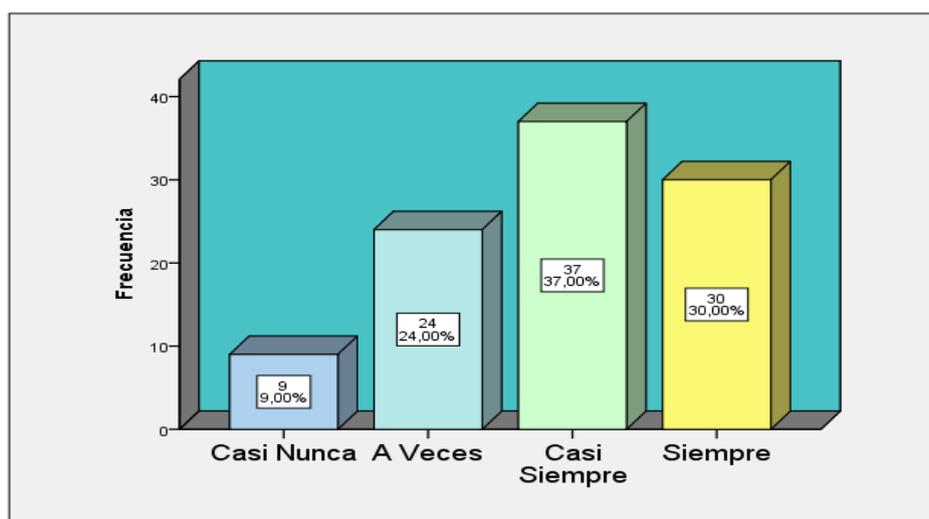


Figura 34. Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo

Tabla 34.

¿Con qué frecuencia usted percibió algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5,0	5,0
	Casi Nunca	11	11,0	16,0
	A Veces	22	22,0	38,0
	Casi Siempre	28	28,0	66,0
	Siempre	34	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 34 muestra con qué frecuencia usted percibió algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo. 34 personas del área manifestaron que está siempre activo las observaciones sobre algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo; 28 señalaron que el proceso es casi siempre activo a las observaciones sobre algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo, 22 personas del área manifestaron a veces ha podido observar algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo, 11 señalaron que casi nunca está activo las observaciones sobre algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo; en cambio 5 calificarán que nunca se encuentra activo las observaciones sobre algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 35.

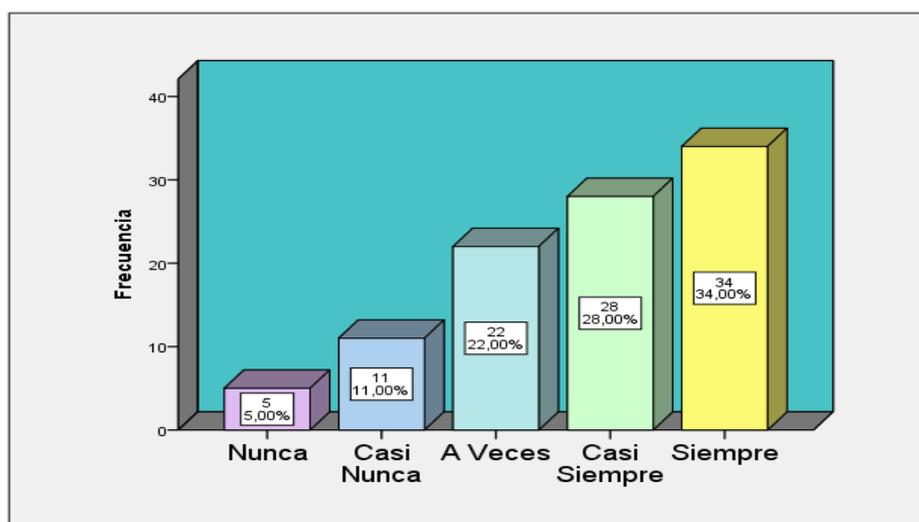


Figura 35. Con qué frecuencia usted percibió algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo

Tabla 35.

¿Con que frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	13	13,0	13,0	16,0
A Veces	19	19,0	19,0	35,0
Casi Siempre	28	28,0	28,0	63,0
Siempre	37	37,0	37,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 35 muestra con qué frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético. 37 personas del área manifestaron que está siempre activo los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético; 28 señalaron que el proceso es casi siempre activo los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético, 19 personas del área manifestaron a veces ha podido observar que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético, 13 señalaron que casi nunca está activo los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético; en cambio 3 calificaron que nunca se encuentra activo los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 36.

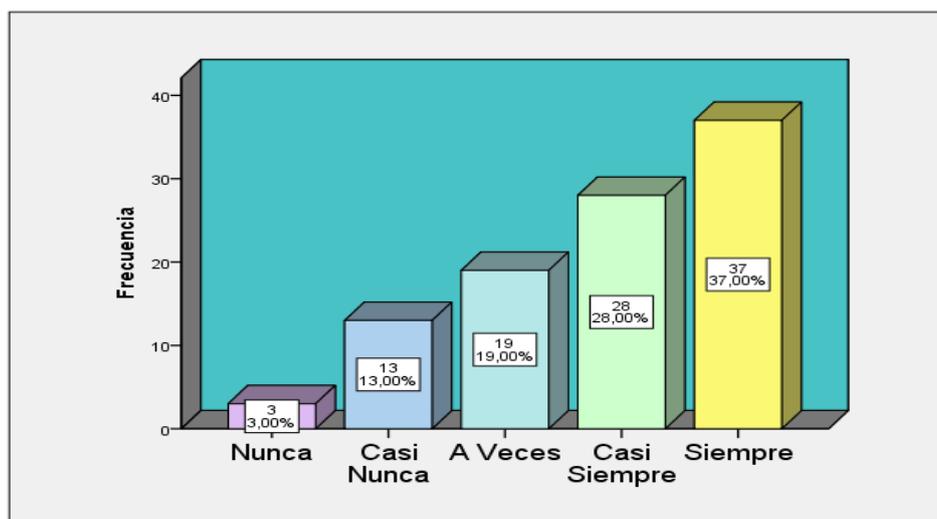


Figura 36. Con qué frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético

Tabla 36.

¿Ha observado algún problema en cuanto al manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,0	4,0	4,0
Casi Nunca	10	10,0	10,0	14,0
A Veces	14	14,0	14,0	28,0
Casi Siempre	34	34,0	34,0	62,0
Siempre	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 36 muestra cómo Ha observado algún problema en cuanto al manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas. 38 personas del área manifestaron que está siempre activo el manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas; 34 señalaron que el proceso es casi siempre activo el manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas, 14 personas del área manifestaron a veces ha podido observar que el manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas, 10 señalaron que casi nunca está activo el manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas; en cambio 4 calificarán que nunca se encuentra activo el manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 37.

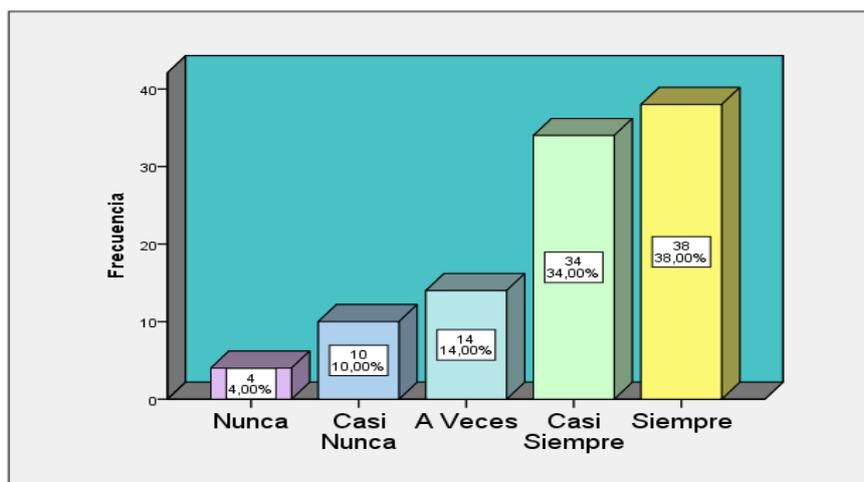


Figura 37. Ha observado algún problema en cuanto al manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas

Tabla 37.*¿Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	6	6,0	6,0	9,0
A Veces	23	23,0	23,0	32,0
Casi Siempre	40	40,0	40,0	72,0
Siempre	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia**Interpretación**

La Tabla N° 37 muestra cómo Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada. 28 personas del área manifestaron que está siempre activo el respaldo de la información del personal en ser divulgada; 40 señalaron que el proceso es casi siempre activo el respaldo de la información del personal en ser divulgada, 23 personas del área manifestaron a veces ha podido observar el respaldo de la información del personal en ser divulgada, 6 señalaron que casi nunca está activo el respaldo de la información del personal en ser divulgada; en cambio 3 calificaron que nunca se encuentra activo el respaldo de la información del personal en ser divulgada. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 38.

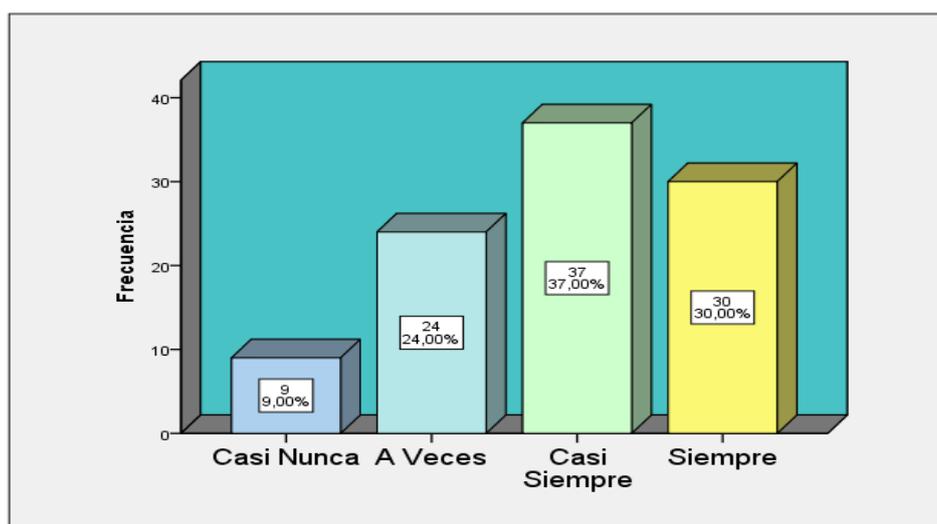
**Figura 38.** Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada

Tabla 38.*¿Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	6	6,0	6,0	9,0
A Veces	23	23,0	23,0	32,0
Casi Siempre	40	40,0	40,0	72,0
Siempre	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia**Interpretación**

La Tabla N° 38 muestra Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada. 28 personas del área manifestaron que está siempre activo algún intento acerca de su información personal en estar siendo divulgada; 40 señalaron que el proceso es casi siempre activo acerca de su información personal en estar siendo divulgada, 23 personas del área manifestaron a veces algún intento acerca de su información personal en estar siendo divulgada, 6 señalaron que casi nunca está activo acerca de su información personal en estar siendo divulgada; en cambio 3 calificarán que nunca se encuentra activo algún intento acerca de su información personal en estar siendo divulgada. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 39.

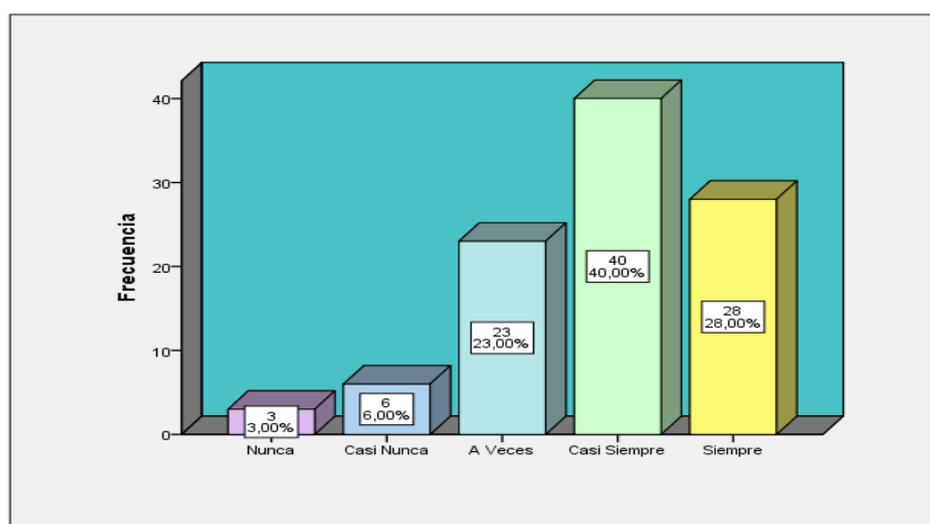
**Figura 39.** Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada

Tabla 39.

¿Con que frecuencia ha observado usted que el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,0	3,0
	Casi Nunca	9	9,0	12,0
	A Veces	26	26,0	38,0
	Casi Siempre	30	30,0	68,0
	Siempre	32	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 39 muestra con qué frecuencia ha observado usted que el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable. 32 personas del área manifestaron que está siempre activo el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable; 30 señalaron que el proceso es casi siempre activo el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable, 26 personas del área manifestaron a veces algún intento acerca del reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable, 9 señalaron que casi nunca está activo el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable; en cambio 3 calificaron que nunca se encuentra activo algún intento acerca del reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 40.

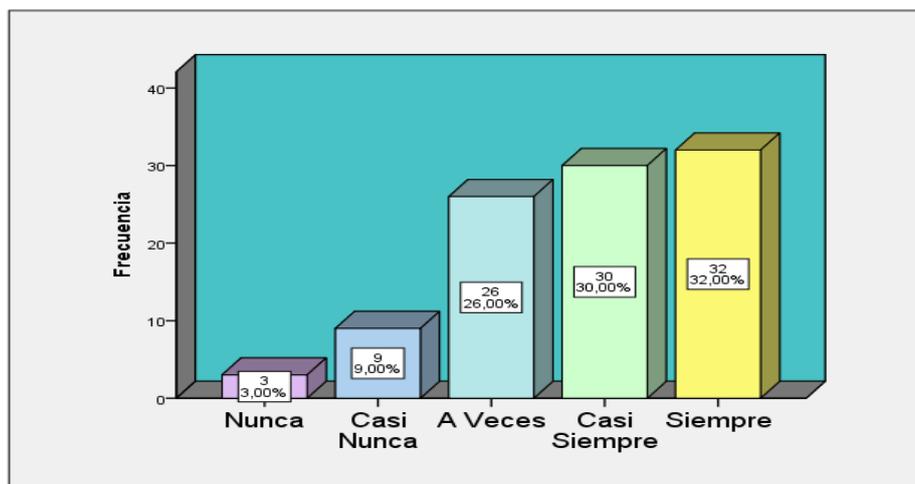


Figura 40. Con qué frecuencia ha observado usted que el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable

Tabla 40.

¿Con qué frecuencia ha podido observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,0	3,0
	Casi Nunca	10	10,0	13,0
	A Veces	18	18,0	31,0
	Casi Siempre	34	34,0	65,0
	Siempre	35	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 40 muestra con qué frecuencia ha podido observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas. 35 personas del área manifestaron que está siempre activo observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas; 34 señalaron que el proceso es casi siempre activo observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas, 18 personas del área manifestaron a veces algún intento de observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas, 10 señalaron que casi nunca está activo observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas; en cambio 3 calificaron que nunca se encuentra activo algún intento acerca de observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 41.

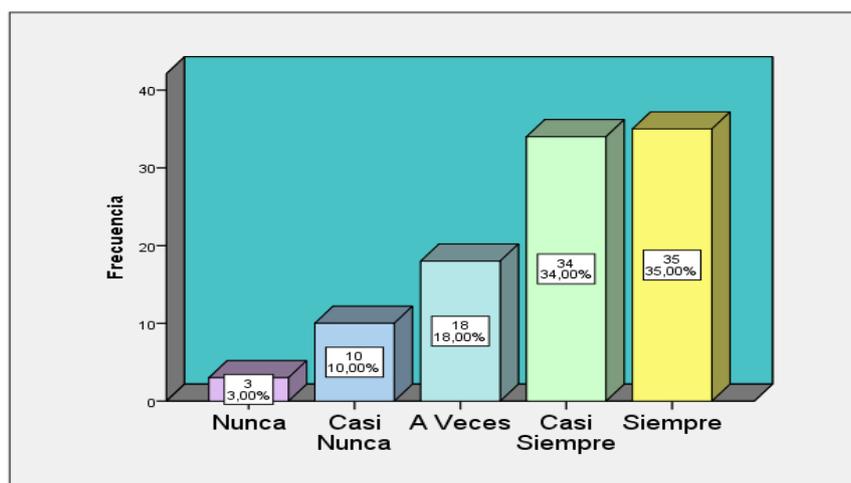


Figura 41. Con qué frecuencia ha podido observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas

Tabla 41.

¿Con qué frecuencia usted percibe que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,0	1,0	1,0
Casi Nunca	11	11,0	11,0	12,0
A Veces	16	16,0	16,0	28,0
Casi Siempre	32	32,0	32,0	60,0
Siempre	40	40,0	40,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 41 muestra con qué frecuencia usted percibe que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos. 40 personas del área manifestaron que está siempre activo percibir que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos; 32 señalaron que el proceso es casi siempre activo percibir que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos, 16 personas del área manifestaron a veces algún intento de percibir que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos, 11 señalaron que casi nunca está activo percibir que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos; en cambio 1 califico que nunca se encuentra activo percibir que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 42.

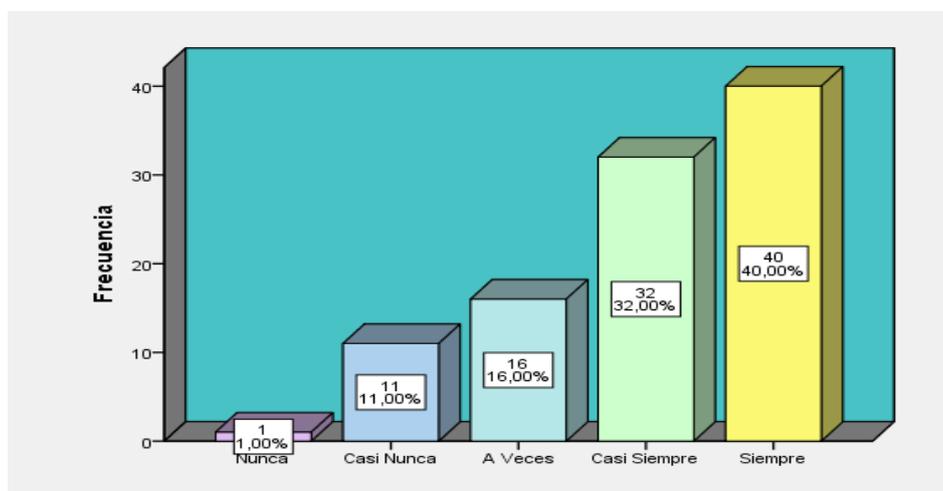


Figura 42. Con qué frecuencia usted percibe que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos

Tabla 42.

¿Con qué frecuencia ha observado usted que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi Nunca	9	9,0	9,0	11,0
A Veces	18	18,0	18,0	29,0
Casi Siempre	42	42,0	42,0	71,0
Siempre	29	29,0	29,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 42 muestra con qué frecuencia ha observado usted que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o). 29 personas del área manifestaron que está siempre activo percibir que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o); 42 señalaron que el proceso es casi siempre activo percibir que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o), 18 personas del área manifestaron a veces algún intento de percibir que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o), 9 señalaron que casi nunca está activo percibir que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o); en cambio 2 calificarán que nunca se encuentra activo percibir que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o). Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 43.

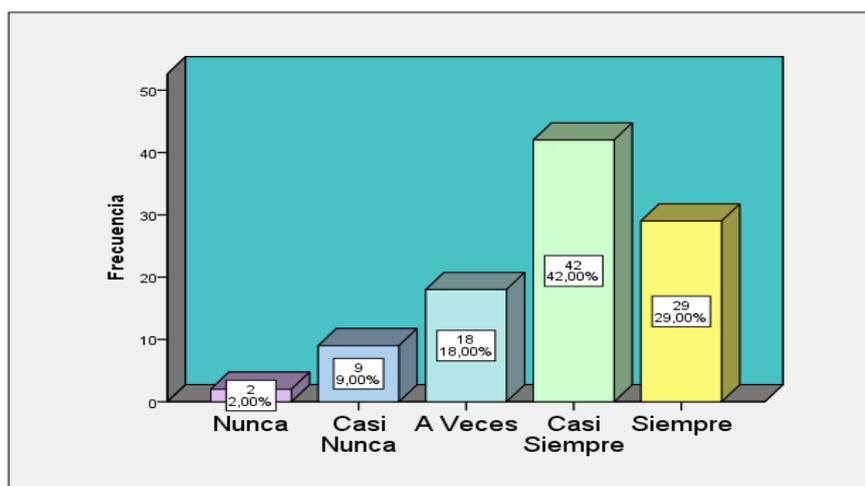


Figura 43. Con qué frecuencia ha observado usted que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o)

Tabla 43.

¿Con qué frecuencia ha notado que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5,0	5,0
	Casi Nunca	10	10,0	15,0
	A Veces	15	15,0	30,0
	Casi Siempre	33	33,0	63,0
	Siempre	37	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 43 muestra con qué frecuencia ha notado que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo. 37 personas del área manifestaron que está siempre activo que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo; 33 señalaron que el proceso es casi siempre que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo, 15 personas del área manifestaron a veces algún intento de percibir de cuentas para alguna queja o reclamo, 10 señalaron que casi nunca está activo que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo; en cambio 5 que nunca se encuentra activo y se muestran el figura 44.

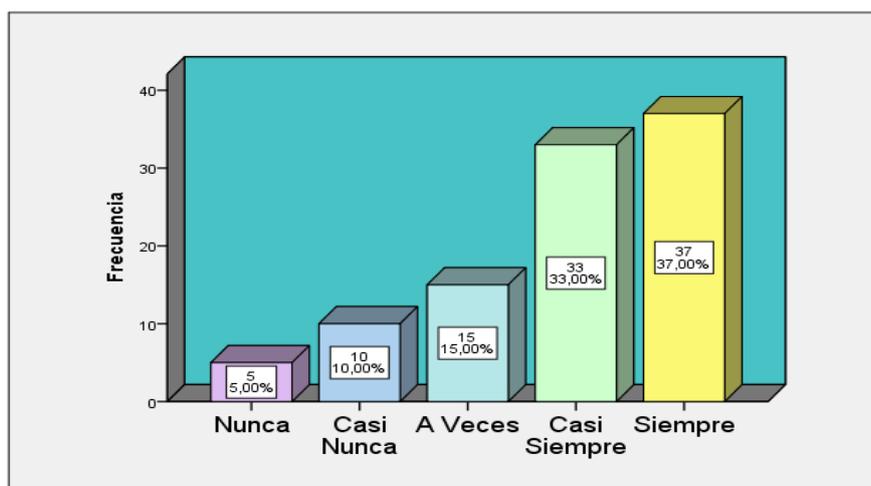


Figura 44. Con qué frecuencia ha notado que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo

Tabla 44.

¿Percibe usted que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,0	4,0	4,0
Casi Nunca	9	9,0	9,0	13,0
A Veces	15	15,0	15,0	28,0
Casi Siempre	41	41,0	41,0	69,0
Siempre	31	31,0	31,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 44 muestra cómo percibe usted que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo. 31 personas del área manifestaron que está siempre activo que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo; 41 señalaron que el proceso es casi siempre que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo, 15 personas del área manifestaron a veces algún intento que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo, 9 señalaron que casi nunca está activo que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo; en cambio 4 calificarán que nunca se encuentra activo que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 45.

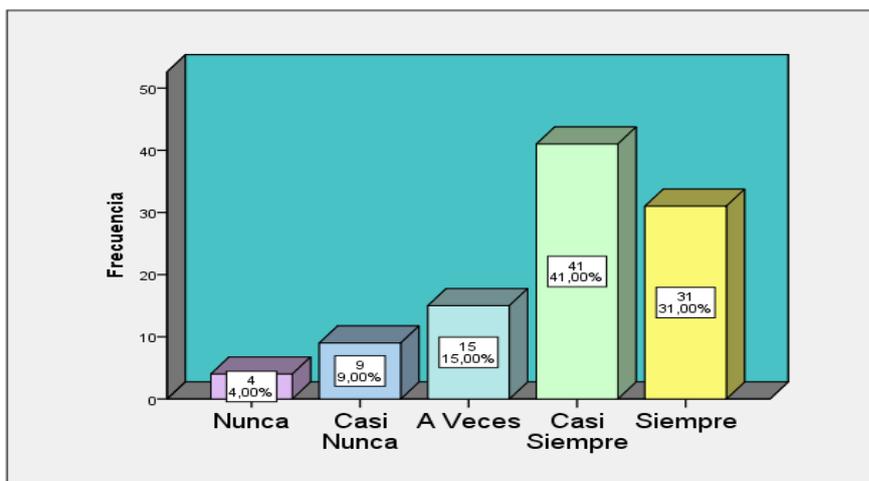


Figura 45. Percibe usted que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo

Tabla 45.

¿Percibe usted que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	11	11,0	11,0	14,0
A Veces	22	22,0	22,0	36,0
Casi Siempre	33	33,0	33,0	69,0
Siempre	31	31,0	31,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 45 muestra cómo percibe usted que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas. 31 personas del área manifestaron que está siempre activo que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas; 33 señalaron que el proceso es casi siempre que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas, 22 personas del área manifestaron a veces algún intento que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas, 11 señalaron que casi nunca está activo que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas; en cambio 3 que nunca se encuentra activo que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 46.

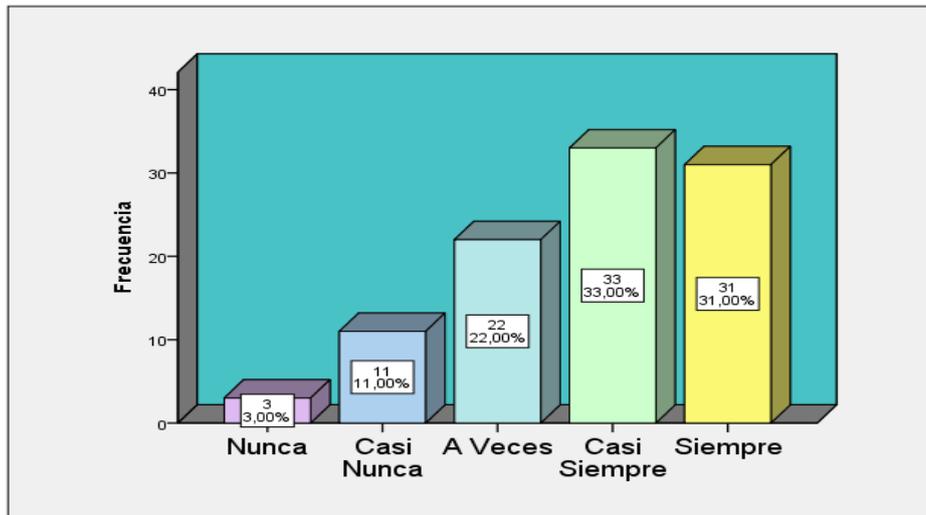


Figura 46. Percibe usted que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas

Tabla 46.

¿Con qué frecuencia ha podido observar que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	8,0	8,0	8,0
Casi Nunca	6	6,0	6,0	14,0
A Veces	21	21,0	21,0	35,0
Casi Siempre	31	31,0	31,0	66,0
Siempre	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 46 muestra con qué frecuencia ha podido observar que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos. 34 personas del área manifestaron que está siempre activo que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos; 31 señalaron que el proceso es casi siempre que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos, 21 personas del área manifestaron a veces que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos, 6 señalaron que casi nunca está activo que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos; en cambio 6

calificarón que nunca se encuentra activo que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 47.

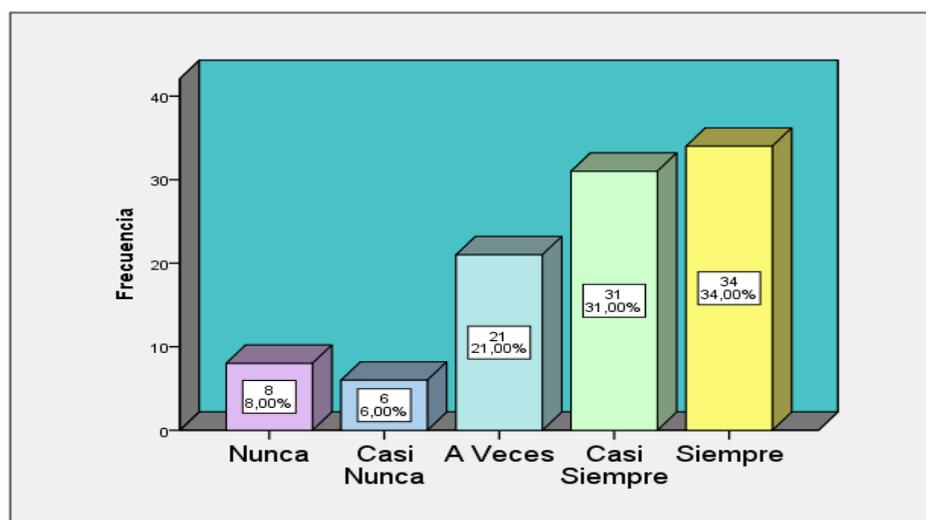


Figura 47. Con qué frecuencia ha podido observar que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos

Tabla 47.

¿Usted con qué frecuencia observa que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	7,0	7,0	7,0
Casi Nunca	7	7,0	7,0	14,0
A Veces	20	20,0	20,0	34,0
Casi Siempre	34	34,0	34,0	68,0
Siempre	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 47 permite que Usted con qué frecuencia observa que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado. 32 personas del área manifestaron que está siempre activo que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado; 34 señalaron que el proceso es casi siempre que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha

mejorado, 20 personas del área manifestaron a veces que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado, 7 señalaron que casi nunca está activo que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado; en cambio 7 calificaron que nunca se encuentra activo que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 48.

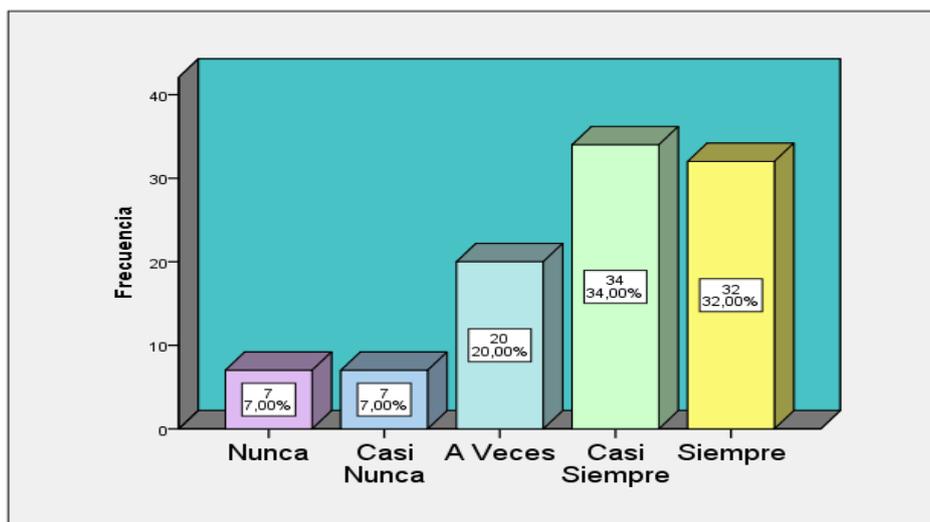


Figura 48. Usted con qué frecuencia observa que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado

Tabla 48.

¿Percibe usted que se ha mejorado la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	5	5,0	5,0	8,0
A Veces	18	18,0	18,0	26,0
Casi Siempre	34	34,0	34,0	60,0
Siempre	40	40,0	40,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La Tabla N° 48 muestra que percibe usted que se ha mejorado la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios. 40 personas del área manifestaron que está siempre activo la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios; 34 señalaron que el

proceso es casi siempre activo la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios, 18 personas del área manifestaron a veces que la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios, 5 señalaron que casi nunca está activo que la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios; en cambio 3 calificaron que nunca se encuentra activo que la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios. Los porcentajes correspondientes se muestran en figura 49.

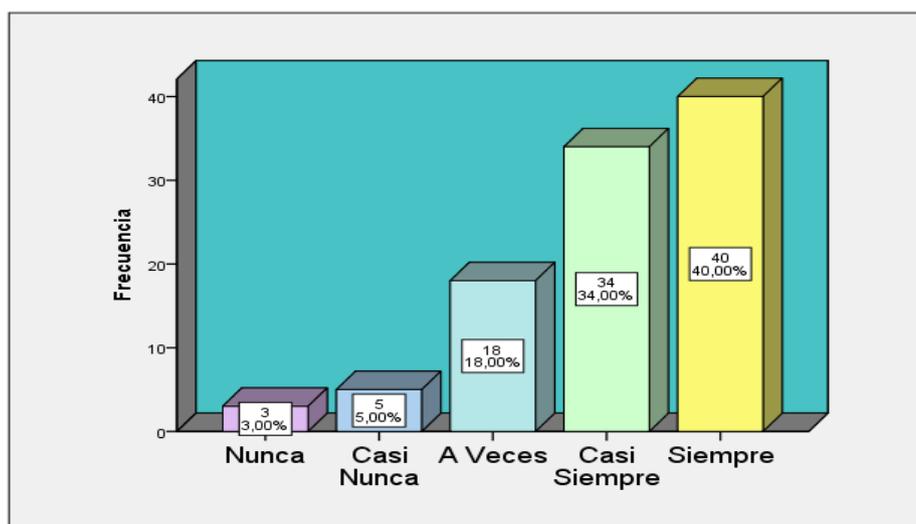


Figura 49. Percibe usted que se ha mejorado la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios

4.2. Contrastación de Hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Formulamos las Hipótesis Estadísticas

- H1: El desarrollo de un aplicativo móvil mejora significativamente la gestión de reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao
- H0: El desarrollo de un aplicativo móvil NO mejora significativamente la gestión de reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao

Tabla 49.*Aplicación Móvil*Gestión de Reclamos tabulación cruzada*

		Gestión de Reclamos			Total	
		A Veces	Casi Siempre	Siempre		
Aplicación Móvil	Casi Nunca	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	0,3	0,6	0,1	1,0
		% del total	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%
	A Veces	Recuento	20	6	0	26
		Recuento esperado	7,3	15,3	3,4	26,0
		% del total	20,0%	6,0%	0,0%	26,0%
	Casi Siempre	Recuento	7	44	8	59
		Recuento esperado	16,5	34,8	7,7	59,0
		% del total	7,0%	44,0%	8,0%	59,0%
	Siempre	Recuento	0	9	5	14
		Recuento esperado	3,9	8,3	1,8	14,0
		% del total	0,0%	9,0%	5,0%	14,0%
Total	Recuento	28	59	13	100	
	Recuento esperado	28,0	59,0	13,0	100,0	
	% del total	28,0%	59,0%	13,0%	100,0%	

Tabla 50.*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	51,332 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	52,626	6	,000
Asociación lineal por lineal	37,679	1	,000
N de casos válidos	100		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Interpretación

Como el valor de significancia (valor critico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir El desarrollo de un aplicativo móvil mejora significativamente la gestión de reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Formulamos las Hipótesis Estadísticas

H1: El desarrollo de un aplicativo móvil influye en la centralización de los reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao

H0: El desarrollo de un aplicativo móvil NO influye en la centralización de los reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao

Tabla 51.

*Funcionalidad*Gestión de Reclamos tabulación cruzada*

			Gestión de Reclamos			Total
			A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Recuento			18	6	0	24
Funcionalidad	A Veces	Recuento esperado	6,7	14,2	3,1	24,0
		% del total	18,0%	6,0%	0,0%	24,0%
		Recuento	10	37	5	52
	Casi Siempre	Recuento esperado	14,6	30,7	6,8	52,0
		% del total	10,0%	37,0%	5,0%	52,0%
		Recuento	0	16	8	24
	Siempre	Recuento esperado	6,7	14,2	3,1	24,0
		% del total	0,0%	16,0%	8,0%	24,0%
		Recuento	28	59	13	100
Total	Recuento esperado	28,0	59,0	13,0	100,0	
	% del total	28,0%	59,0%	13,0%	100,0%	

Tabla 52.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	44,537 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	47,472	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,981	1	,000
N de casos válidos	100		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,12.

Interpretación

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir El desarrollo de un aplicativo móvil influye en la centralización de los reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Formulamos las Hipótesis Estadísticas

H1: El desarrollo de un aplicativo móvil influye significativamente en la reducción de intervenciones mal ejecutadas por la policía en la provincia constitucional del Callao

H0: El desarrollo de un aplicativo móvil influye significativamente en la reducción de intervenciones mal ejecutadas por la policía en la provincia constitucional del Callao

Tabla 53.

*Confiabilidad*Gestión de Reclamos tabulación cruzada*

		Gestión de Reclamos			Total	
		A Veces	Casi Siempre	Siempre		
Confiabilidad	Casi Nunca	Recuento	8	1	0	9
		Recuento esperado	2,5	5,3	1,2	9,0
		% del total	8,0%	1,0%	0,0%	9,0%
	A Veces	Recuento	10	6	0	16
		Recuento esperado	4,5	9,4	2,1	16,0
		% del total	10,0%	6,0%	0,0%	16,0%
	Casi Siempre	Recuento	8	40	7	55
		Recuento esperado	15,4	32,5	7,2	55,0
		% del total	8,0%	40,0%	7,0%	55,0%
	Siempre	Recuento	2	12	6	20
		Recuento esperado	5,6	11,8	2,6	20,0
		% del total	2,0%	12,0%	6,0%	20,0%
Total	Recuento	28	59	13	100	
	Recuento esperado	28,0	59,0	13,0	100,0	
	% del total	28,0%	59,0%	13,0%	100,0%	

Tabla 54.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	38,800 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	38,043	6	,000
Asociación lineal por lineal	28,394	1	,000
N de casos válidos	100		

a. 5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,17.

Interpretación

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir El desarrollo de un aplicativo móvil influye significativamente en la reducción de intervenciones mal ejecutadas por la policía en la provincia constitucional del Callao

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Formulamos las Hipótesis Estadísticas

H1: El desarrollo de un aplicativo móvil influye significativamente en el seguimiento de reclamos en línea de los conductores de la provincia constitucional del Callao

H0: El desarrollo de un aplicativo móvil NO influye significativamente en el seguimiento de reclamos en línea de los conductores de la provincia constitucional del Callao

Tabla 55.

*Usabilidad*Gestión de Reclamos tabulación cruzada*

			Gestión de Reclamos			Total
			A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Usabilidad	Casi Nunca	Recuento	3	0	0	3
		Recuento esperado	,8	1,8	,4	3,0
		% del total	3,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	A Veces	Recuento	15	3	0	18
		Recuento esperado	5,0	10,6	2,3	18,0
		% del total	15,0%	3,0%	0,0%	18,0%
	Casi Siempre	Recuento	9	41	4	54
		Recuento esperado	15,1	31,9	7,0	54,0
		% del total	9,0%	41,0%	4,0%	54,0%
	Siempre	Recuento	1	15	9	25
		Recuento esperado	7,0	14,8	3,3	25,0
		% del total	1,0%	15,0%	9,0%	25,0%
Total	Recuento	28	59	13	100	
	Recuento esperado	28,0	59,0	13,0	100,0	
	% del total	28,0%	59,0%	13,0%	100,0%	

Tabla 56.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	56,923 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	54,563	6	,000
Asociación lineal por lineal	39,478	1	,000
N de casos válidos	100		

a. 5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,39.

Interpretación

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir El desarrollo de un aplicativo móvil influye significativamente en el seguimiento de reclamos en línea de los conductores de la provincia constitucional del Callao.

V. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación presentado considero como objetivo principal Determinar de qué manera el desarrollo de una aplicación móvil mejora la gestión de reclamos de los conductores de la provincia constitucional del callao. Donde se determinó que un Aplicativo Móvil si mejora significativamente la gestión de reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Calla

En la investigación “PROTOTIPO DE UNA APLICACIÓN MÓVIL UTILIZANDO LA METODOLOGÍA – MOBILE – D PARA LA VERIFICACIÓN DE LA FORMALIDAD EN EL SERVICIO DE TAXI METROPOLITANO EN LA CIUDAD DE LIMA.” que el mayor temor al tomar taxi es la inseguridad. Identificar las funcionalidades que debe cumplir el prototipo. Teniendo en cuenta la investigación y el análisis hecho a las personas, se identificó la principal funcionalidad que el aplicativo debe tener: identificación rápida de la unidad de taxi. Aplicar la metodología de desarrollo Mobile-D para el desarrollo de la aplicación móvil. La utilización de la metodología Mobile-D, permitió agilizar y organizar el desarrollo del proyecto.

En la investigación “APLICACIÓN MÓVIL PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES INTEGRALES CERVANCO S.C.R.L” en una de sus conclusiones manifiesta que una aplicación móvil mejora el proceso de atención al cliente en la escuela de conductores integrales Cervanco S.C.R.L, pues logró una mejora en el indicador tasa de conversión y en el indicador nivel de eficacia, de esta manera se pudo lograr los propósitos de este estudio. Se concluye que la aplicación móvil incrementó la tasa de conversión en un 22%. Por consiguiente, se confirma que la aplicación móvil incrementa la tasa de conversión en el proceso de atención al cliente. Asimismo, se concluye que la aplicación móvil incrementó el nivel de eficacia en un 5%. Por tanto, se confirma que la aplicación móvil incrementa el nivel de eficacia en el proceso de atención al cliente como aporte tenemos finalmente, se demostró que la implementación de la aplicación móvil permitió incrementar la tasa de conversión del 48.69% al 70.65%, del mismo modo, se incrementó el nivel de eficacia del 55.54% al 60.81%. Los resultados mencionados anteriormente, permitieron llegar a la conclusión que la aplicación móvil mejora el proceso de atención al cliente en la Escuela de Conductores Integrales Cervanco S.C.R.L.

VI. CONCLUSIONES.

Se observa que el valor de Chi-cuadrado es $\chi^2 = 51,332$ con un nivel de significancia de $p=0,000$ el cual es menor al nivel de significancia esperado $\alpha=0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir: El desarrollo de un aplicativo móvil mejora significativamente la gestión de reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao. Asimismo, se visualiza que más de 59% Casi Siempre opinan que una aplicación móvil mejora significativamente la gestión de reclamos de los conductores de la provincia constitucional del callao

Se observa que el valor de Chi-cuadrado es $\chi^2 = 44,537$ con un nivel de significancia de $p=0,000$ el cual es menor al nivel de significancia esperado $\alpha=0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir: El desarrollo de un aplicativo móvil influye en la centralización de los reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao. Asimismo, se visualiza que más de 52% Casi Siempre que una aplicación móvil influye en la centralización de los reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao

Se observa que el valor de Chi-cuadrado es $\chi^2 = 38,800$ con un nivel de significancia de $p=0,000$ el cual es menor al nivel de significancia esperado $\alpha=0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir: El desarrollo de un aplicativo móvil influye significativamente en la reducción de intervenciones mal ejecutadas por la policía en la provincia constitucional del Callao. Asimismo, se visualiza que más de 55% Casi Siempre opinan que una aplicación móvil influye significativamente en la reducción de intervenciones mal ejecutadas por la policía en la provincia constitucional del Callao

Se observa que el valor de Chi-cuadrado es $\chi^2 = 56,923$ con un nivel de significancia de $p=0,000$ el cual es menor al nivel de significancia esperado $\alpha=0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir: El desarrollo de un aplicativo móvil influye significativamente en el seguimiento de reclamos en línea de los conductores de la provincia constitucional del Callao. Asimismo, se visualiza que más de 54% Casi Siempre influye opinan que una aplicación móvil influye significativamente en el seguimiento de reclamos en línea de los conductores de la provincia constitucional del Callao.

VII. RECOMENDACIONES.

De acuerdo al análisis realizado y en especial en el resultado obtenido de la presente tesis se consideran las siguientes recomendaciones con el objetivo de gestionar los reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao.

Establecer un nuevo vínculo con la recolección de datos, con el análisis de la información y difusión sistemática, para que de esta manera La Aplicación Móvil me permita gestionar los reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao. Y de esto modo cumpla con los objetivos propuestos, logrando una adecuada recolección y análisis de datos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaid, G. S. (2018). Dispositivos Móviles. *Seguridad Cultura de prevencion para Tecnologias de Informacion*, 31.
- Arturo Baz Alonso, Irene Ferreira Artime, María Álvarez Rodríguez, Rosana García Baniello. (2009). *Dispositivos móviles*. Oviedo: Ingeniería de Telecomunicación Universidad de Oviedo.
- Baena Paz, Guillermina. Metodología de la investigación. 3ª ed. México: Grupo Editorial Patria, 2017. 18 p. ISBN: 9786077447481
- César, T. M. (2011). Dispositivos Móviles y Multimedia. Catalunya: Creative Commons.
- David, M. P. (2017). Introducción a los dispositivos móviles. Universidad Oberta de Catalunya.
- Figueredo, O. B. (2006). Sistemas Operativos para Dispositivos Móviles.
- Gartner. (2016). cuota de mercado de sistemas operativos moviles. Estados Unidos: Gartner.
- Garriga Trillo, Ana. Introducción al análisis de datos. 1ª ed. España: UNED, 2015, 108 p. ISBN: 9788436260144
- Hernández Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación. Lima: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F, México: Mc Graw Hill Education
- ISO. (2015). ISO 9001. Obtenido de Plataforma de navegación en línea
- ISO 9001:2015 Javier Cuello, José Vittone. (2014). Diseñando apps para móviles. Catalina Duque Giraldo.
- Lara Muñoz, Erica. Fundamentos de investigación – Un enfoque por competencias. 2ª ed. México: Alfaomega Grupo Editor, 2013, 260 p. ISBN: 9786077077367
- Orús Lacort, Mercedes. Estadística descriptiva e inferencial., 2014, 12 p. ISBN: 9781291833249
- Ramirez, G. (2013). Seguridad en Aplicaciones Moviles.

- Raúl Santiago, Susana Tralbaldo, Mercedes Kamijo, Álvaro Fernández. (2015). *Mobile Learning nuevas realidades en el aula*. Grupo Oceano.
- Sánchez, A. (22 de 11 de 2018). INEI: solo el 15,5% de víctimas denuncia delitos sufridos. *El comercio*.
- Sanz Blas Silvia, Martí Parreño José, Carla Ruis Mafé. (2012). Aplicaciones publicitarias para móvil: conocimiento, actitudes, motivos de uso y valoración por parte de adolescentes españoles. *Revista Internacional de Investigaciones Publicitarias*, 6(1), 255-270.
- Viñegas, Allan. *Conceptos Preliminares de Estadística*. Costa Rica: Universidad Autónoma de Centro América, 2012, 2 p.
- Arias M., Serrano V. & García O. (2016). ¿Existen diferencias en la calidad percibida y satisfacción del usuario que asiste a un centro deportivo de titularidad privada o pública? *Cuadernos De Psicología Del Deporte*, 16(2), 99-109. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1864074542?accountid=12268>
- Alegsa, L. (2018). *Alegsa.com.ar*. Obtenido de [Alegsa.com.ar:http://www.alegsa.com.ar/Dic/dispositivo_movil.php](http://www.alegsa.com.ar/Dic/dispositivo_movil.php)
- Ciudadana, S. (s.f.). *Seguridad Ciudadana*. Obtenido de Seguridad Ciudadana: <https://www.seguridadidl.org.pe/actores/policia-nacional-del-peru>
- Developers, A. (2018). *Android Developers*. Obtenido de Android Developers: <https://developer.android.com/studio/intro/>
- Diccionario de informática y tecnología. (17 de 07 de 2013). Alegsa. Recuperado el 08 de 05 de 2015, de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/android.php>
- Diccionario de la lengua española. (10 de 2014). Real Academia Española. Recuperado el 08 de 05 de 2015, de <http://www.rae.es/recursos/diccionario/diccionario-rae>
- Diccionario de términos administrativos. (2009). Sandra Milena Ardilla Vera. Recuperado el 08 de 05 de 2015, de <http://es.calameo.com/read/0000730799a89f8d649bf>
- Diccionario informático. (11 de 2014). La web del programador. Recuperado el 08 de 05 de 2015, de <http://www.lawebdelprogramador.com/diccionario/>
- Fernandez, j. (1 de septiembre de 2006). Tipos de dispositivos móviles. Obtenido de http://leo.ugr.es/J2ME/INTRO/intro_4.htm
- García, E. (2014). *Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios Financieros*. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=I8cUBQAAQBAJ&pg=PA0&lpg=PA30&dq=manejo+de+quejas+y+satisfacci%C3%B3n+del+cliente+entidades+financieras&source=bl&ots=pRTnDN5LdV&sig=PcqXQ8UyqEHCoWsealAGFVucaBk&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiVvk5yo6KDWAhVGTSYKHcXaBn4Q6AEIY>

- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. 34(ISSN: 0210-4210), 349-368. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- ISO. (2011). Gestión de calidad, satisfacción del cliente, directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. San Salvador, El Salvador: Organization International de normalisation. Obtenido de [de/descargables/sia/normativainternacional/ISO%2010002%20Ed%202004 QUEJAS.pdf](https://descargables/sia/normativainternacional/ISO%2010002%20Ed%202004%20QUEJAS.pdf)
- Jiménes, E. (26 de julio de 2013). *androidayuda*. Obtenido de Desarrollando para Android (I): Android Studio: <https://androidayuda.com/2013/07/26/desarrollando-para-android-iandroid-studio/>
- Liliana, V. (2017). *SQLITE CON ANDROID*. Obtenido de *SQLITE CON ANDROID*: <https://es.scribd.com/presentation/270194948/SQLITE-CON-ANDROID>
- Magazine, m. (2016). sistemas. Obtenido de <https://sistemas.com/aplicacion.php>
- Moreno, Y., & Bolaños, K. (05 de 03 de 2010). Cómo manejar las quejas y reclamos del cliente. Recuperado el 27 de 04 de 2015, de <http://www.crecenegocios.com/como-manejar-las-quejas-y-reclamos-del-cliente/>
- Peña, R.; Rodríguez J. y López J. (2004). Factores asociados a la gestión de quejas contra médicos que laboran en hospitales del Instituto Mexicano del Seguro Social. *Salud Pública De México*.46(3), 210-215. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=c6fc58d5-cb3e-4b8bb848-418c7f5541f4%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbm%9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=lth&AN=14009139>
- Pizzo, M. (1 de 10 de 2012). Gestión de reclamos. Importancia de recuperar la confianza del cliente. Recuperado el 27 de 04 de 2015, de <http://www.grandespymes.com.ar/2012/10/01/gestion-de-reclamos-importancia-de-recuperar-la-confianza-del-cliente/>

- Pizzo, M. (31 de 03 de 2014). Gestión de quejas y reclamos. Recuperar la confianza del cliente. Recuperado el 27 de 04 de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-quejas-y-reclamos-recuperar-laconfianza-del-cliente/>
- Rivera L. (2014). Nivel de satisfacción del usuario frente al modelo de atención integral en salud familiar comunitaria e intercultural aplicado en la parroquia san Fernando, sector Tambaló durante el período enero a junio 2014. Universidad Técnica De Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8338>
- Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Universidad Nacional de la Plata, La Plata, Argentina. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570?show=full>
- Rodríguez, A., Castaño, B., Lorenzo, F., Leis, M. & Gil, M. (2010). Proyecto de mejora en la gestión de quejas de la Gerencia de Atención Primaria de Santiago de Compostela. Revista de Calidad asistencial, 25(1), 34-41. Obtenido de [http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo proyecto-mejora-gestion-quejas-gerencia S1134282X09000463?referer=](http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-proyecto-mejora-gestion-quejas-gerencia_S1134282X09000463?referer=)
- Yanina, M. (23 de Marzo de 2018). SQLite para android Laherramienta definida. Obtenido de openwebinars: <https://openwebinars.net/blog/sqlite-para-android-la-herramienta-definitiva>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera el desarrollo de una aplicación móvil mejora la gestión de reclamos de los conductores de la provincia constitucional del callao, 2020?	Determinar de qué manera el desarrollo de una aplicación móvil mejora la gestión de reclamos de los conductores de la provincia constitucional del callao, 2020.	“El desarrollo de un aplicativo móvil mejora significativamente la gestión de reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao”.	Variable Independiente: Aplicación Móvil A su vez Santiago (2015), define una aplicación móvil como “una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tablets y otros dispositivos móviles y que permite al usuario efectuar una tarea concreta de cualquier tipo profesional, de ocio, educativas, de acceso a servicios, etc. facilitando las gestiones o actividades a desarrollar.” (p. 25)	Funcionalidad	Tipo de estudio Nuestra Investigación es de tipo aplicada. Nivel de Investigación El nivel que se empleara es explicativa Diseño: El diseño de estudio del presente análisis fue no experimental,
				Confiabilidad	
				Usabilidad	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS			Población Son los conductores de la provincia constitucional del Callao, Muestra El tamaño de la muestra para el indicador tasa de conversión se determinó que será de 100Transportistas elegidos al azar.
¿De qué manera el desarrollo de una aplicación Móvil influye en la centralización de la información de los reclamos de conductores de la provincia constitucional del callao, 2020?	Identificar los principales procesos que influyen en el desarrollo de la centralización de la información de los reclamos de los conductores en la provincia constitucional del Callao, 2020.	“El desarrollo de un aplicativo móvil influye en la centralización de los reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao”.	Variable dependiente: Gestión de Reclamos Según Moreno & Bolaños (2010), Y como es cierto que, “cuando un cliente se queja, llama toda nuestra atención y hasta nos pone nerviosos, es muy necesario darle un tratamiento efectivo a todo reclamo.” No puedes dejarlos a la deriva de lo que se le ocurra hacer a quien está en ese momento frente al cliente. Cada reclamo debe ir por un	Procesos	

<p>¿De qué manera el desarrollo de una aplicación Móvil influye la reducción de intervenciones mal ejecutada por la policía, en la provincia constitucional del callao, 2020?</p>	<p>Calcular el grado de asociación entre el desarrollo del sistema móvil y la reducción de intervenciones mal ejecutadas por la policía en la provincia constitucional del Callao, 2020.</p>	<p>“El desarrollo de un aplicativo móvil influye significativamente en la reducción de intervenciones mal ejecutadas por la policía en la provincia constitucional del Callao”.</p>	<p>camino específico que te conduzca a recuperar la confianza del cliente.</p>		<p>Muestreo: El muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple</p>
<p>¿De qué manera el desarrollo de una aplicación Móvil influye en el seguimiento de reclamo en línea de los conductores en la provincia constitucional del callao, 2020?</p>	<p>Desarrollar el sistema móvil que influye en el seguimiento de reclamos en línea de los conductores en la provincia constitucional del Callao, 2020.</p>	<p>“Es desarrollo de un aplicativo móvil influye significativamente en el seguimiento de reclamos en línea de los conductores de la provincia constitucional del Callao”.</p>		<p>Enfocado al cliente</p>	<p>Técnicas: Recolección de información</p> <p>Instrumentos: Encuesta Entrevista</p> <p>Valoración estadística Paquete estadístico SSPS 24</p> <p>Área de estudio: Provincia constitucional del Callao</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
VI: Aplicación Móvil	Funcionalidad	Capacidad de interfaz visual del Móvil	1. ¿Cómo califica usted los mensajes de errores que se muestra automáticamente al ingresar un mal contenido o dato al sistema?	Likert	ENCUESTA
			2. ¿Cómo califica usted el aspecto visual del sistema Móvil, es atractivo y adecuado al perfil de la empresa?	Likert	
		Generalidad de las funciones entregadas	3. ¿Cómo considera usted el funcionamiento del sistema Móvil para cumplimiento de sus objetivos?	Likert	
			4. ¿Cómo califica usted El sistema Móvil, está bien organizado de acuerdo a las funciones que realiza?	Likert	
		Seguridad del sistema del Móvil	5. ¿Qué le parece a usted los informes y procesos realizados por el sistema son de la manera más precisa, posible de acuerdo a la necesidad de la circunstancia?	Likert	
			6. ¿Cómo califica usted la seguridad en los procesos de control del sistema Móvil?	Likert	
	Confiabilidad	Nivel de Madurez	7. ¿Qué le parece a usted El funcionamiento de nivel de madurez de los procesos de control?	Likert	
		Tolerancia a fallas	8. ¿Cómo califica usted El rendimiento del sistema Móvil cuando exista algún error?	Likert	
		Recuperación ante fallas	9. ¿Cómo califica usted al sistema si tiene la capacidad de recobrar la información en la base de datos que fueron afectados directamente por una falla de red?	Likert	
	Usabilidad	Capacidad de aprendizaje	10. ¿Cómo califica usted de manera general al sistema Móvil, es amigable y entendible?	Likert	
			11. ¿Cómo califica usted la información en el sistema Móvil y su base de datos presentada en un orden lógico, simple y natural?	Likert	
			12. ¿Cómo califica usted la estructura organizativa de los contenidos del sistema?	Likert	
		Nivel de atracción	13. ¿Cómo califica usted el diseño del sistema Móvil, le es atractivo?	Likert	
			14. ¿Cómo califica usted los diseños y colores de los botones del menú del sistema?	Likert	
			15. ¿Cómo califica usted los fondos impuestos en cada módulo del sistema Móvil?	Likert	

VD	Procesos	Información adecuada	16. ¿Con que frecuencia Usted ha podido observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria?	Likert	ENCUESTA
			17. ¿Le brindan facilidades a usted de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento?	Likert	
			18. ¿Con que frecuencia usted percibe que sus quejas han sido escuchadas o escuchados de forma adecuada por el responsable de turno?.	Likert	
		Facilidad de Iniciar un Proceso	19. ¿Con qué frecuencia usted ha observado que para iniciar un proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible?	Likert	
			20. ¿Encuentra usted practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo?	Likert	
			21. ¿Con que frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas?	Likert	
		Velocidad de tratamiento	22. ¿Con qué frecuencia usted ha podido observar que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta?	Likert	
			23. ¿Con que frecuencia usted le mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo?	Likert	
			24. ¿Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted?.	Likert	
		Equidad e Imparcialidad en el manejo	25. ¿Con qué frecuencia a usted ha podido observar que en el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa?	Likert	
			26. ¿Con que frecuencia usted percibe que el proceso de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable?	Likert	
			27. ¿Con que frecuencia usted percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad?	Likert	
		Gratuidad	28. ¿Alguna vez usted ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo?	Likert	
			29. ¿Con qué frecuencia usted percibió algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo?	Likert	
			30. ¿Con que frecuencia usted ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético?	Likert	
Protección de Identidad	31. ¿Ha observado usted algún problema en cuanto al manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas?	Likert			
	32. ¿Alguna vez usted sintió que su información personal está siendo divulgada?	Likert			
	33. ¿Con que frecuencia ha observado usted que el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable?	Likert			

Gestión de Reclamos	Enfocado al cliente	Orientación	34. ¿Con que frecuencia ha podido observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas?	Likert	ENCUESTA
			35. ¿Con que frecuencia usted percibe que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos?	Likert	
			36. ¿Con que frecuencia ha observado usted que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o)?	Likert	
		Garantías en rendición de cuentas	37. ¿Con qué frecuencia usted ha notado que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo?	Likert	
			38. ¿Percibe usted que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo?	Likert	
			39. ¿Percibe usted que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas?	Likert	
		Objetivos de mejora	40. ¿Con qué frecuencia usted ha podido observar que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos?	Likert	
			41. ¿Usted con qué frecuencia observa que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado?	Likert	
			42. ¿Percibe usted que se ha mejorado la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios?	Likert	

Anexo 3: Instrumentos

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIOS

EXPERTOS

INSTRUCCIONES:

Estimado participante, a continuación, te presento un cuestionario relacionado a tu aprendizaje, para nuestra investigación, tu respuesta es sumamente importante; por ello debes leerlo en forma completa y, luego, marcar una de las cinco alternativas con aspa (x).

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
01	02	03	04	05

N°	Dimensiones	1	2	3	4	5
	APLICACIÓN MÓVIL					
1	¿Cómo califica los mensajes de errores que se muestra automáticamente al ingresar un mal contenido o dato al sistema?					
2	¿Cómo califica usted el aspecto visual del sistema Móvil, es atractivo y adecuado al perfil de la empresa?					
3	¿Cómo considera Ud. el funcionamiento del sistema Móvil para cumplimiento de sus objetivos?					
4	¿Cómo califica Ud. El sistema Móvil, está bien organizado de acuerdo a las funciones que realiza?					
5	¿Qué le parece los informes y procesos realizados por el sistema son de la manera más precisa, posible de acuerdo a la necesidad de la circunstancia?					
6	¿Cómo califica la seguridad en los procesos de control del sistema Móvil?					
7	¿Qué le parece a Ud. El funcionamiento de nivel de madurez de los procesos de control?					
8	¿Cómo califica Ud. El rendimiento del sistema Móvil cuando exista algún error?					
9	¿Cómo califica al sistema si tiene la capacidad de recobrar la información en la base de datos que fueron afectados directamente por una falla de red?					
10	¿Cómo califica de manera general al sistema Móvil, es amigable y entendible?					

11	¿Cómo califica la información en el sistema Móvil y su base de datos presentada en un orden lógico, simple y natural?					
12	¿Cómo califica la estructura organizativa de los contenidos del sistema?					
13	¿Cómo califica Ud. el diseño del sistema Móvil, le es atractivo?					
14	¿Cómo califica los diseños y colores de los botones del menú del sistema?					
15	¿Cómo califica Ud. los fondos impuestos en cada módulo del sistema Móvil?					
	GESTIÓN DE RECLAMOS	1	2	3	4	5
16	¿Con que frecuencia Usted ha podido observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria?					
17	¿Le brindan facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento?					
18	¿Con que frecuencia usted percibe que sus quejas han sido escuchadas o escuchados de forma adecuada por el responsable de turno?.					
19	¿Con qué frecuencia ha observado que para iniciar un proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible?					
20	¿Encuentra usted practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo?					
21	¿Con que frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas?					
22	¿Con qué frecuencia ha podido observar que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta?					
23	¿Con que frecuencia le mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo?					
24	¿Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted?.					
25	¿Con qué frecuencia ha podido observar que en el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa?					
26	¿Con que frecuencia percibe que el proceso de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable?					
27	¿Con que frecuencia percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad?					
28	¿Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo?					
29	¿Con qué frecuencia usted percibió algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo?					
30	¿Con que frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético?					

31	¿Ha observado algún problema en cuanto al manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas?					
32	¿Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada?					
33	¿Con que frecuencia ha observado usted que el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable?					
34	¿Con que frecuencia ha podido observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas?					
35	¿Con que frecuencia usted percibe que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos?					
36	¿Con que frecuencia ha observado usted que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o)?					
37	¿Con qué frecuencia ha notado que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo?					
38	¿Percibe usted que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo?					
39	¿Percibe usted que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas?					
40	¿Con qué frecuencia ha podido observar que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos?					
41	¿Usted con qué frecuencia observa que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado?					
42	¿Percibe usted que se ha mejorado la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios?					

Anexo 4: Validez del instrumento

1.3. Anexo 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE INDEPENDIENTE: APLICACIÓN MÓVIL

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. Funcionalidad								
1	¿Cómo califica usted los mensajes de errores que se muestra automáticamente al ingresar un mal contenido o dato al sistema?	X		X		X		
2	¿Cómo califica usted el aspecto visual del sistema Móvil, es atractivo y adecuado al perfil de la empresa?	X		X		X		
3	¿Cómo considera usted el funcionamiento del sistema Móvil para cumplimiento de sus objetivos?	X		X		X		
4	¿Cómo califica usted El sistema Móvil, está bien organizado de acuerdo a las funciones que realiza?	X		X		X		
5	¿Qué le parece a usted los informes y procesos realizados por el sistema son de la manera más precisa, posible de acuerdo a la necesidad de la circunstancia?	X		X		X		
6	¿Cómo califica usted la seguridad en los procesos de control del sistema Móvil?	X		X		X		
II. Confiabilidad								
7	¿Qué le parece a usted El funcionamiento de nivel de madurez de los procesos de control?	X		X		X		
8	¿Cómo califica usted El rendimiento del sistema Móvil cuando exista algún error?	X		X		X		
9	¿Cómo califica usted al sistema, si tiene la capacidad de recobrar la información en la base de datos que fueron afectados directamente por una falla de red?	X		X		X		
III. Usabilidad								
10	¿Cómo califica usted de manera general al sistema Móvil, es amigable y entendible?	X		X		X		
11	¿Cómo califica usted la información en el sistema Móvil y su base de datos presentada en un orden lógico, simple y natural?	X		X		X		
12	¿Cómo califica usted la estructura organizativa de los contenidos del sistema?	X		X		X		
13	¿Cómo califica usted el diseño del sistema Móvil, le es atractivo?	X		X		X		
14	¿Cómo califica usted los diseños y colores de los botones del menú del sistema?	X		X		X		
15	¿Cómo califica usted los fondos impuestos en cada módulo del sistema Móvil?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DE RECLAMOS

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. Procesos							
1	¿Con que frecuencia Usted ha podido observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria?	X		X		X		
2	¿Le brindan facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento?	X		X		X		
3	¿Con que frecuencia usted percibe que sus quejas han sido escuchadas o escuchados de forma adecuada por el responsable de turno?.	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia ha observado que para iniciar un proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible?	X		X		X		
5	¿Encuentra usted practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo?	X		X		X		
6	¿Con que frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas?	X		X		X		
7	¿Con qué frecuencia ha podido observar que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta?	X		X		X		
8	¿Con que frecuencia le mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo?	X		X		X		
9	¿Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted?.	X		X		X		
10	¿Con qué frecuencia ha podido observar que en el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa?	X		X		X		
11	¿Con que frecuencia percibe que el proceso de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable?	X		X		X		
12	¿Con que frecuencia percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad?	X		X		X		
	II. Enfocado al cliente	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo?	X		X		X		
14	¿Con qué frecuencia usted percibió algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo?	X		X		X		

15	¿Con que frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético?	X		X		X		
16	¿Ha observado algún problema en cuanto al manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas?	X		X		X		
17	¿Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada?	X		X		X		
18	¿Con que frecuencia ha observado usted que el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable?	X		X		X		
19	¿Con que frecuencia ha podido observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas?	X		X		X		
20	¿Con que frecuencia usted percibe que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos?	X		X		X		
21	¿Con que frecuencia ha observado usted que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o)?	X		X		X		
22	¿Con qué frecuencia ha notado que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo?	X		X		X		
23	¿Percibe usted que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo?	X		X		X		
24	¿Percibe usted que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas?	X		X		X		
25	¿Con qué frecuencia ha podido observar que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos?	X		X		X		
26	¿Usted con qué frecuencia observa que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado?	X		X		X		
27	¿Percibe usted que se ha mejorado la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

...BENAVENTE ORELLANA EDWIN HUGO...

DNI:10626370.....

Especialidad del validador: ...METODOLOGO /TEMATICO...

...28... de ...AGOSTO... del 2020

'Pertinencia: El Ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

'Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

'Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Validador

1.3. Anexo 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE INDEPENDIENTE: APLICACIÓN MÓVIL

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. Funcionalidad							
1	¿Cómo califica usted los mensajes de errores que se muestra automáticamente al ingresar un mal contenido o dato al sistema?	X		X		X		
2	¿Cómo califica usted el aspecto visual del sistema Móvil, es atractivo y adecuado al perfil de la empresa?	X		X		X		
3	¿Cómo considera usted el funcionamiento del sistema Móvil para cumplimiento de sus objetivos?	X		X		X		
4	¿Cómo califica usted El sistema Móvil, está bien organizado de acuerdo a las funciones que realiza?	X		X		X		
5	¿Qué le parece a usted los informes y procesos realizados por el sistema son de la manera más precisa, posible de acuerdo a la necesidad de la circunstancia?	X		X		X		
6	¿Cómo califica usted la seguridad en los procesos de control del sistema Móvil?	X		X		X		
	II. Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Qué le parece a usted El funcionamiento de nivel de madurez de los procesos de control?	X		X		X		
8	¿Cómo califica usted El rendimiento del sistema Móvil cuando exista algún error?	X		X		X		
9	¿Cómo califica usted al sistema, si tiene la capacidad de recobrar la información en la base de datos que fueron afectados directamente por una falla de red?	X		X		X		
	III. Usabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cómo califica usted de manera general al sistema Móvil, es amigable y entendible?	X		X		X		
11	¿Cómo califica usted la información en el sistema Móvil y su base de datos presentada en un orden lógico, simple y natural?	X		X		X		
12	¿Cómo califica usted la estructura organizativa de los contenidos del sistema?	X		X		X		
13	¿Cómo califica usted el diseño del sistema Móvil, le es atractivo?	X		X		X		
14	¿Cómo califica usted los diseños y colores de los botones del menú del sistema?	X		X		X		
15	¿Cómo califica usted los fondos impuestos en cada módulo del sistema Móvil?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DE RECLAMOS

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. Procesos							
1	¿Con que frecuencia Usted ha podido observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria?	X		X		X		
2	¿Le brindan facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento?	X		X		X		
3	¿Con que frecuencia usted percibe que sus quejas han sido escuchadas o escuchados de forma adecuada por el responsable de turno?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia ha observado que para iniciar un proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible?	X		X		X		
5	¿Encuentra usted practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo?	X		X		X		
6	¿Con que frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas?	X		X		X		
7	¿Con qué frecuencia ha podido observar que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta?	X		X		X		
8	¿Con que frecuencia le mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo?	X		X		X		
9	¿Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted?	X		X		X		
10	¿Con qué frecuencia ha podido observar que en el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa?	X		X		X		
11	¿Con que frecuencia percibe que el proceso de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable?	X		X		X		
12	¿Con que frecuencia percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad?	X		X		X		
	II. Enfocado al cliente	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo?	X		X		X		
14	¿Con qué frecuencia usted percibió algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo?	X		X		X		

15	¿Con que frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético?	X		X		X		
16	¿Ha observado algún problema en cuanto al manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas?	X		X		X		
17	¿Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada?	X		X		X		
18	¿Con que frecuencia ha observado usted que el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable?	X		X		X		
19	¿Con que frecuencia ha podido observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas?	X		X		X		
20	¿Con que frecuencia usted percibe que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos?	X		X		X		
21	¿Con que frecuencia ha observado usted que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o)?	X		X		X		
22	¿Con qué frecuencia ha notado que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo?	X		X		X		
23	¿Percibe usted que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo?	X		X		X		
24	¿Percibe usted que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas?	X		X		X		
25	¿Con qué frecuencia ha podido observar que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos?	X		X		X		
26	¿Usted con qué frecuencia observa que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado?	X		X		X		
27	¿Percibe usted que se ha mejorado la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

MG. ING. EDMUNDO JOSE BARRANTES RIOS

DNI: 25651955

Especialidad del validador: DOCENTE TEMATICO

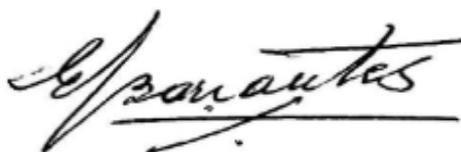
06 de Setiembre del 2020

***Pertinencia:** El Ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

***Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Validador

Anexo 5: Matriz de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ				
1	V1: SISTEMA WEB															V2: PROCESO DE VENTAS																															
2	D1					D2				D3						D1							D2																								
3	N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42				
4	1	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4		
5	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5		
6	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4		
7	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
8	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	
9	6	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4		
10	7	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5		
11	8	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5		
12	9	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
13	10	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
14	11	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
15	12	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
16	13	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
17	14	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
18	15	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
19	16	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
20	17	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
21	18	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
22	19	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
23	20	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
24	21	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
25	22	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
26	23	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
27	24	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
28	25	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	
29	26	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
30	27	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
31	28	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
32	29	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
33	30	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ		
34	31	5	3	2	3	5	2	4	5	4	4	2	3	2	2	3	4	5	4	4	3	5	5	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
35	32	5	5	2	3	5	5	4	2	2	4	5	4	5	4	5	4	5	3	2	4	4	4	3	3	3	5	5	2	2	3	4	3	3	3	3	2	5	4	3	4	3	3		
36	33	2	3	3	2	4	5	5	3	4	3	3	3	3	5	5	4	2	2	5	5	3	5	4	3	5	2	3	5	5	2	2	4	2	4	5	3	4	3	4	3	4	3		
37	34	2	2	5	5	2	5	4	4	2	5	2	2	2	5	2	5	2	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	2	3	5	2	4	3	5	5	4	4	5	4	2	3	2		
38	35	3	5	3	4	3	2	3	2	3	5	4	3	2	4	4	5	5	2	5	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3	2	2	5	2	2	2	3	5	5	4	3	2	4		
39	36	2	3	4	2	2	5	2	5	2	3	4	2	5	5	3	5	2	3	3	2	2	5	2	4	2	4	4	3	2	3	5	4	3	3	3	5	2	2	4	4	5	3		
40	37	4	2	5	4	2	4	5	4	4	2	3	5	5	3	4	3	2	5	5	3	5	5	4	3	5	4	4	3	2	5	5	2	2	2	5	2	2	4	5	4	2	3		
41	38	3	2	4	4	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	2	4	3	4	5	2	4	3	5	2	3	2	4	3	2	2	5	3	2	5	5	5	3	5	5	4	5	5		
42	39	5	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	5	3	2	3	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	
43	40	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	2	5	3	2	4	4	2	4	4	4	3	5	3	4	
44	41	5	4	4	4	3	2	5	5	4	5	5	4	2	2	3	2	5	2	3	4	3	5	3	5	4	2	3	3	2	2	2	5	5	2	4	3	2	3	2	5	4	3		
45	42	3	4	5	3	2	4	5	5	3	5	3	4	3	3	2	2	4	2	2	4	2	3	3	4	2	3	3	5	4	3	4	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	5		
46	43	5	3	4	5	2	3	3	5	5	4	4	5	4	5	2	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4	3	4	2	4	5	2	4	5	2	2	5	2	5	
47	44	4	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	2	5	4	5	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	2	2	2	3	5	3	4	3	5	3	2	2	2	5	3	5		
48	45	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3	4	2	4	4	5	4	2	2	5	3	4	3	4	4	3	5	2	3	5	5	5	4	3	3	2	4	4	4	5	5	2	3		
49	46	3	2	3	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	5	5	2	3	3	3	5	2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5	2	2	2	3	5	5	5		
50	47	2	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	2	5	4	4	4	5	3	3	2	4	3	2	2	2	3	4	5	4	2	2	5	2	2	5	3	4	5	4		
51	48	3	4	3	3	2	2	4	3	3	5	3	5	3	5	5	4	3	4	5	5	4	3	2	2	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	5	2	3	2	5		
52	49	2	3	2	3	5	4	2	3	2	5	2	5	5	5	4	2	4	4	3	2	3	3	4	5	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	5	3	2	3	4	5	5		
53	50	2	3	3	3	5	5	5	2	4	2	3	2	4	4	4	2	2	5	4	2	4	3	2	4	4	4	2	3	4	2	5	4	5	2	2	3	3	2	3	3	2	3	5	5
54	51	3	1	3	3	3	3	3	4	5	5	3	2	1	1	5	2	4	5	5	3	4	2	4	1	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	2	5	1	1	2	1	2	2		
55	52	2	1	5	5	2	4	4	1	4	4	4	3	4	5	5	1	4	4	2	3	1	3	5	1	3	4	3	1	5	1	3	5	2	1	4	3	3	5	1	5	2			
56	53	5	4	1	2	4	1	1	1	3	4	5	1	2	3	4	2	2	5	3	3	4	2	4	5	1	4	5	2	3	2	3	4	2	1	2	1	1	2	2	3	1	3		
57	54	1	2	4	1	4	4	5	4	3	1	1	3	5	2	2	4	1	2	5	4	3	4	4	3	1	3	5	2	4	3	1	1	5	2	3	2	5	4	2	2	5	5		
58	55	5	2	3	5	3	3	3	3	2	4	1	1	2	5	1	4	3	2	5	3	1	4	1	4	5	1	4	3	3	3	2	3	3	5	5	4	4	5	1	1	1	5		
59	56	4	5	2	2	2	3	5	5	5	2	5	2	1	3	1	2	2	2	5	3	4	5	1	5	2	5	4	4	2	2	3	4	5	4	4	5	5	1	1	2	4	1		
60	57	4	4	4	1	5	3	2	1	5	3	1	3	4	4	2	5	2	2	4	3	4	2	5	3	5	3	1	2	3	3	2	4	2	5	4	4	5	5	3	4	3	1		
61	58	1	4	1	4	3	5	3	3	2	3	3	5	5	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	2	4	5	2	5	1	4	4		
62	59	2	3	4	5	5	3	2	5	4	1	2	2	5	5	3	3	1	5	1	4	4	5	1	1	5	5	1	4	1	1	3	3	1	1	5	5	2	4	5	1	1	3		
63	60	3	2	5	3	5	1	3	1	2	1	4	2	2	3	4	5	1	1	3	5	4	1	1	1	2	5	3	3	1	2	1	2	3	4	2	3	5	2	3	1	1	5		
64	61	2	2	5	1	2	4	5	4	4	2	3	2	5	5	4	2	5	1	4	2	3	2	1	2	4	3	1	2	5	2	5	2	1	5	4	4	2	4	2	1	2	2		
65	62	4	5	3	4	5	1	1	2	2	5	5	5	2	5	2	2	2	4	3	3	2	4	3	5	2	5	1	4	4	2	5	5	5	5	3	5	3	2	3	5	3	4		
66	63	2	5	1	4	2	5	4	1	1	4	5	3	1	1	5	4	5	1	5	5	2	3	3	5	3	5	5	1	3	1	5	4	5	4	5	3	4	2	1	4	3	1	2	
67	64	2	5	3	2	5	5	4	4	4	4	1	4	4	5	2	4	4	2	5	3	4	2	5	4	5	3	4	2	2	2	5	3	3	3	5	5	1	1	3	2	1	4		
68	65	5	5	1	1	1	5	4	1	4	5	2	2	4	3	3	2	3	3	5	4	3	3	5	2	2	2	2	3	3	1	1	3	4	2	5	2	5	1	2	2	5	4		

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	
69	66	1	5	2	2	1	4	2	2	2	2	2	4	5	2	1	2	1	2	4	4	2	2	3	1	2	3	3	5	2	3	4	2	5	3	2	4	4	5	3	5	1	3	
70	67	3	1	2	4	1	5	5	1	4	4	4	3	5	5	5	5	5	2	4	2	2	4	5	2	1	4	1	3	3	5	5	5	3	3	4	4	1	4	5	4	5	1	
71	68	3	3	5	3	1	3	3	4	1	1	4	1	5	5	3	3	2	2	4	5	2	2	4	4	2	1	4	4	2	4	3	1	4	1	5	3	2	3	3	3	4	5	
72	69	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	1	5	3	2	4	3	3	1	5	5	1	3	1	5	2	5	1	1	5	4	1	5	2	4	3	5	1	3	4	5	
73	70	2	5	1	1	3	5	1	4	1	4	2	5	2	1	5	2	2	2	2	4	1	4	3	5	5	2	3	5	2	4	5	1	2	4	2	1	4	4	2	3	3	3	
74	71	3	3	5	5	5	3	3	4	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	5	4	3	3	3
75	72	3	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
76	73	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	3	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	4	5	
77	74	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	
78	75	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	4	4	
79	76	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	
80	77	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	5	4
81	78	4	3	4	5	5	5	3	5	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	3	3	
82	79	4	5	5	3	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	4	4	
83	80	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	5	5	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5		
84	81	3	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	3	5	3	3	5	5	3	4	5	3	3	5	
85	82	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	5	4	4	3	
86	83	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	3	3	5	3	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	3	3	4	3		
87	84	3	5	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	3	3	3	4	5	3	3	4	4	
88	85	3	5	3	3	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5
89	86	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	3	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5	4	3	4	5	
90	87	4	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	3	4	3	4	3	5	3	3	5	4	5	3	4	
91	88	3	5	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	3	5
92	89	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	3	5	4	
93	90	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	3	3	4	3	5	3	5	3	4	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5	4	4	4	5	3	
94	91	5	5	4	3	4	3	3	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	
95	92	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4		
96	93	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	
97	94	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	
98	95	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5
99	96	3	4	4	5	4	5	3	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	3	3	5	3	3	4	4	4	3	
100	97	4	3	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	5	4	3	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	
101	98	5	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	3	3	
102	99	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5
103	100	5	4	5	3	4	5	5	3	3	5	4	4	3	5	3	3	3	5	5	4	5	4	3	5	3	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	5	

Anexo 6: Propuesta de valor

SOLUCIÓN TECNOLÓGICA

Aplicación móvil de la Metodología aplicada

Nombre y descripción de la aplicación

La aplicación a realizar será capaz de gestionar los reclamos de los conductores de la provincia constitucional del Callao, cuya principal funcionalidad es que el conductor que esté desconforme con alguna intervención policial u operativo pueda encontrar y consultar el alcance de ésta en el Reglamento nacional de tránsito. Así, se asegurará de que no haya abuso por parte de los efectivos policiales, y cualquier reclamo, el conductor la pueda realizar desde la aplicación móvil y recibirá una posible solución por el mismo medio.

Componentes de la aplicación móvil

Hardware

Las computadoras son aparatos electrónicos que interpretan y ejecutan instrucciones programadas y almacenadas en su memoria; por lo tanto, consisten básicamente en operaciones aritmético-lógicas y de entrada/salida. Se reciben las entradas (datos), se procesa dichos datos y luego se almacena (procesamiento), finalmente se producen las salidas (resultados del procesamiento). En este caso se requerirá computadoras para el desarrollo de la aplicación y smartphones o tablets para la puesta en marcha de la aplicación.

Software

Compuesto por los programas utilizados para el desarrollo de la aplicación. Se clasifican en software del sistema, conjunto de programas que gestiona los recursos de la computadora; y software de aplicación, los cuales instruyen al ordenador para ejecutar una tarea específica. En este caso, la aplicación requerirá de diversas librerías y API que son brindadas por el software Android Studio.

Datos

Conformado por los registros que son de interés para quien va dirigido la aplicación, en este caso al jefe de cada área y personal administrativo del Personal policial. Los registros serán datos del conductor y sus reclamos registrados en la aplicación.

Objetivo del Sistema de información

Con el desarrollo de la aplicación para conductores de la provincia constitucional del Callao, se busca lograr como objetivo general la automatización de los procesos de reclamos por parte de pobladores del Callao y específicamente, lograr:

- Reducción de tiempo de atención de reclamos realizados.
- Proporcionar información a la alta dirección para la toma de decisiones.

- Proporcionar sustento legal a conductores con el Reglamento nacional de tránsito.
- Reducción de intervenciones mal ejecutadas.
- Optimizar los procesos de registro, consolidación y consulta.

Alcance de la aplicación móvil

La puesta en marcha de la aplicación móvil para la gestión de reclamos, será utilizado por conductores y personal policial como el jefe de cada área y personal administrativo, el cual tendrá las características técnicas:

- Se hará uso de gestor de base de datos relacional de SQLite3.
- La interfaz de la aplicación será implementada como aplicación móvil.
- Deberá estar diseñado según la arquitectura cliente/servidor de tres capas: Cliente (solicita recursos a través de una interfaz de usuario realizada con JQuery mobile, Adobe Illustrator), servidor de aplicaciones (apache, servidor Tomcat; estos proporcionan los datos solicitados) y servidor de datos (base de datos).
- Ingreso sin dificultades a la aplicación y guardar información de los registros de los conductores y sus reclamos realizados.

Restricciones la aplicación

El sistema será desarrollado bajo la arquitectura cliente/servidor de 3 capas, que deberá ser compatible con dispositivos que cuenten con sistema operativo Android, utilizar como gestor de base de datos SQLite3, el cual permitirá el acceso de usuarios del personal policial y a los conductores del Callao.

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA APLICACIÓN

Factibilidad operativa

La aplicación se realizará ya que existe la necesidad del uso de herramientas de tecnologías de información para el ingreso de información, almacenamiento y procesamiento de reclamos pertenecientes a los conductores del Callao, el cual dará soporte continuo a la toma de decisiones al dar un correcto uso a la información proporcionada. Además, el equipo desarrollador posee el conocimiento necesario para llevar a cabo el inicio del desarrollo de esta aplicación móvil.

Factibilidad técnica

El personal policial cuenta con dispositivos desde donde podrá acceder a la aplicación móvil, asimismo, la mayoría de conductores cuentan con un smartphone. Existe la experiencia para llevar a cabo cada una de las fases de la metodología

Scrum, las cuales son: análisis o conceptualización, diseño, construcción del sistema o desarrollo, realización de pruebas y mantenimiento. Se priorizó el desarrollo de procesos críticos para los efectivos policiales, asimismo se identificó la metodología más adecuada para el cumplimiento de los objetivos planteados que se proyectarán en la matriz de trazabilidad.

Presupuesto

El tiempo estimado para la realización del presente proyecto es de 54 días hábiles, por lo que se tiene el siguiente presupuesto.

PRESUPUESTO FINAL			
Tiempo total para el desarrollo del proyecto	54	Días	
Rol	Día	Cantidad	Total
Analista de sistemas	S/. 30,00	1	S/. 1620,00
Diseñador de sistemas	S/. 30,00	1	S/. 1620,00
Desarrollador (2)	S/. 40,00	1	S/. 4320,00
Servicios contratados -Servidor Hostinger -Proveedor de Internet Telefónica	S/. 20,00	1	S/. 1080,00
Costos Brutos			S/. 8640,00
Utilidad		25%	S/. 2160,00
PRECIO FINAL (CON UTILIDAD)			S/. 10800,00

Cronograma de actividades

Las actividades serán definidas mediante el diagrama de Gantt en un plazo de 54 días hábiles los cuales están comprendidos de lunes a viernes, sin considerar feriados o festivos, laborando 8 horas diarias (8hrs hasta 17hrs con una hora de almuerzo). Los sábados y los domingos se entienden como días inhábiles o no hábiles, tomando en cuenta lo anterior se realiza el cronograma de actividades. En el gráfico se muestra las tareas y sub tareas, así como las fechas de inicio y fin de cada una de ellas, también el identificador de tareas predecesoras de las que depende la tarea para poder comenzar o finalizar. Se muestra el flujo de las tareas y sub tareas, aquellas que son críticas se representa de color rojo. Sin embargo, existe la posibilidad de retardos y adelantos los cuales también son considerados, obteniendo 6 días hábiles extras para la culminación del proyecto.

Diagrama de Gantt sin retardos

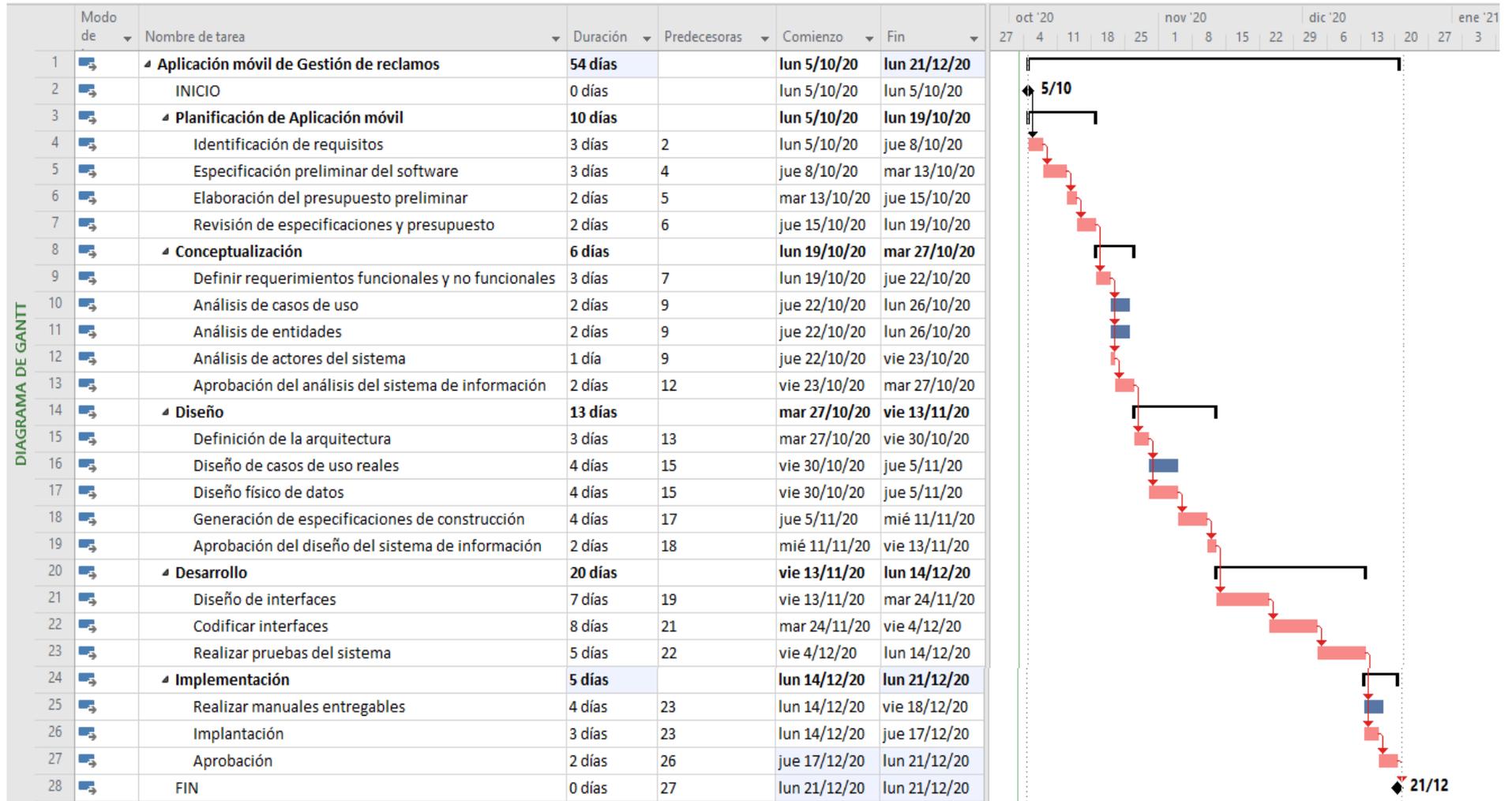
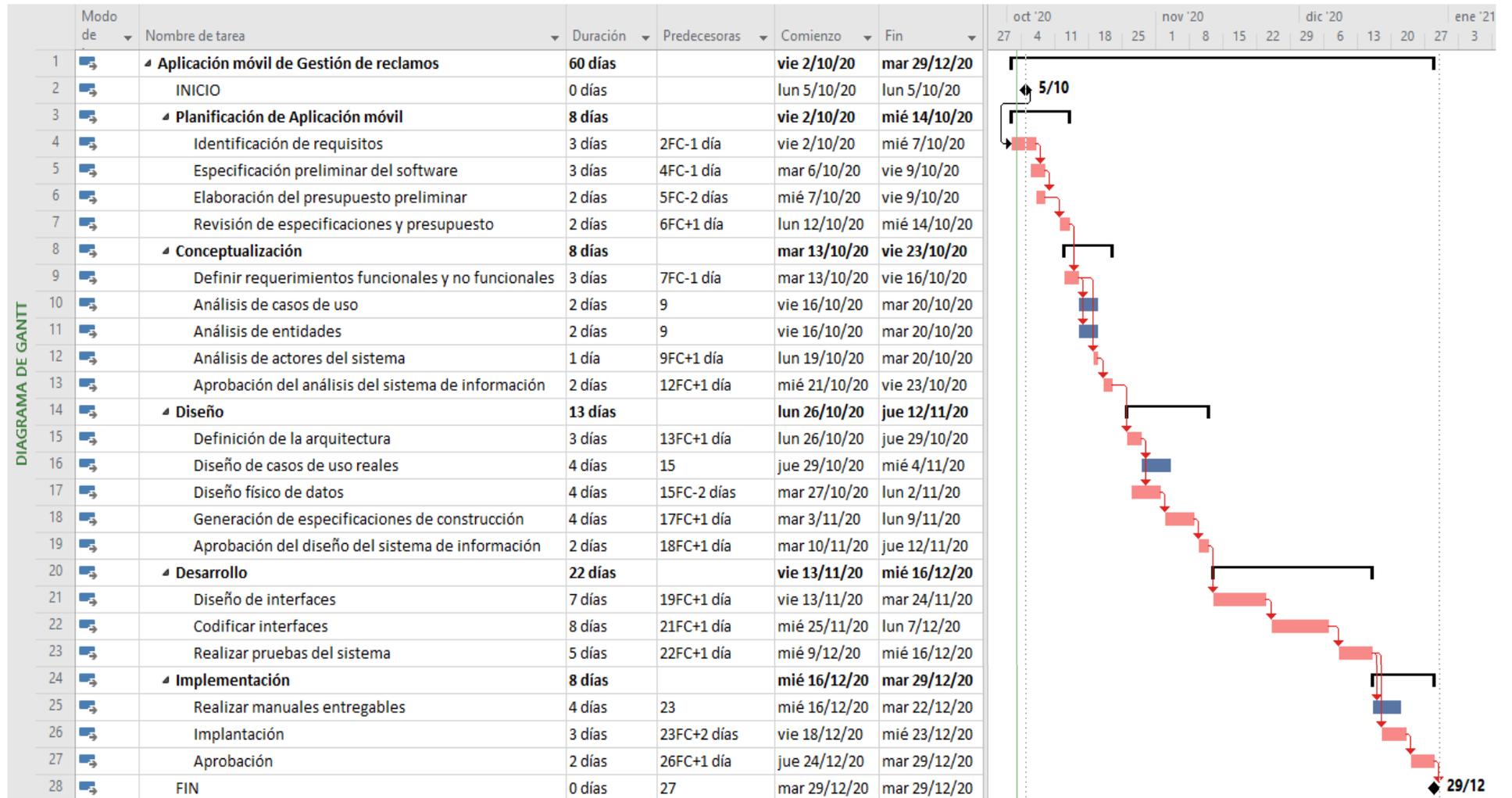


Diagrama de Gantt considerando retardos



Análisis de la solución

Requerimientos de usuario

ID	Nombre	Descripción	Categoría
RU-001	Registrar reclamo	La aplicación debe permitir el registro de datos del reclamo: título, descripción.	RF
RU-002	Editar reclamo	La aplicación debe permitir editar los datos ingresados en un plazo no menor de 15 minutos.	RF
RU-003	Eliminar reclamo realizado	La aplicación debe permitir eliminar el registro del reclamo en un plazo no menor de 15 minutos.	RF
RU-004	Notificar nuevo reclamo	La aplicación debe notificar al responsable de la gestión de reclamos a través de email.	RF
RU-005	Validar inicio de sesión	La aplicación debe permitir el acceso a usuarios que cuenten con un nombre de usuario y contraseña.	RF
RU-006	Crear usuario administrador	La aplicación debe permitir registrar usuario con rol de administrador.	RF
RU-007	Registrar cuenta de conductor	La aplicación debe permitir registrar cuenta para acceder a la aplicación.	RF
RU-008	Visualizar reclamo	La aplicación debe permitir visualizar los datos de un reclamo.	RF
RU-009	Organizar lista de reclamos	La aplicación debe permitir ordenar los reclamos por nombre o tipo.	RF
RU-010	Mostrar estado de reclamo	La aplicación debe mostrar el estado del reclamo registrado.	RF
RU-011	Cargar imagen	La aplicación debe permitir la carga de documentos tipo imagen como evidencia.	RF
RU-012	Consultar reclamo	La aplicación debe permitir la búsqueda de reclamo según nombre o tipo.	RF
RU-013	Cambiar estado de reclamo	La aplicación debe permitir cambiar el estado de un reclamo.	RF
RU-014	Agregar solución a reclamo	La aplicación debe permitir registrar una respuesta al reclamo realizado.	RF
RU-015	Visualizar solución	La aplicación debe permitir visualizar la solución otorgada.	RF
RU-016	Visualizar reglamento nacional de tránsito	La aplicación debe permitir visualizar el Reglamento nacional de tránsito.	RF

RU-017	Tiempo de rendimiento	La aplicación deberá tener un tiempo de respuesta máximo de 0.5 segundos	RNF
RU-018	Usabilidad	La aplicación deberá tener un diseño que permita al usuario una navegación intuitiva	RNF
RU-019	Disponibilidad	La aplicación deberá estar disponible para cuando el usuario acceda.	RNF
RF-020	Accesibilidad	La aplicación deberá permitir el acceso desde un terminal conectado a internet.	RNF
RU-021	Funcionalidad	La aplicación debe permitir realizar las funcionalidades requeridas por el usuario.	RNF
RU-022	Confiabilidad	La aplicación debe garantizar la integridad de los datos.	RNF
RU-023	Seguridad	La aplicación debe permitir el acceso solo a personas autorizadas y la protección de los datos almacenados.	RNF

Donde:

RF: Requerimiento Funcional

RNF: Requerimiento No Funcional

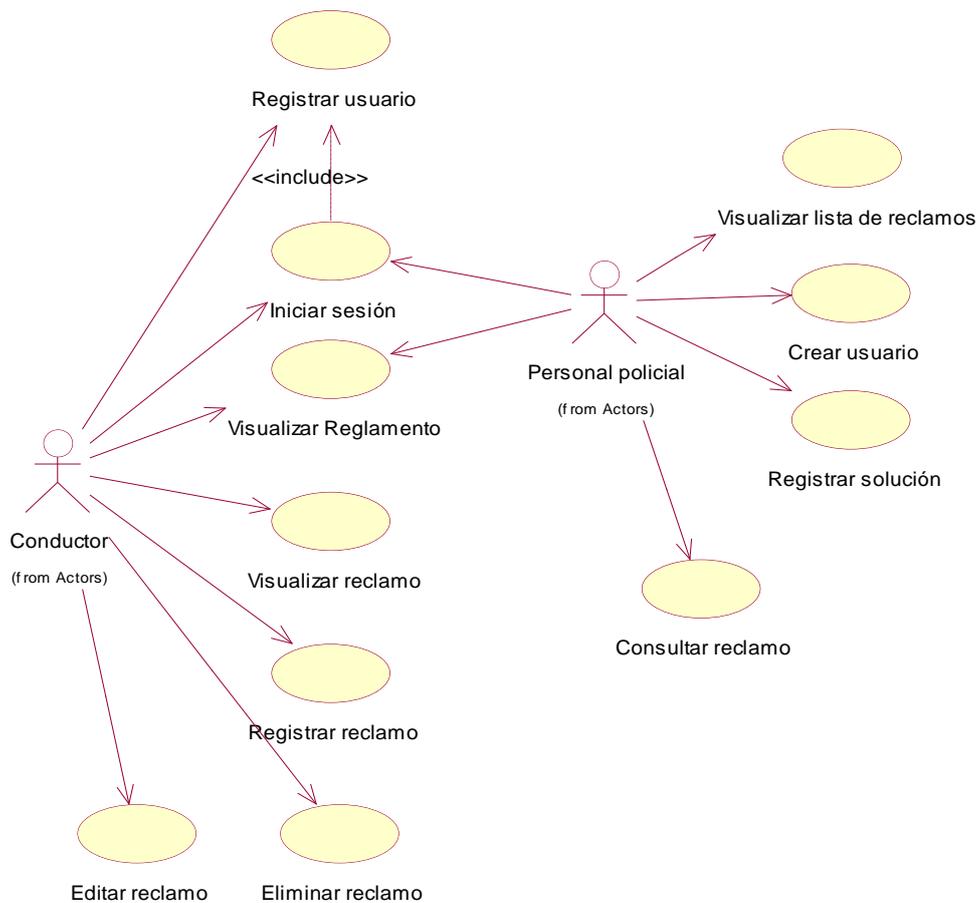
Requerimientos técnicos

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN
RT-001	El soporte técnico a la aplicación será dado cuando la institución lo solicite
RT-002	La aplicación esta dirigida para el sistema operativo Android.
RT-003	El tratamiento y almacenamiento de los datos estará bajo la responsabilidad del Gestor de base de datos relacional de SQLite3.
RT-004	La aplicación debe definir específicamente los permisos a usuarios (gestión de roles) y niveles de acceso para el uso de la solución y para el acceso a la información.
RT-005	La aplicación será desarrollada utilizando Android Studio y JQuery mobile para las funcionalidades.

Actores del sistema

ACTORES DEL SISTEMA	DESCRIPCION
 <p data-bbox="399 465 510 492">Conductor</p> <p data-bbox="399 510 510 537">(from Actors)</p>	<p data-bbox="702 403 1356 515">Usuario del sistema que cuente con una papeleta impuesta, podrá registrar un reclamo para su posterior seguimiento.</p>
 <p data-bbox="359 728 550 754">Personal policial</p> <p data-bbox="399 772 510 799">(from Actors)</p>	<p data-bbox="702 649 1356 795">Usuario del sistema que contará con dos roles: Personal administrativo y Jefe de área, el cual se encargará de la gestión del reclamo y su mejor solución a ésta.</p>

Diagrama de casos de uso del sistema (CUS)



Especificaciones de caso de uso

Nombre CUS001:	INICIAR SESIÓN
Descripción:	Permite al usuario ingresar a la aplicación.
Actor	Conductor, Personal policial
Pre- condición	El usuario posee un nombre de usuario y contraseña.
Post- condición	El conductor y/o personal policial ha sido admitido en la aplicación.
Flujo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario ingresa a la aplicación móvil. 2. La aplicación muestra formulario de Inicio de sesión con dos opciones <i>Ingresar</i> y <i>Registrarse</i>. 3. El usuario ingresa nombre de usuario y contraseña. 4. El usuario selecciona la opción Ingresar. 5. La aplicación valida datos ingresados. 6. El caso de uso finaliza.
Flujo alternativo	En el punto 3, el sistema determina que el usuario y/o la contraseña son incorrectas y retorna al punto 2.
Punto de inclusión	CUS001.1 Registrar usuario El conductor se registra en la aplicación móvil.

Nombre CUS001.1:	REGISTRAR USUARIO
Descripción:	Permite al usuario registrarse con una cuenta en la aplicación.
Actor	Conductor
Pre- condición	El usuario debe poseer un email.
Post- condición	El conductor ha sido registrado en la aplicación.
Flujo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario ingresa a la aplicación móvil. 2. La aplicación muestra formulario de Inicio de sesión con dos opciones <i>Ingresar</i> y <i>Registrarse</i>. 3. El usuario selecciona la opción Registrarse. 4. La aplicación muestra formulario de Registro. 5. El usuario ingresa email, nombre de usuario y contraseña. 6. La aplicación valida datos ingresados. 7. El caso de uso finaliza.
Flujo alternativo	En el punto 6, la aplicación determina algún campo vacío, muestra mensaje "Campos vacíos" y retorna al punto 4.

Nombre CUS002:	VISUALIZAR REGLAMENTO
Descripción:	Permite al usuario visualizar el reglamento nacional de tránsito.
Actor	Conductor, Personal policial
Pre- condición	El usuario ha sido admitido en la aplicación con el rol de conductor, Jefe de área y/o personal administrativo.
Post- condición	El conductor y/o personal policial ha visualizado el Reglamento nacional de tránsito.
Flujo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario ingresa a la aplicación móvil. 2. La aplicación muestra opción <i>Ver Reglamento</i>. 3. El usuario Selección opción <i>Ver Reglamento</i>. 4. La aplicación muestra el Reglamento nacional de tránsito. 5. El caso de uso finaliza.

Nombre CUS003:	VISUALIZAR LISTA DE RECLAMOS
Descripción:	Permite al usuario visualizar y ordenar los reclamos.
Actor	Personal policial
Pre- condición	El usuario ha ingresado a la aplicación con el rol de Jefe de área y/o personal administrativo.
Post- condición	El personal policial ha visualizado y ordenado los reclamos.
Flujo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. La aplicación muestra una lista de los reclamos. 2. La aplicación muestra las opciones <i>Ordenar por fecha</i> y <i>Ordenar por tipo</i>. <p style="margin-left: 40px;">Subflujo Ordenar por fecha</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario elige <i>Ordenar por fecha</i>. 2. La aplicación ordena la lista de reclamos del más reciente al más antiguo. 3. El caso de uso finaliza. <p style="margin-left: 40px;">Subflujo Ordenar por tipo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario elige <i>Ordenar por tipo</i>. 2. La aplicación ordena los reclamos según categoría. 3. El caso de uso finaliza.

Nombre CUS004:	VISUALIZAR RECLAMO
Descripción:	Permite al usuario visualizar el contenido de un reclamo realizado.
Actor	Conductor
Pre- condición	El usuario ha ingresado a la aplicación con el rol de conductor.
Post- condición	El conductor ha visualizado el detalle del reclamo realizado.
Flujo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario ingresa a la aplicación móvil. 2. La aplicación muestra la lista de reclamos registrados por el conductor. 3. El usuario escoge un reclamo. 4. La aplicación muestra el contenido y estado "Pendiente" del reclamo. 5. El caso de uso finaliza.
Flujo alternativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el punto 4, la aplicación muestra estado "Resuelto". 2. El usuario selecciona Ver Solución. 3. La aplicación muestra la solución asignada al reclamo. 4. El caso de uso finaliza

Nombre CUS005:	REGISTRAR RECLAMO
Descripción:	Permite al usuario registrar datos de un reclamo.
Actor	Conductor
Pre- condición	El usuario ha ingresado a la aplicación con el rol de conductor.
Post- condición	El conductor ha registrado un nuevo reclamo.
Flujo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario ingresa a la aplicación móvil. 2. La aplicación muestra la opción Añadir. 3. El usuario escoge la opción Añadir. 4. La aplicación muestra un formulario con campos: título, descripción, foto papeleta, tipo. 5. El usuario ingresa los campos requeridos y carga un archivo imagen. 6. La aplicación valida los campos ingresados. 7. La aplicación envía email a personal policial notificando nuevo reclamo. 8. El caso de uso finaliza.
Flujo alternativo	<p>En el punto 6, la aplicación determina algún campo vacío, muestra mensaje "Campos vacíos" y retorna al punto 4.</p> <p>En el punto 6, la aplicación determina que el archivo es de tipo diferente a imagen, retorna al paso 4.</p>

Nombre CUS006:	EDITAR RECLAMO
Descripción:	Permite modificar algún reclamo en un plazo de 15 minutos luego de haber sido registrado.
Actor	Conductor
Pre- condición	El conductor ha registrado un reclamo.
Post- condición	El conductor ha modificado el reclamo realizado.
Flujo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario ingresa a la aplicación. 2. La aplicación muestra la lista de reclamos registrados por el conductor. 3. El usuario escoge un reclamo. 4. La aplicación muestra el reclamo con las opciones <i>Editar</i>, <i>Eliminar</i>. 5. El conductor elige la opción <i>Actualizar</i>. 6. La aplicación verifica el plazo de 15 minutos. 7. El usuario modifica los campos: título, descripción, foto papeleta. 8. La aplicación verifica y registra los campos modificados. 9. El caso de uso finaliza.
Flujo Alternativo	En el punto 6, la aplicación determina tiempo mayor a 15 minutos de haberse registrado, muestra mensaje “Ya no puede realizar esta acción” y retorna al punto 4.

Nombre CUS007:	ELIMINAR RECLAMO
Descripción:	Permite eliminar algún reclamo en un plazo de 15 minutos luego de haber sido registrado.
Actor	Conductor
Pre- condición	El conductor ha registrado un reclamo.
Post- condición	El conductor ha eliminado el reclamo realizado.
Flujo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario ingresa a la aplicación. 2. La aplicación muestra la lista de reclamos registrados por el conductor. 3. El usuario escoge un reclamo. 4. La aplicación muestra el reclamo con las opciones <i>Editar</i>, <i>Eliminar</i>. 5. El conductor elige la opción <i>Eliminar</i>. 6. La aplicación verifica el plazo de 15 minutos. 7. La aplicación elimina el reclamo seleccionado. 8. El caso de uso finaliza.
Flujo Alternativo	En el punto 6, la aplicación determina tiempo mayor a 15 minutos de haberse registrado, muestra mensaje “Ya no puede realizar esta acción” y retorna al punto 4.

Nombre CUS008:	CONSULTAR RECLAMO
Descripción:	Permite la búsqueda de un reclamo.
Actor	Personal policial
Pre- condición	El usuario ha ingresado a la aplicación con el rol de Jefe de área y/o personal administrativo.
Post- condición	El personal policial ha realizado la consulta de un legajo.
Flujo básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario ingresa nombre en el campo de búsqueda o filtra por tipo de reclamo. 2. La aplicación verifica campo no vacío y realiza la búsqueda. 3. La aplicación muestra las coincidencias. 4. El caso de uso finaliza.
Flujo alternativo	En el punto 2, la aplicación encuentra campo vacío y regresa al paso 1.

Nombre CUS009:	CREAR USUARIO
Descripción:	Permite al usuario registra un nuevo usuario con rol administrador en la aplicación.
Actor	Personal policial.
Pre- condición	El usuario ha sido admitido en el sistema con el rol de Jefe de área y/o personal administrativo.
Post- condición	El personal policial ha registrado a un nuevo usuario en el sistema de la aplicación móvil.
Flujo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. El personal policial ingresa a la aplicación. 2. El personal policial elige la opción <i>Crear usuario</i>. 3. La aplicación muestra formulario de Registro con los campos email, nombre, contraseña y rol. 4. El personal policial ingresa los campos. 5. La aplicación valida que los campos no estén vacíos y registra al usuario. 6. El caso de uso finaliza.
Flujo alternativo	En el punto 5, la aplicación determina que existe algún campo vacío, muestra mensaje "Existe campos vacíos" y vuelve al paso 3.

Nombre CUS010:	REGISTRAR SOLUCIÓN
Descripción:	Permite al usuario registrar una solución a un reclamo registrado.
Actor	Personal policial
Pre- condición	El usuario ha iniciado sesión con el rol de Jefe de área o personal administrativo.
Post- condición	El personal policial ha registrado una solución a un reclamo.
Flujo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. La aplicación muestra una lista de los reclamos registrados. 2. El usuario elige un reclamo. 3. La aplicación muestra la opción <i>Registrar solución</i>. 4. El usuario escoge Registrar solución. 5. La aplicación muestra campo de descripción de solución. 6. El usuario ingresa la descripción en el campo. 7. La aplicación cambia estado de reclamo a "Resuelto". 8. El caso de uso finaliza.

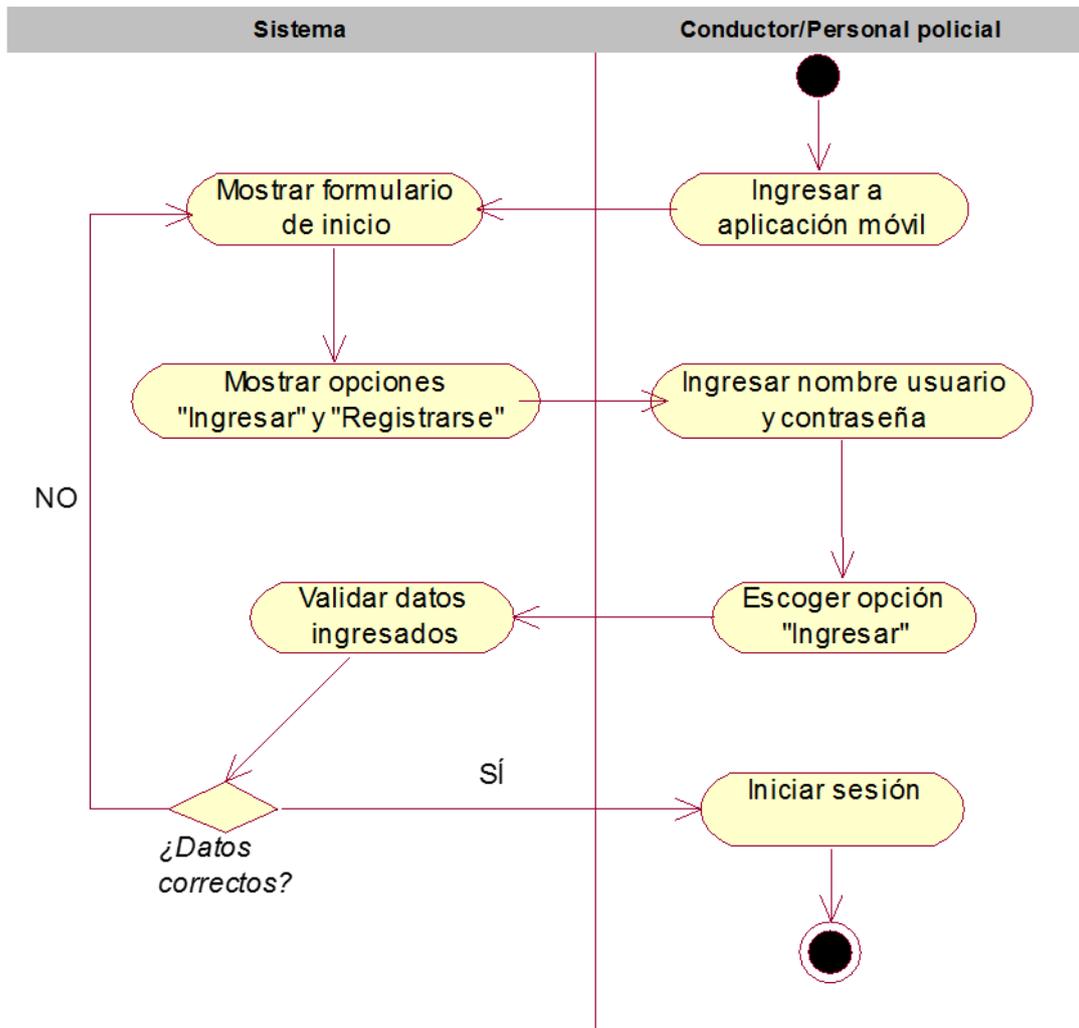
Matriz de trazabilidad

ID REQUERIMIENTO	NOMBRE	OBJETIVO	NOMBRE CUS	ACTOR
RU-001	Registrar reclamo	Registrar datos del reclamo: título, descripción.	005 Registrar reclamo	Conductor
RU-002	Editar reclamo	Modificar los datos ingresados en un plazo no menor de 15 minutos.	006 Editar reclamo	Conductor
RU-003	Eliminar reclamo realizado	Eliminar el registro del reclamo en un plazo no menor de 15 minutos.	007 Eliminar reclamo	Conductor
RU-004	Notificar nuevo reclamo	Notificar al responsable de la gestión de reclamos a través de email.	005 Registrar reclamo	Conductor
RU-005	Validar inicio de session	Permitir el acceso a usuarios que cuenten con un nombre de usuario y contraseña.	001 Iniciar sesión	Conductor, Personal policial
RU-006	Crear usuario administrador	Registrar usuario con rol de administrador.	009 Crear usuario	Personal policial
RU-007	Registrar cuenta de conductor	Registrar cuenta para acceder a la aplicación.	001.1 Registrar usuario	Conductor
RU-008	Visualizar reclamo	Visualizar los datos de un reclamo.	004 Visualizar reclamo	Conductor

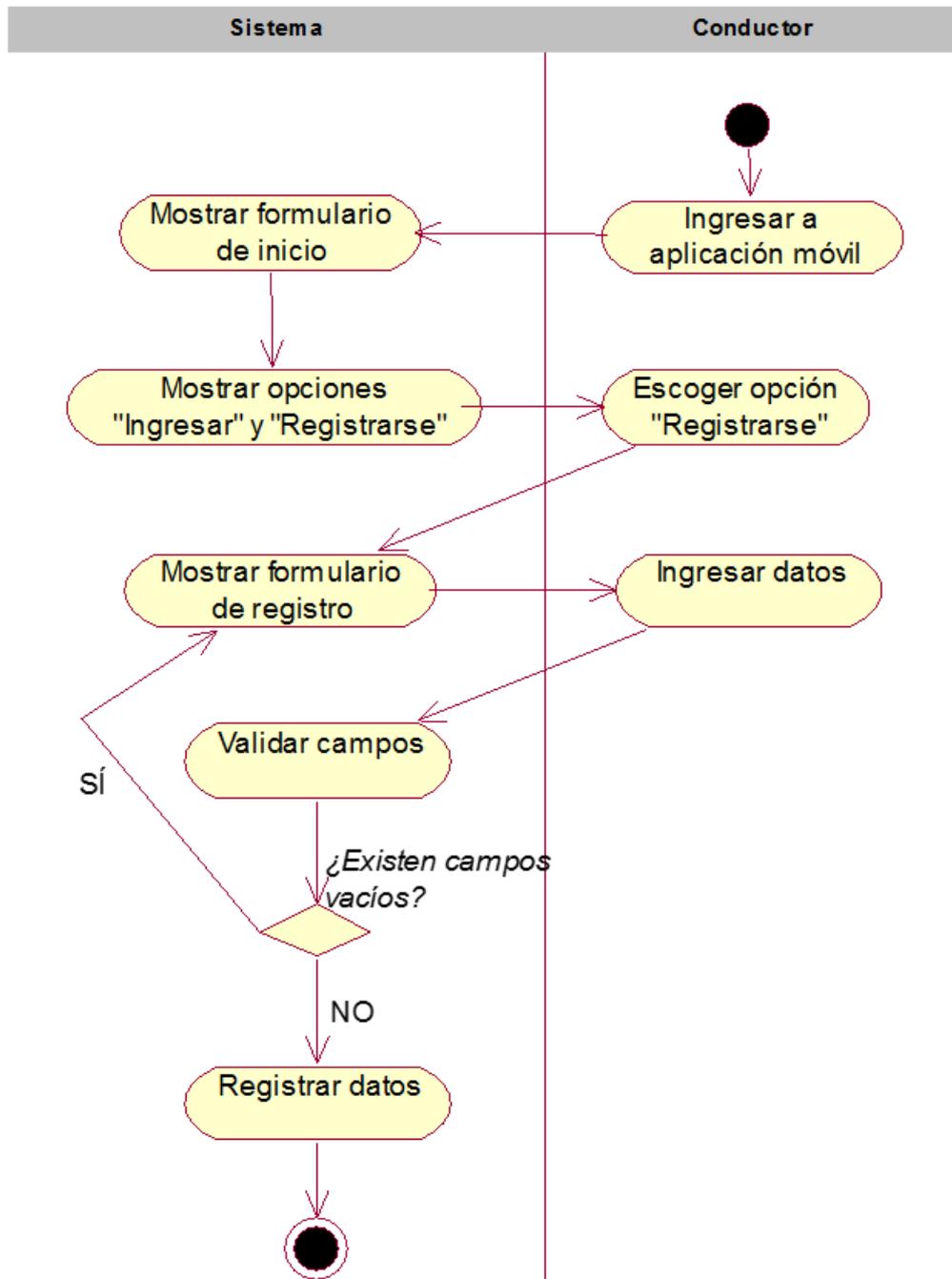
RU-009	Organizar lista de reclamos	Ordenar los reclamos por nombre o tipo.	003 Visualizar lista de reclamos	Personal policial
RU-010	Mostrar estado de reclamo	Mostrar el estado del reclamo registrado.	004 Visualizar reclamo	Conductor
RU-011	Cargar imagen	Subir documentos tipo imagen como evidencia.	005 Registrar reclamo	Conductor
RU-012	Consultar reclamo	Buscar reclamo según nombre o tipo.	008 Consultar reclamo	Personal policial
RU-013	Cambiar estado de reclamo	Cambiar el estado de un reclamo.	010 Registrar solución	Personal policial
RU-014	Agregar solución a reclamo	Registrar una respuesta al reclamo realizado.	010 Registrar solución	Personal policial
RU-015	Visualizar solución	Visualizar la solución otorgada.	004 Visualizar reclamo	Conductor
RU-016	Visualizar reglamento nacional de tránsito	Visualizar el Reglamento nacional de tránsito.	002 reglamento Visualizar	Conductor, Personal policial

Diagrama de actividades

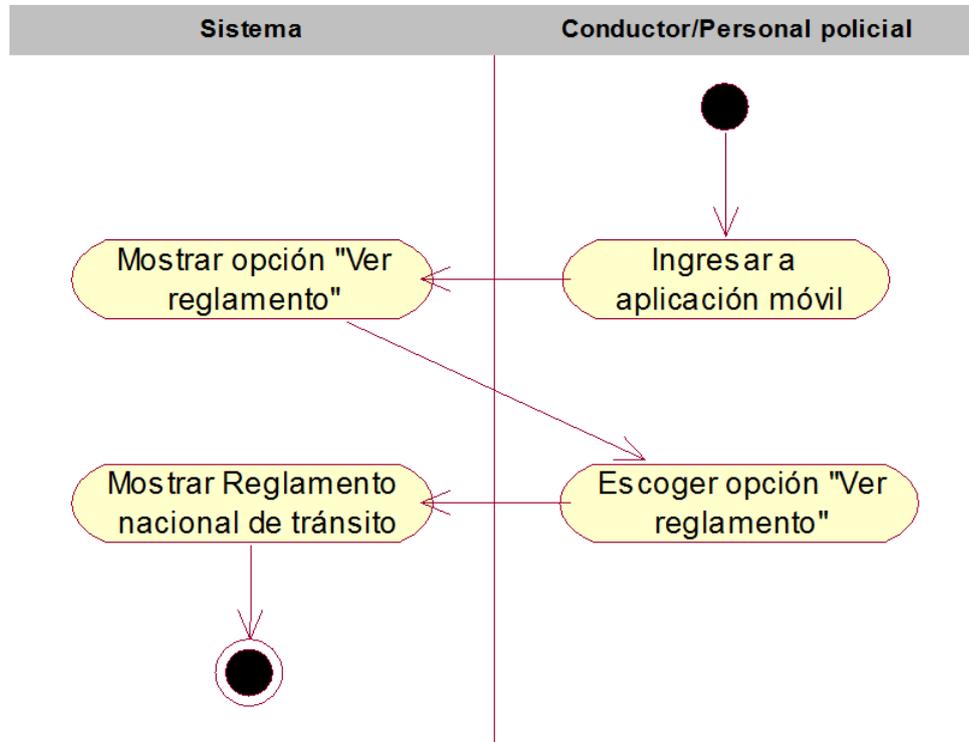
DACUS001- INICIAR SESIÓN



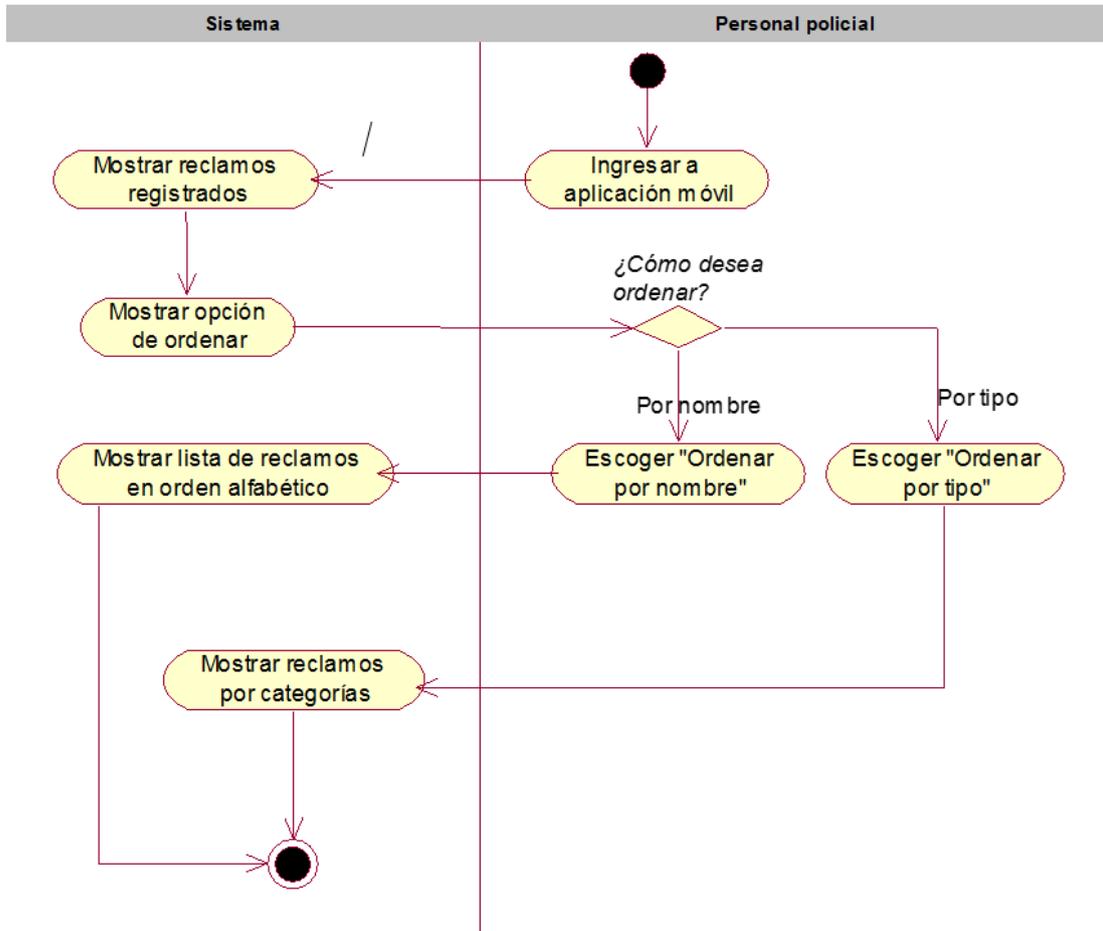
DACUS001.1- REGISTRAR USUARIO



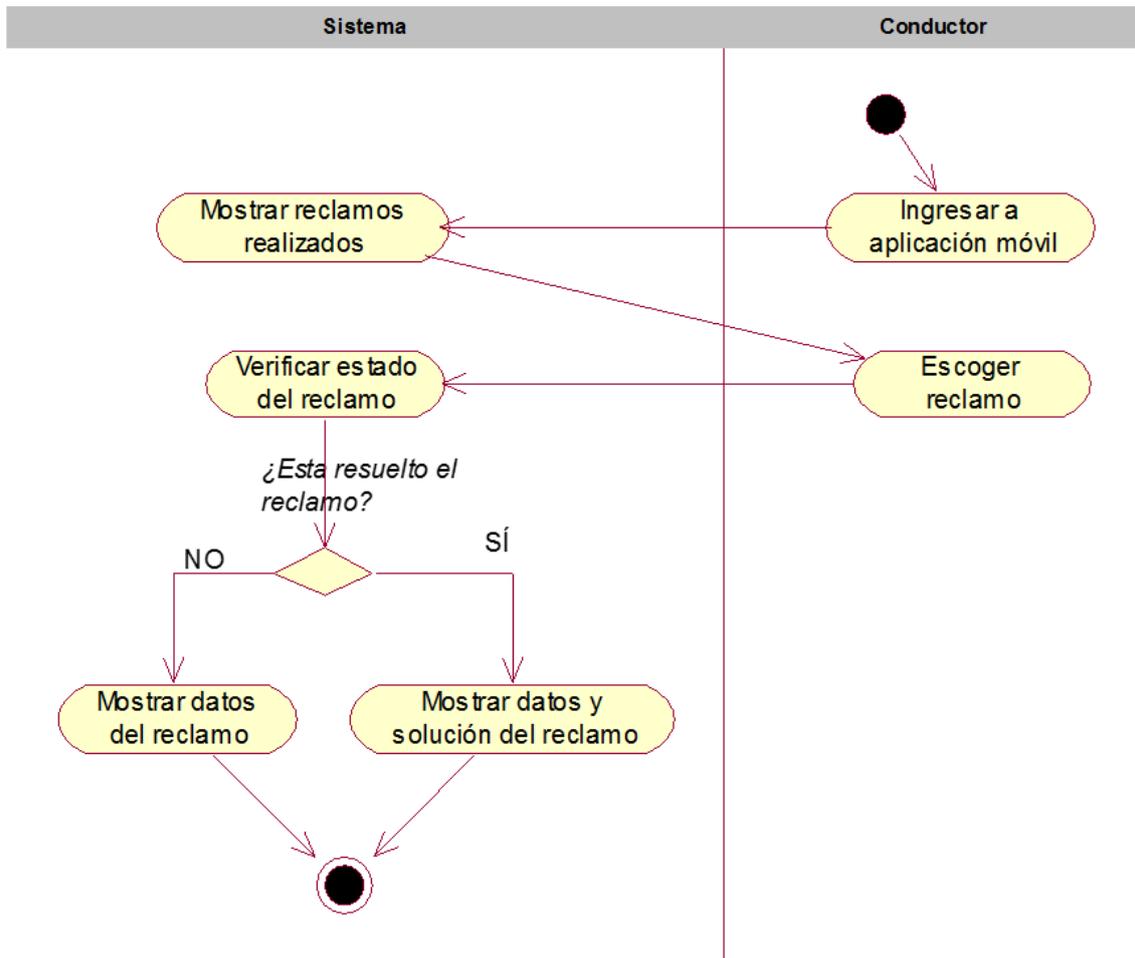
DACUS002- VISUALIZAR REGLAMENTO



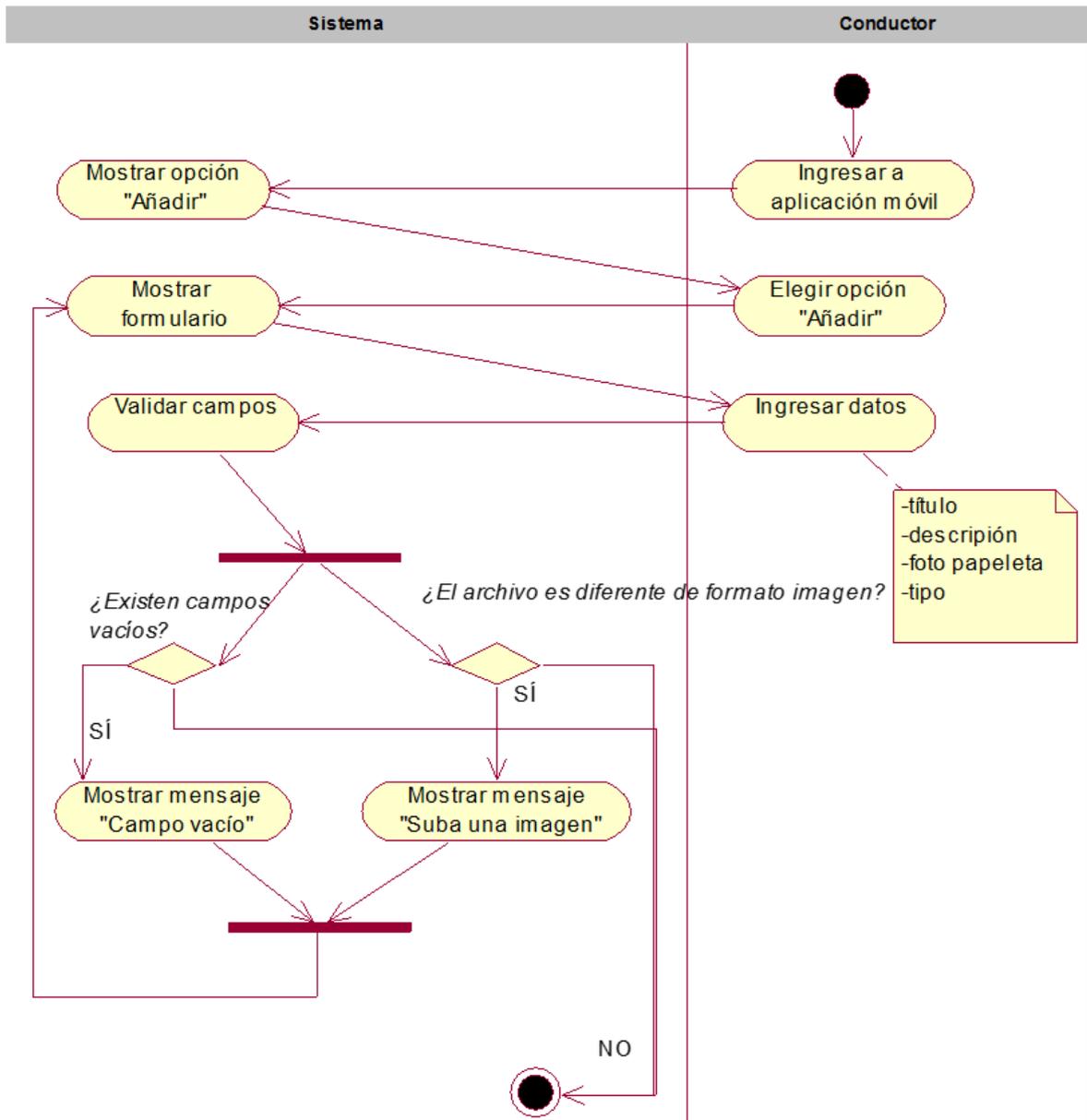
DACUS003- VISUALIZAR LISTA DE RECLAMOS



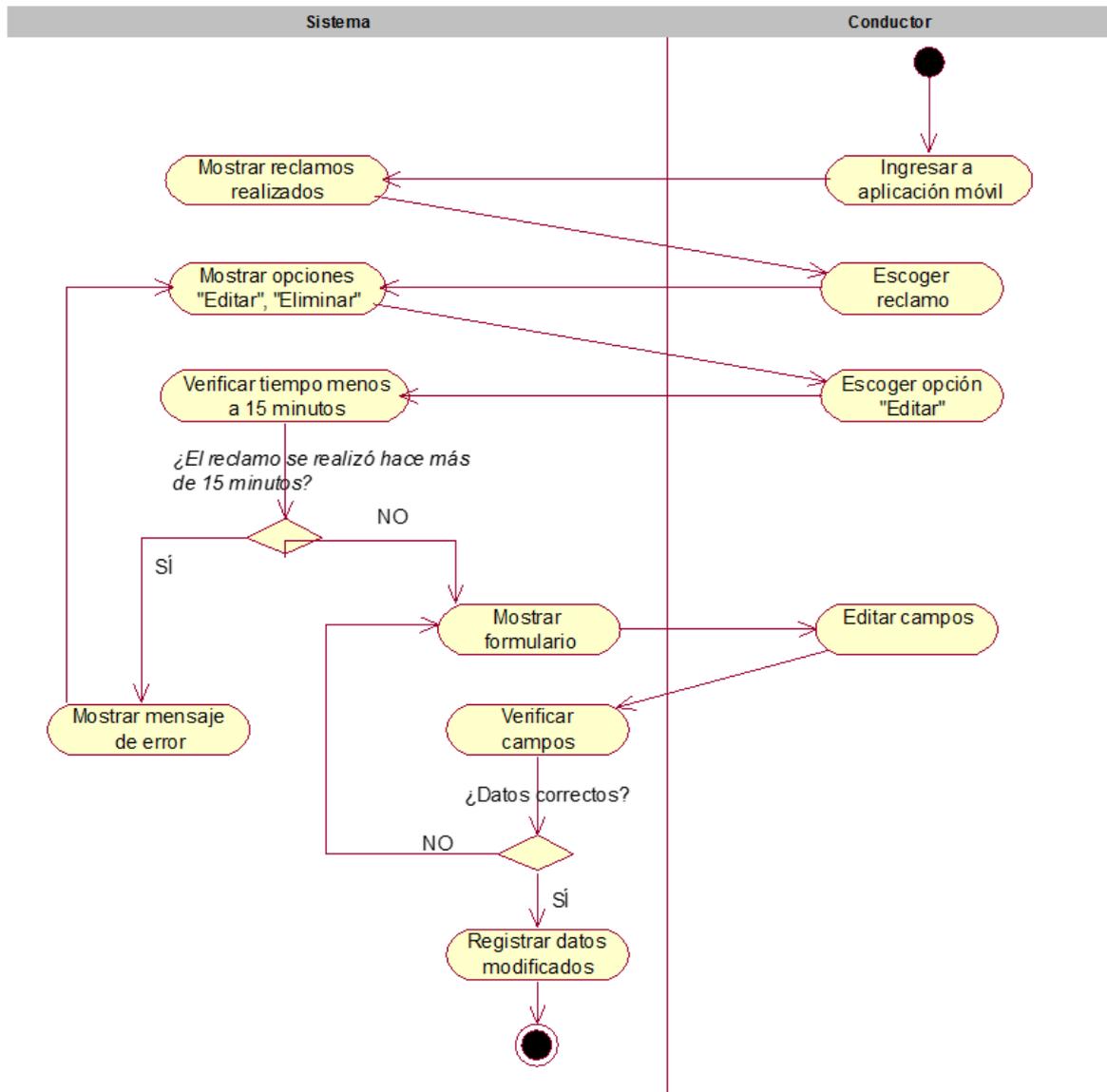
DACUS004- VISUALIZAR RECLAMO



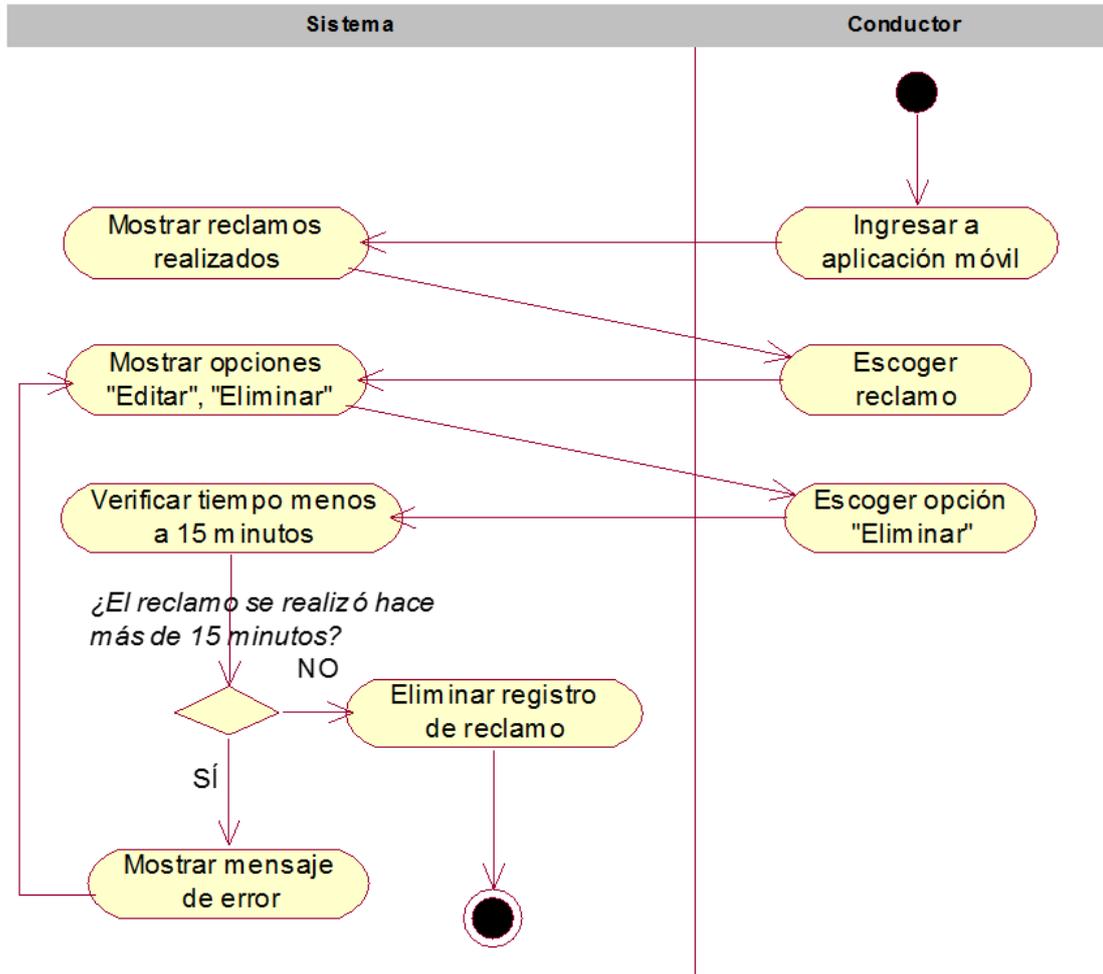
DACUS005- REGISTRAR RECLAMO



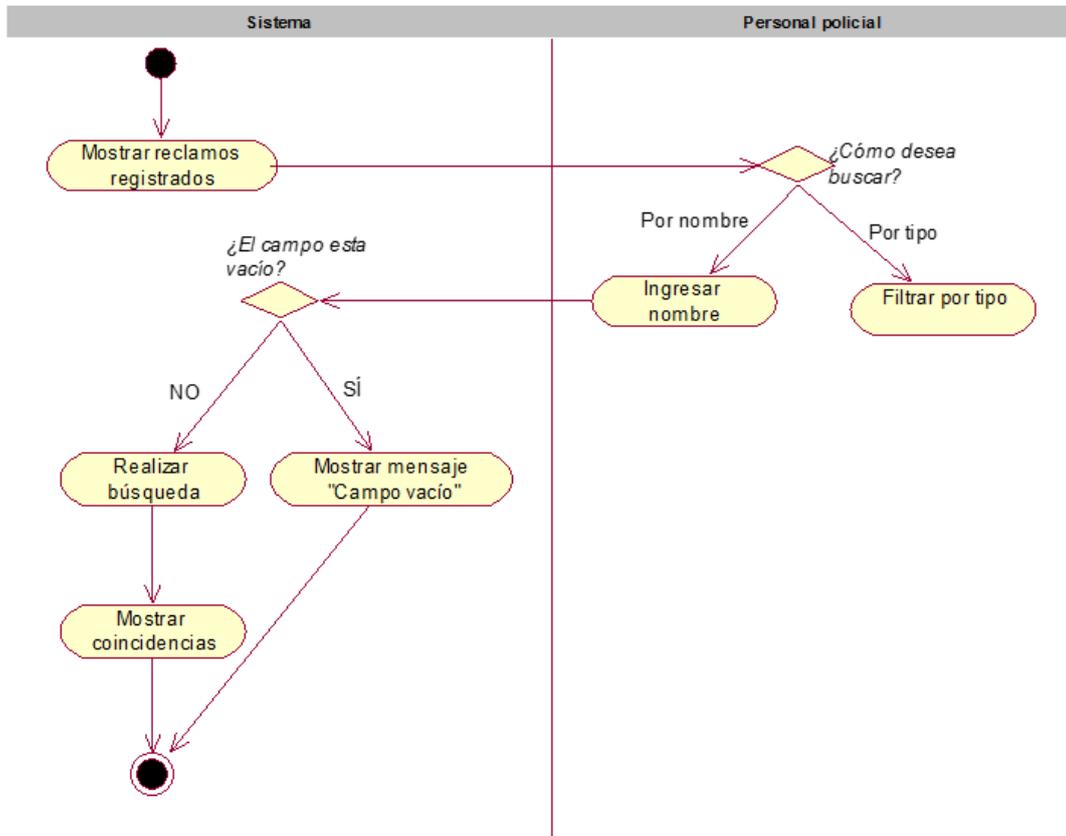
DACUS006- EDITAR RECLAMO



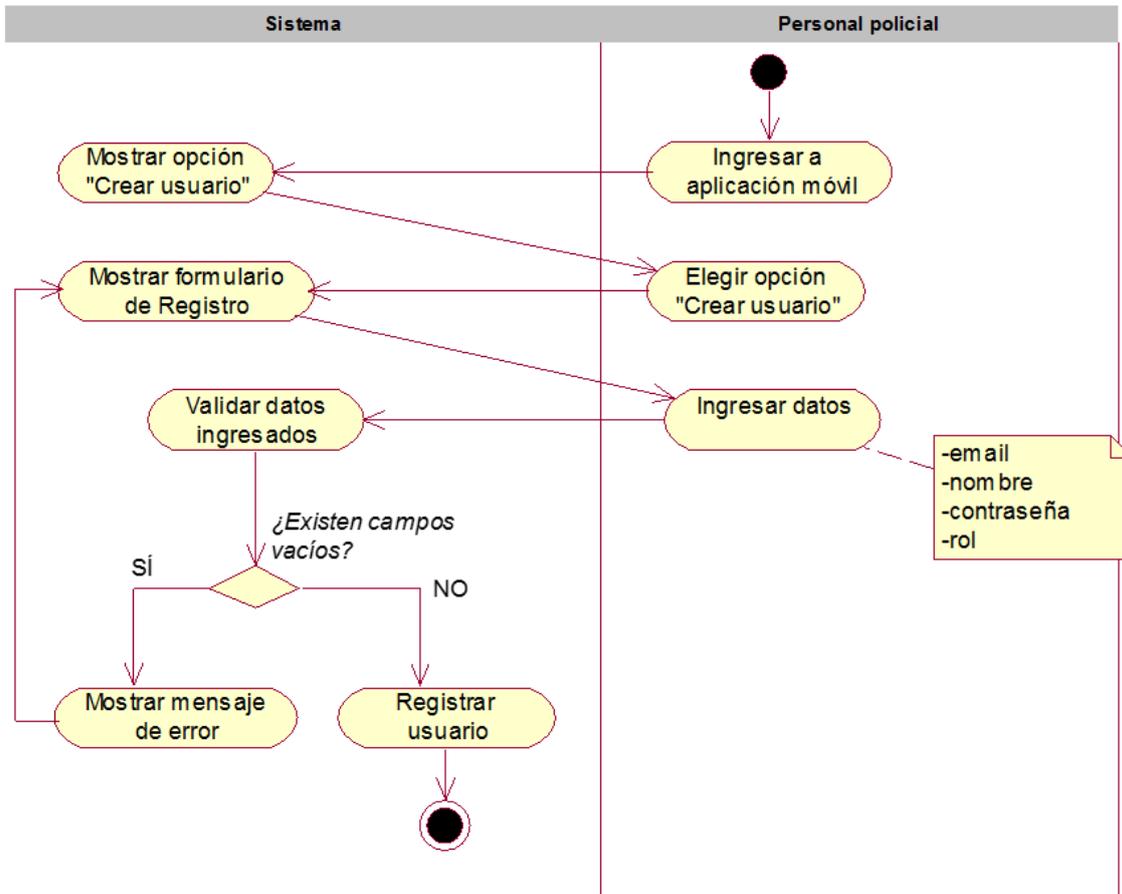
DACUS007- ELIMINAR RECLAMO



DACUS008- CONSULTAR RECLAMO



DACUS009- CREAR USUARIO



DACUS010- REGISTRAR SOLUCIÓN

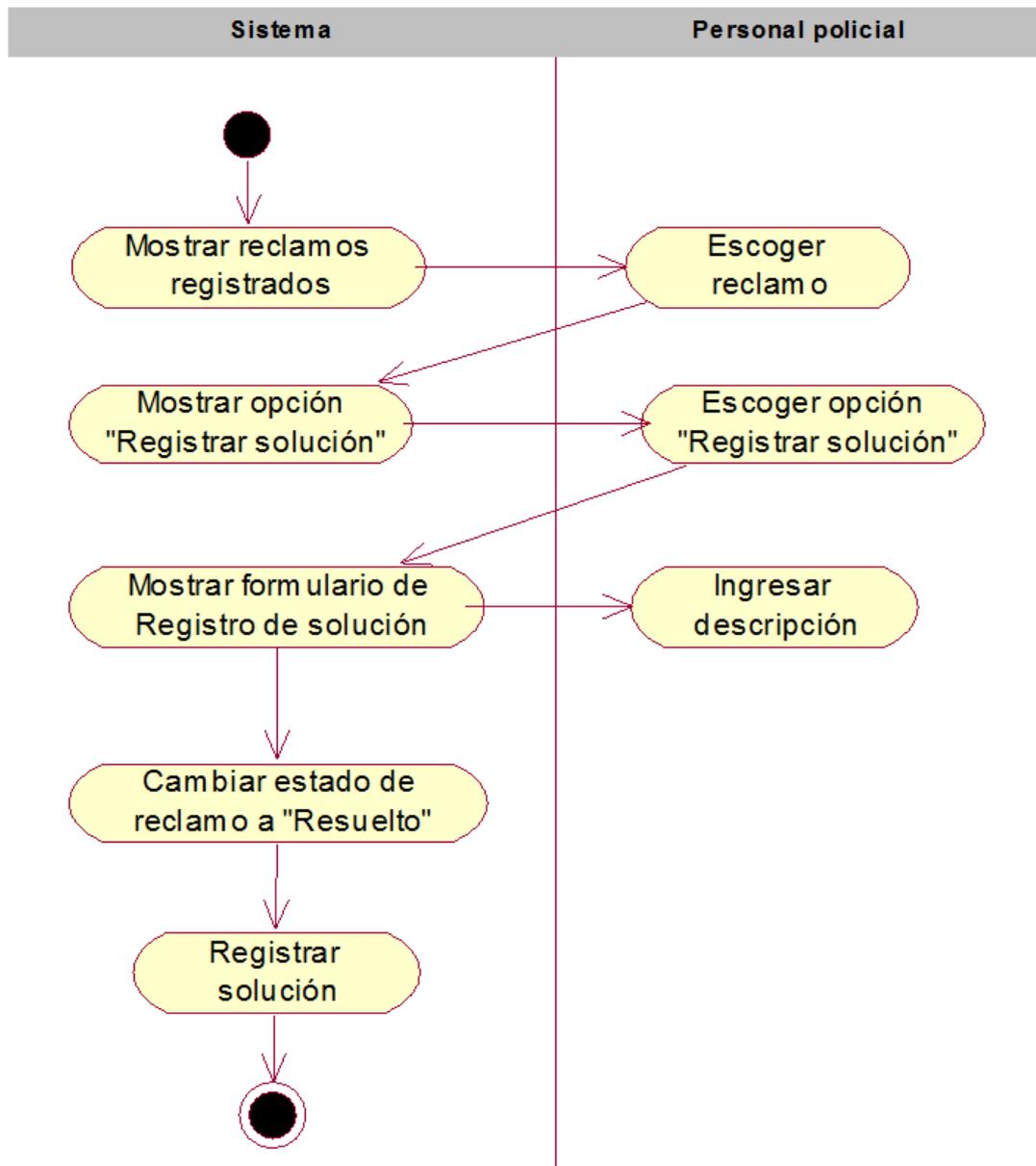
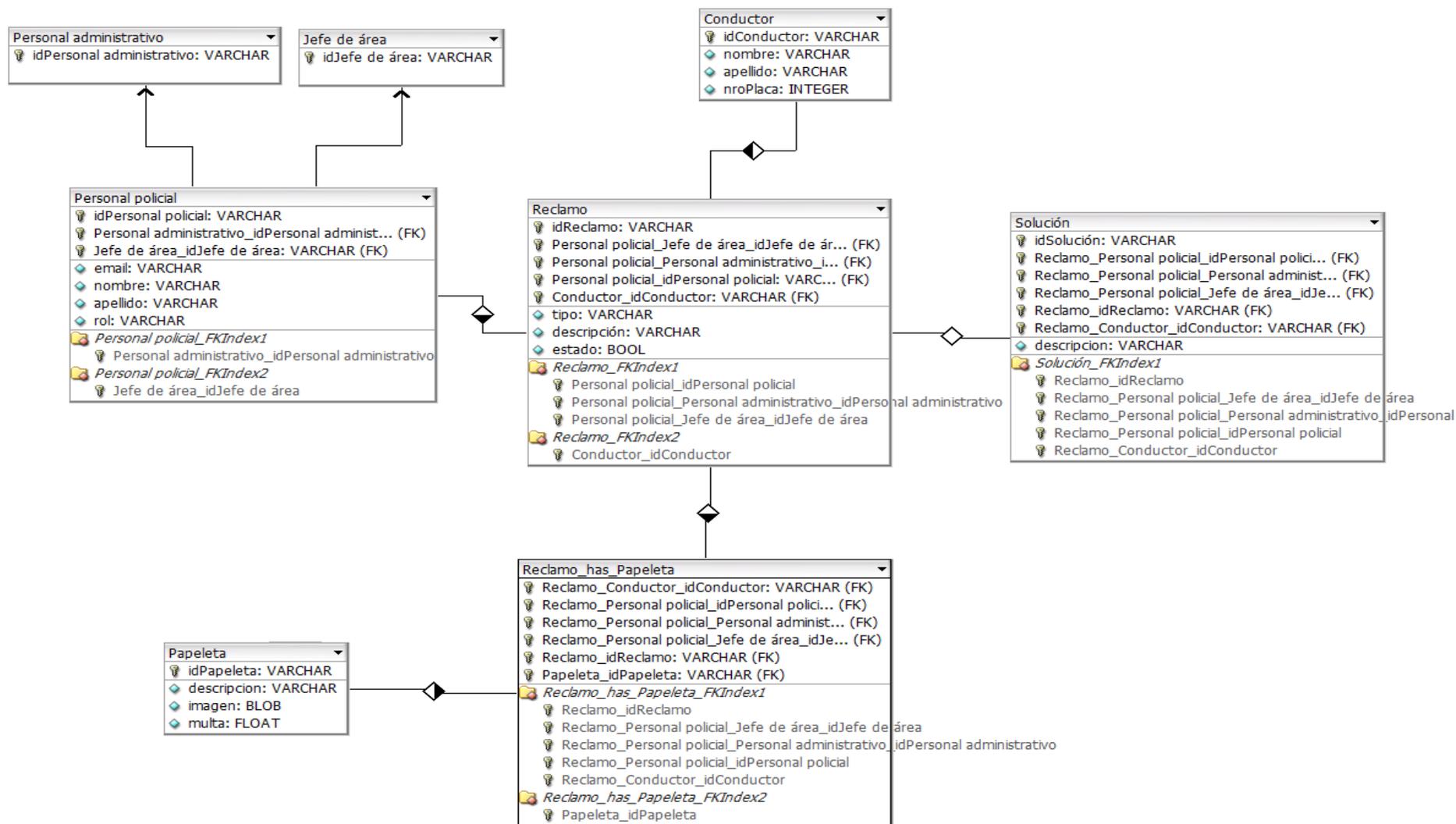


Diagrama de entidad relación de BD



Diseño de la solución

Arquitectura del sistema de información

Se desarrollará la arquitectura clientes/servidor de 3 capas las cuales se describen a continuación:

Capa de Presentación: Se encuentra la aplicación móvil dedicada a mostrar las interfaces de usuario como el inicio de sesión, registro de usuario, ventana de administración de reclamos. También se encuentra la conexión que permite Android.

Capa de Lógica de negocio: Esta capa dispone de la funcionalidad del sistema a través de los servicios brindados por Android, funcionalidades como: Gestión de usuarios, Iniciar sesión, Gestión de reclamos y la conexión a la base de datos.

Capa de Acceso a datos: Esta capa provee las conexiones y almacenamiento a la base de datos que requiere la capa de lógica de negocios.

Arquitectura del Sistema de Información

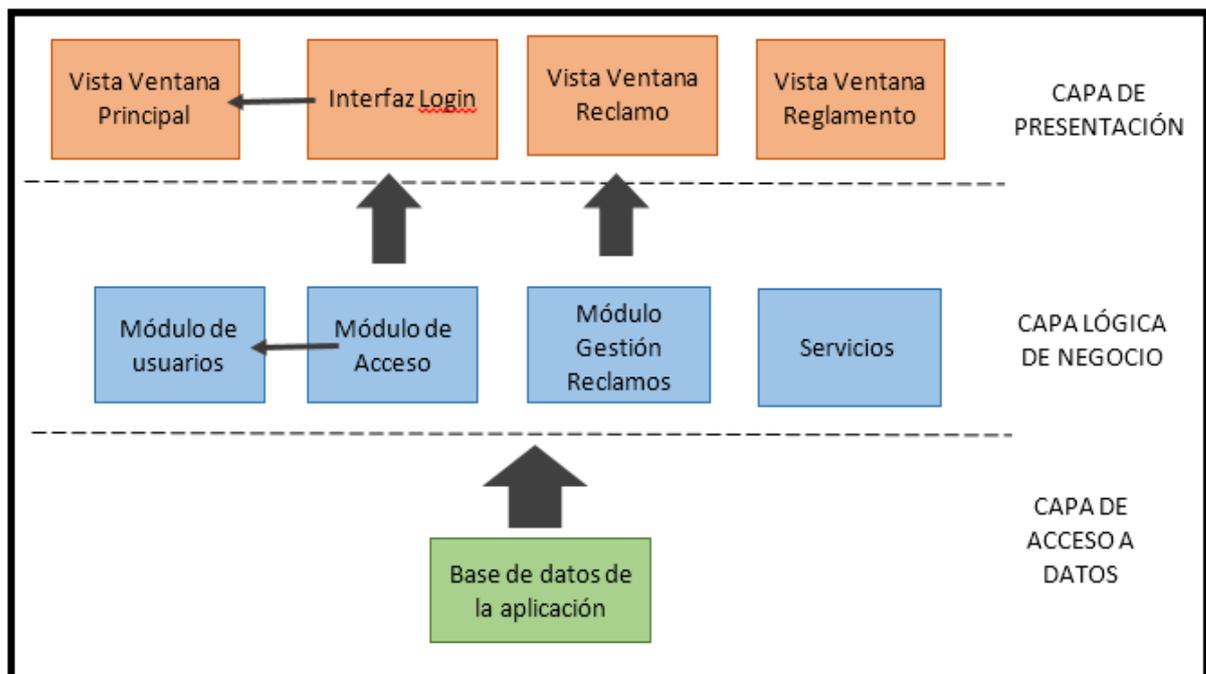
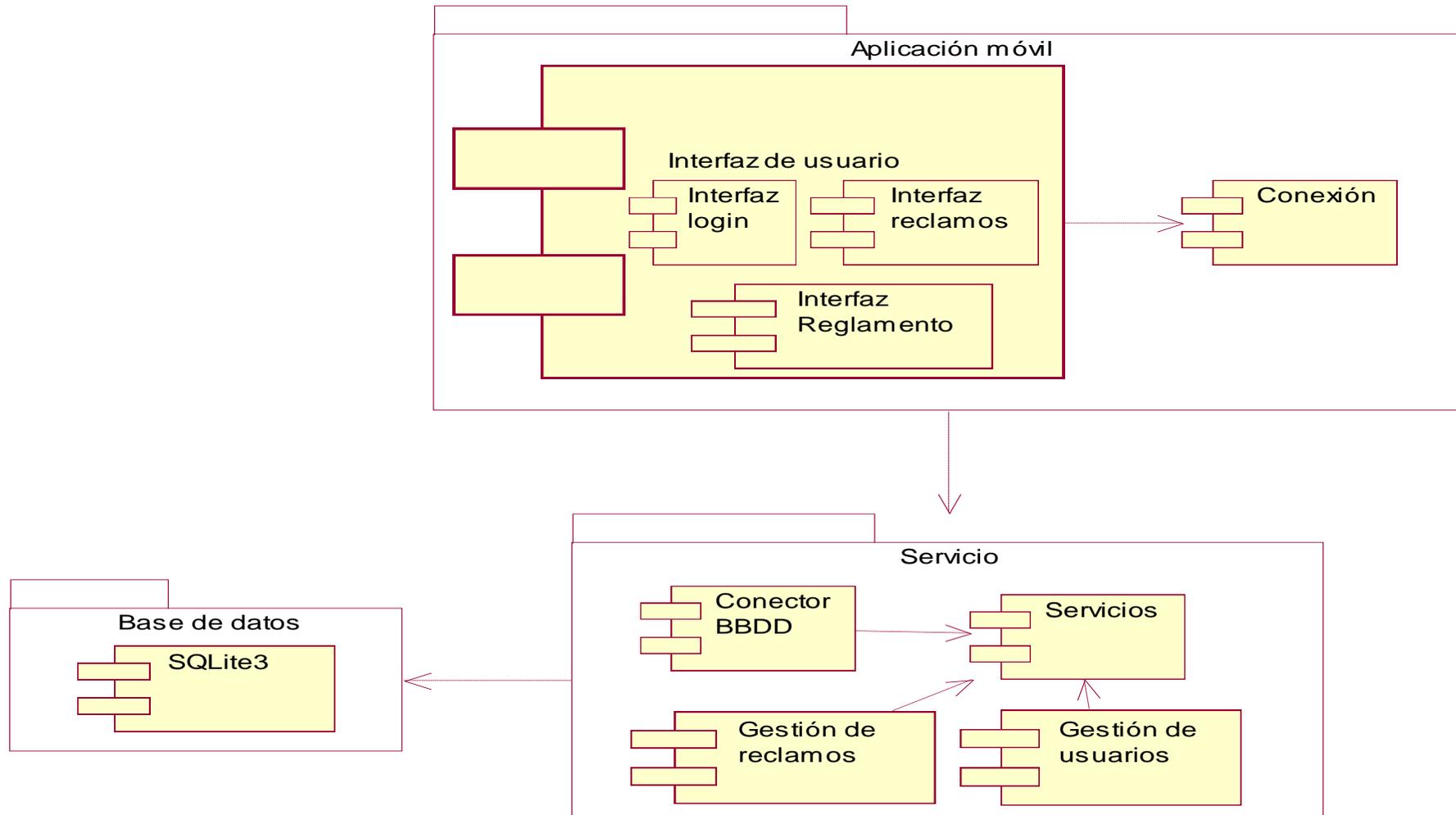
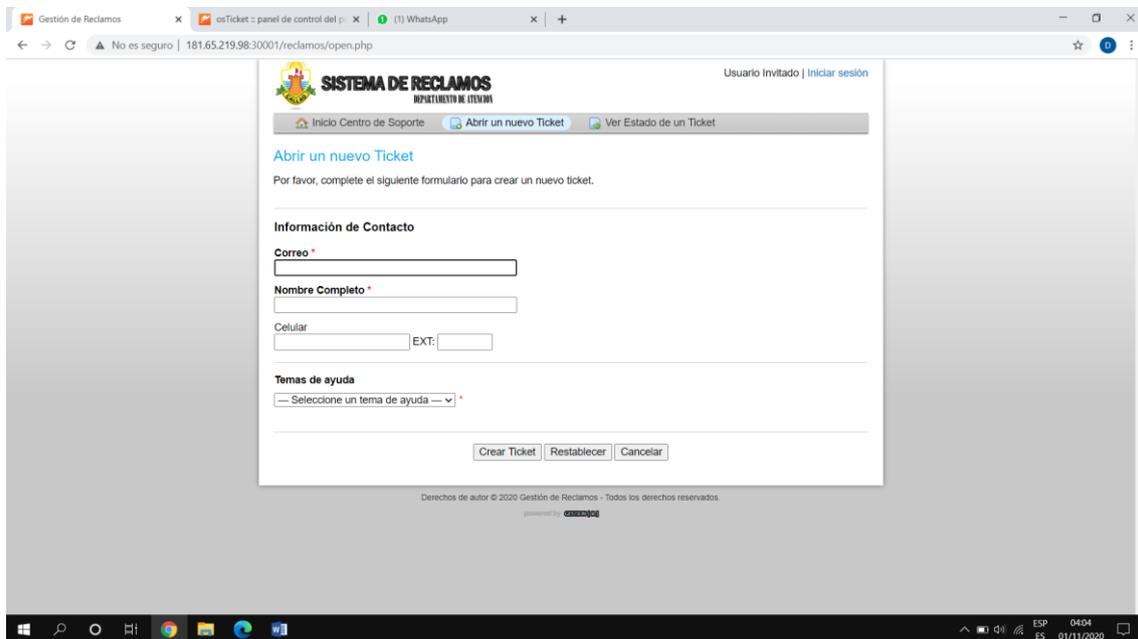
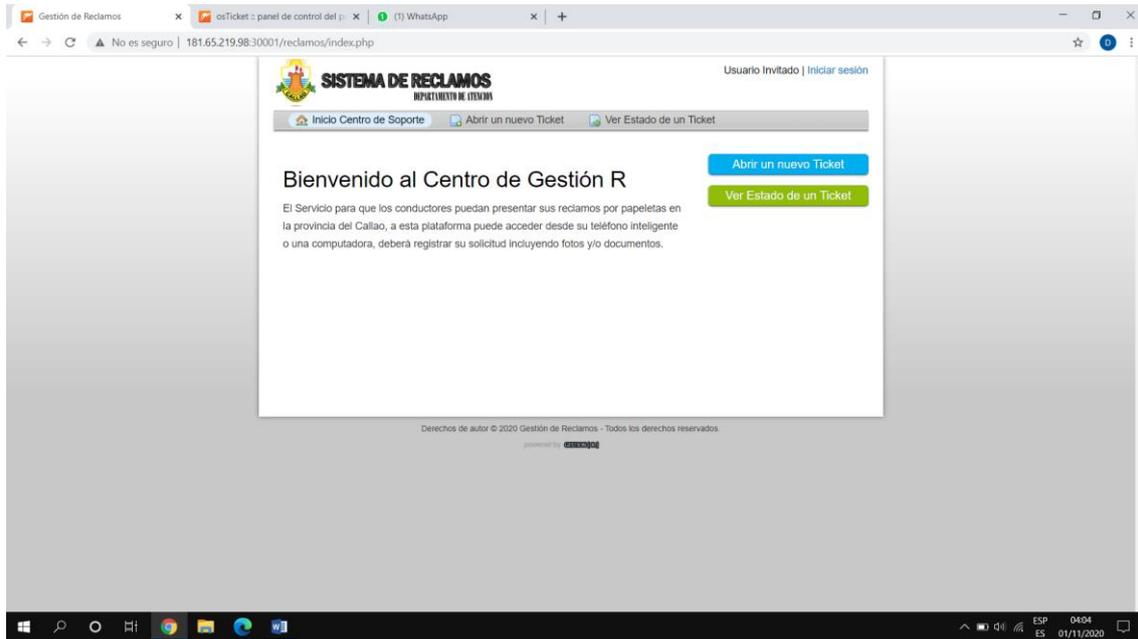
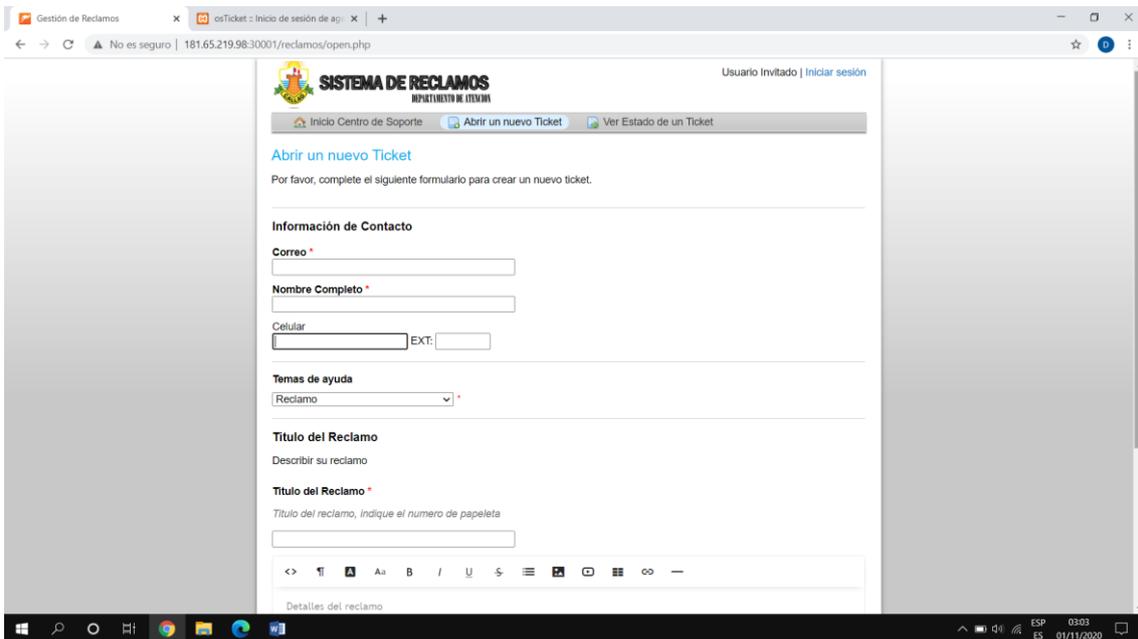
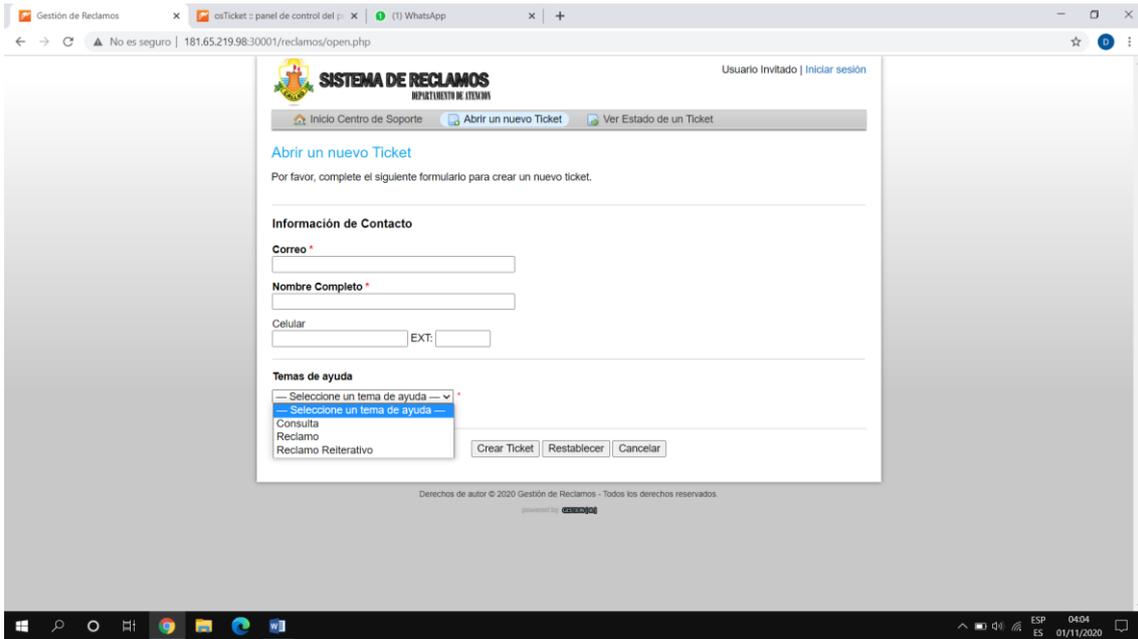


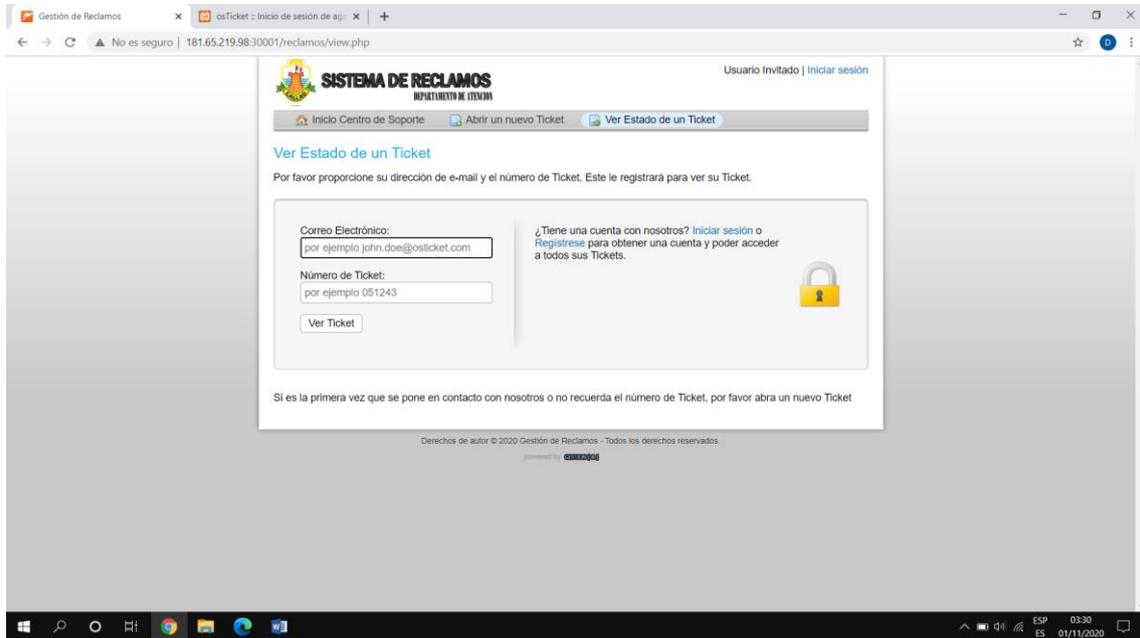
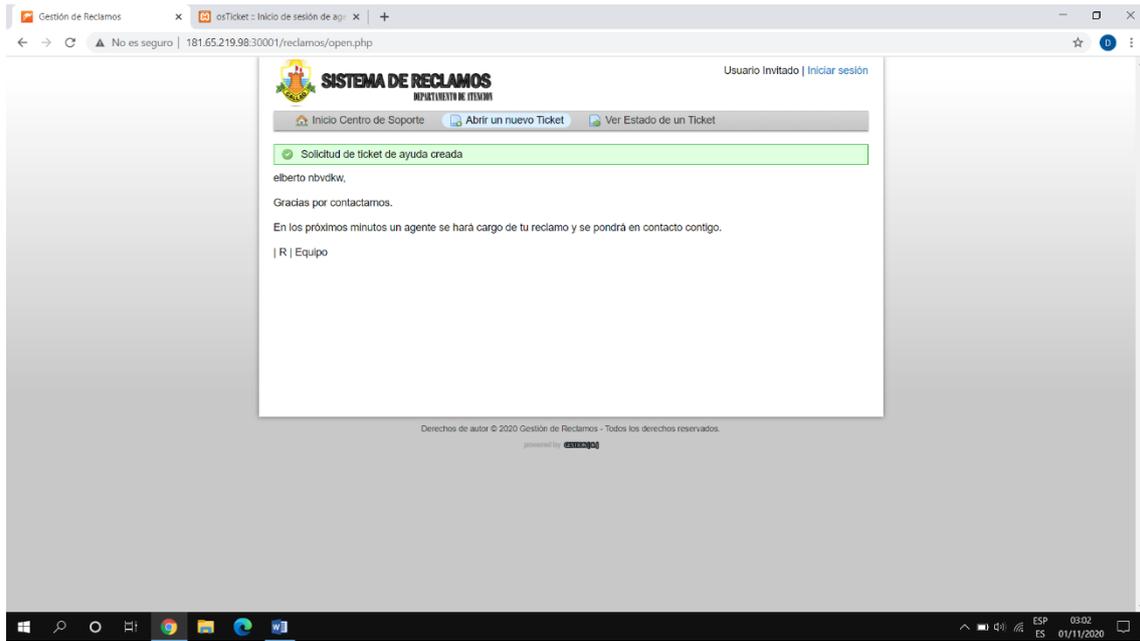
Diagrama de componentes



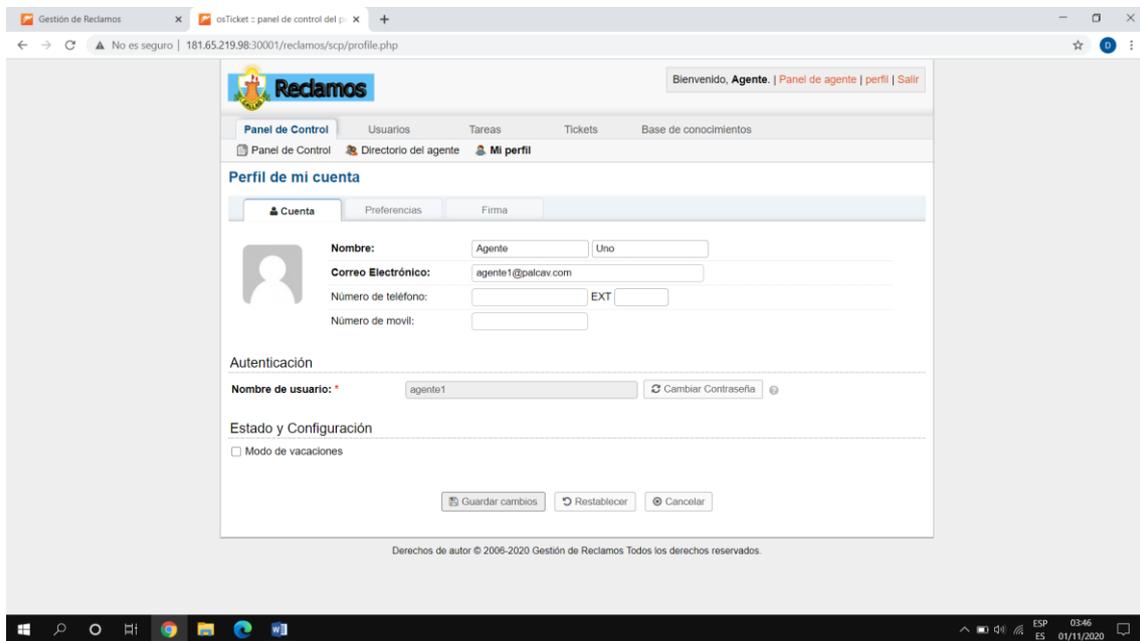
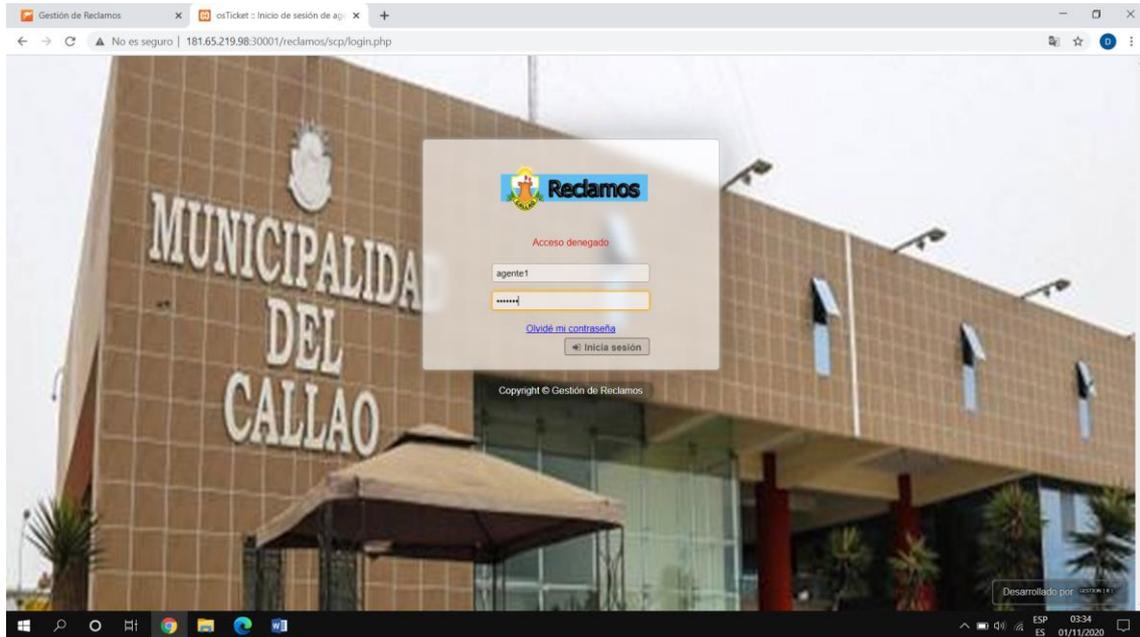
Entrada para aplicativo en lo concerniente a reclamos







Para que pueda ingresar el personal policial



WhatsApp x Gestión de Reclamos x osTicket: panel de control del p... x

181.65.219.98:30001/reclamos/scp/directory.php

Reclamos Bienvenido, Agente. | Panel de agente | perfil | Salir

Panel de Control Usuarios Tareas Tickets Base de conocimientos

Panel de Control Directorio del agente Mi perfil

— Todos los departamentos — Filtro

Agentes

Nombre	Departamento	Correo Electrónico	Número de teléfono	Extensión	Número de móvil
Admin Reclamos	Support	admreclamos@palcav.com			
Agente Uno	Support	agente1@palcav.com			

Página: [1]

Derechos de autor © 2006-2020 Gestión de Reclamos Todos los derechos reservados.

181.65.219.98:30001/reclamos/scp/dashboard.php

Outsourcing Servi... pantallas - Word osTicket: panel d... 16:17 01/11/2020

Gestión de Reclamos x osTicket: panel de control del p... x

181.65.219.98:30001/reclamos/scp/

Reclamos Bienvenido, Agente. | Panel de agente | perfil | Salir

Panel de Control Usuarios Tareas Tickets Base de conocimientos

Open My Tickets Closed Buscar Nuevo Ticket

[Búsqueda Avanzada] Ordenar

Open

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
954772	1/11/20 12:13	osTicket Installed!	osTicket Support	Normal	
558740	1/11/20 15:02	dvgrdt	elberto nbvdkw	Low	
102060	1/11/20 14:27	RECLAMO PAPELETA 010102#	dasdsadas	Low	
541807	1/11/20 14:21	papeleta 04.22	dasdsadas	Low	
233704	1/11/20 14:21	papeleta 04.22	dasdsadas	Low	
922715	1/11/20 14:14	Reclamo 2#	Juan Perez	Low	
727148	1/11/20 14:13	Reclamo papeleta	Juan Perez	Low	

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] Exportar

Mostrando 1 - 7 de acerca de 7

Derechos de autor © 2006-2020 Gestión de Reclamos Todos los derechos reservados.

03:35 01/11/2020

WhatsApp | Gestión de Reclamos | osTicket: panel de control del p... | No es seguro | 181.65.219.98:30001/reclamos/scp/

Reclamos Bienvenido, Agente. | Panel de agente | perfil | Salir

Panel de Control Usuarios Tareas Tickets Base de conocimientos

Open - My Tickets - Closed - Buscar - Nuevo Ticket

[Búsqueda Avanzada]

Ordenar

Open

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
954772		Ticket #954772: osTicket Installed!			
558740					
102060					
541807					
233704					
922715					
727148					

Seleccionar: Todos
Página: [1] Exportar

Ticket #954772: osTicket Installed!

Sumario de Tickets Thread Preview

Estados del Ticket: Abierto — Normal

Creado: 1/11/20 12:13

Fecha de Vencimiento: 4/11/20 8:00

Asignado a: — Sin asignar —

De: osTicket Support support@osticket.com

Departamento: Support

Temas de ayuda: Consulta

Hilo (1) | Contestar | Asignar | Transferir | Publicar nota | Editar Ticket

181.65.219.98:30001/reclamos/scp/tickets.php?id=1

Outsourcing Servi... | pantallas - Word | osTicket = panel d... | 16:12 01/11/2020

Gestión de Reclamos | osTicket: panel de control del p... | No es seguro | 181.65.219.98:30001/reclamos/scp/dashboard.php#dept

Reclamos Bienvenido, Agente. | Panel de agente | perfil | Salir

Panel de Control Usuarios Tareas Tickets Base de conocimientos

Panel de Control Directorio del agente Mi perfil

Reporte del Periodo: Mes pasado | Periodo: Hasta hoy | Actualizar

Actividad de Tickets

Estadísticas

Las estadísticas de los Tickets se organizan por departamento, ayuda, tema y agente.

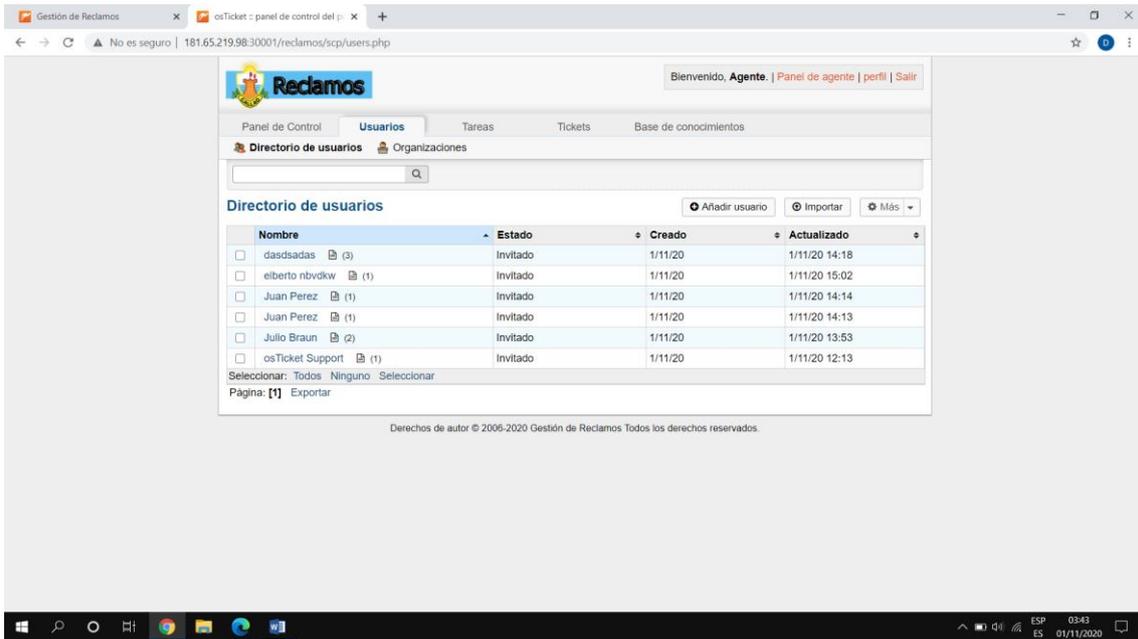
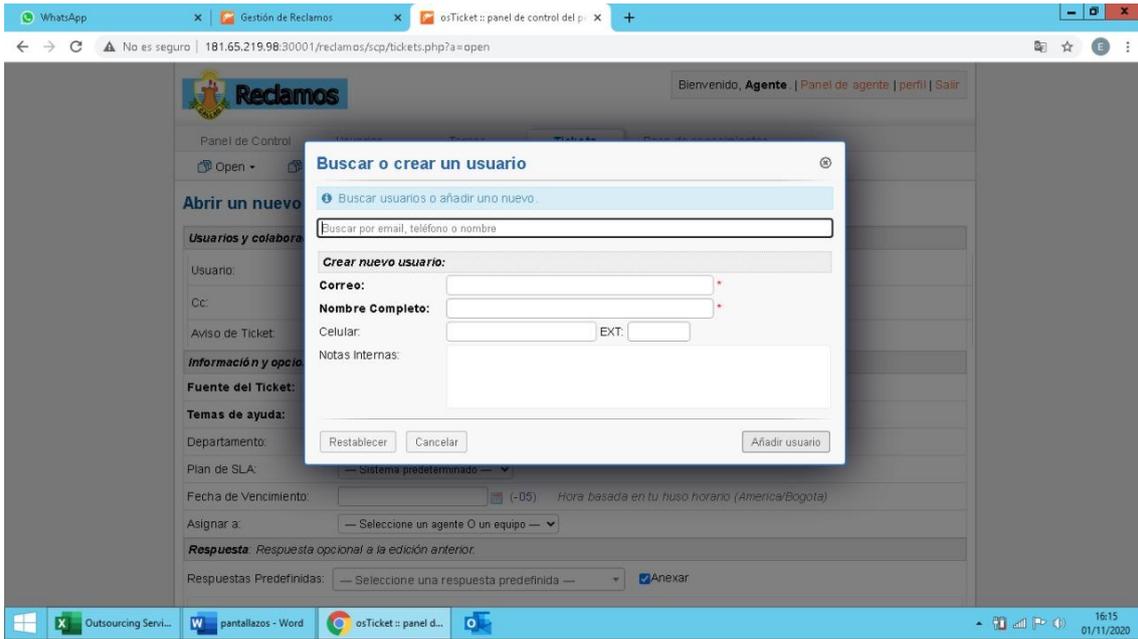
Rango: October 1, 2020 - November 1, 2020 (America/Bogota)

Departamento Temas Agente

Departamento Abierto Asignado Atrasado Cerrado Reabierto Borrado Tiempo de Servicio Tiempo de Respuesta

181.65.219.98:30001/reclamos/scp/dashboard.php#dept

ESP 03:43 01/11/2020



WhatsApp x Gestión de Reclamos x osTicket :: panel de control del p... x

181.65.219.98:30001/reclamos/scp/orgs.php

Bienvenido, **Agente**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control **Usuarios** Tareas Tickets Base de conocimientos

Directorio de usuarios **Organizaciones**

Organizaciones [Agregar organización](#) [Más](#)

	Nombre	Usuarios	Creado	Última actualización
<input type="checkbox"/>	osTicket	1	1/11/20	

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] Exportar

Derechos de autor © 2006-2020 Gestión de Reclamos Todos los derechos reservados.

181.65.219.98:30001/reclamos/scp/users.php

Outsourcing Servi... pantallas - Word osTicket = panel d... 16:13 01/11/2020

Gestión de Reclamos x osTicket :: panel de control del p... x

181.65.219.98:30001/reclamos/scp/tasks.php

Bienvenido, **Agente**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Usuarios **Tareas** Tickets Base de conocimientos

[Abrir \(0\)](#) [Nueva Tarea](#)

[Ordenar](#)

Tareas Abiertas

Número	Ticket	Fecha de creación	Título	Departamento	Agente
No hay tareas que coincidan con tu selección.					

Derechos de autor © 2006-2020 Gestión de Reclamos Todos los derechos reservados.

0344 01/11/2020

