



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**IMPACTO DEL APLICATIVO MÓVIL COMERCIAL EN LA
REDUCCIÓN DE CONSULTAS REALIZADAS AL AREA
DE ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS POR LOS
CONSEJEROS DE LA EMPRESA CAMPO FE**

PRESENTADA POR

ANDREA MELISSA MOGOLLÓN DE LA CRUZ

DANTE GUILLERMO SÁNCHEZ ZAVALA

ASESOR

CESAR AUGUSTO BELLIDO PUGA

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

LIMA – PERÚ

2019



**Reconocimiento - Compartir igual
CC BY-SA**

El autor permite a otros transformar (traducir, adaptar o compilar) esta obra incluso para propósitos comerciales, siempre que se reconozca la autoría y licencien las nuevas obras bajo idénticos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**" IMPACTO DEL APLICATIVO MOVIL COMERCIAL EN LA REDUCCIÓN DE
CONSULTAS REALIZADAS AL AREA DE ADMINISTRACIÓN DE
CONTRATOS POR LOS CONSEJEROS DE LA EMPRESA CAMPO FE"**

TESIS PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

ANDREA MELISSA MOGOLLÓN DE LA CRUZ.

DANTE GUILLERMO SÁNCHEZ ZAVALA.

ASESOR

MAG. CESAR BELLIDO PUGA

Lima-Perú

2019

DEDICATORIA

Dedicamos esta investigación a nuestros padres, por su apoyo incondicional, dedicación y por estar a nuestro lado cuando más los necesitábamos.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecemos al profesor Cesar Bellido Puga, quien fue nuestro asesor en el desarrollo de este trabajo de investigación. Es gracias a él, a su tiempo, constancia y paciencia que logramos culminar.

También agradecemos a la empresa Campo Fe, que nos abrió las puertas para poder llevar a cabo nuestro trabajo de campo; su apoyo, amabilidad y acogida facilitaron nuestra labor e hicieron de ésta una gran experiencia profesional. Al Señor Constante Castillo, Gerente Comercial quien nos brindó todas las facilidades para realizar el trabajo de campo con la fuerza de ventas, así como ayudarnos con la entrevista con lo cual obtuvimos mucha información valiosa, también a la Señora Lorena Almonte, Gerente de Recaudación y Servicios encargada del Área de Administración de Contratos quien nos brindó su valioso tiempo e información que aportó a enriquecer con un valor agregado a nuestro trabajo de investigación.

Finalmente, nuestro agradecimiento a todos aquellos que nos apoyaron y confiaron en nuestro trabajo, nuestras familias y amigos, que son motor para nuestro desarrollo profesional.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
TABLA DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	xiii
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
Descripción de la situación problemática.....	14
Evolución histórica de los cementerios y camposantos en Lima.....	16
Competidores directos.....	16
Características del aplicativo móvil Campo Fe	17
Situación Problemática	18
Formulación del problema.....	19
Objetivos de la investigación.....	20
Justificación de la investigación.....	21
Limitaciones del estudio	23
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	24
1.1 Antecedentes de la investigación.....	24
1.2 Bases teóricas.....	28
1.2.1 Tecnología móvil	28
1.2.1.1 Definición de tecnología Móvil	28
1.2.1.2 Generación de celulares.....	29
1.2.1.3 Sistema operativo móvil.....	30
1.2.1.3.1 Android.....	30
1.2.1.3.1.1 Evaluación de motor de base datos SQL.....	31

1.2.2	Aplicativo móvil.....	32
1.2.3	Dimensiones del Aplicativo Móvil.....	32
1.2.3.1	Diseño.....	32
1.2.3.2	Capacitación.....	34
1.2.3.3	Actitud.....	36
1.2.4	Reducción de consultas.....	39
1.2.5	Campo Fe.....	42
1.3	Definición de términos básicos.....	46
CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....		50
2.1	Formulación de hipótesis.....	50
2.2	Variables y definición operacional.....	51
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....		55
3.1	Diseño metodológico.....	55
3.2	Diseño muestral.....	55
3.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	58
3.5	Aspectos éticos.....	59
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		60
4.1.	Resultados de la investigación.....	60
4.2	Discusión de Resultados.....	98
CONCLUSIONES.....		105
RECOMENDACIONES.....		107
REFERENCIAS.....		108
ANEXOS.....		117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de Competidores

Tabla 2: Características del Aplicativo Móvil de Campo Fe.

Tabla 3: Operacionalización de Variables de Campo Fe.

Tabla 4: Matriz de Coherencia

Tabla 5: Estudio de tiempos en el Área de Administración de Contratos – 2015

Tabla 6: Estudio de tiempos en el Área de Administración de Contratos – 2018

Tabla 7: Cálculo del costo de atención

Tabla 8: Prueba del aplicativo móvil

Tabla 9: Calificación de notas

Tabla 10: Preguntas de ubicación de beneficiario - Prueba del aplicativo

Tabla 11: Preguntas de estado de cuenta - Prueba del aplicativo

Tabla 12: Preguntas de disponibilidad de espacio - Prueba del aplicativo

Tabla 13: Preguntas del visor de servicios - Prueba del aplicativo

Tabla 14: Cliente incognito

Tabla 15: Preguntas de ubicación de beneficiario – Cliente incognito

Tabla 16: Preguntas de estado de cuenta – Cliente incognito

Tabla 17: Preguntas de disponibilidad de espacio - Cliente incognito

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1. Desarrollo de aplicaciones móviles más recordadas realizadas por peruanos
- Figura 2. Evolución Histórica de Cementerios y camposantos en Lima
- Figura 3 .Aplicación Móvil Campo Fe
- Figura 4. Objetivos del estudio de métodos
- Figura 5. Mix de los productos Campo Fe
- Figura 6. % de las ventas de Campo Fe – Por Sede
- Figura 7. Organigrama de Campo Fe
- Figura 8. Consultas que se realizan a Administración de contratos
- Figura 9. Utiliza el aplicativo móvil comercial de la empresa
- Figura 10. Opciones del aplicativo móvil comercial
- Figura 11. Reacción antes alguna consulta
- Figura 12. Problema más recurrente del aplicativo.
- Figura 13. Aplicativo móvil como herramienta de apoyo
- Figura 14. Problemas con las opciones del aplicativo móvil comercial
- Figura 15. Inconveniente más recurrente del aplicativo.
- Figura 16. Porcentaje de utilización del aplicativo
- Figura 17. Consultas al Área de Administración de Contratos de las opciones del aplicativo en los últimos 6 meses
- Figura 18. El diseño del aplicativo es bueno
- Figura 19. Definición del texto descriptivo del aplicativo móvil es buena
- Figura 20. Información que arroja el aplicativo móvil es buena
- Figura 21. Aplicativo móvil comercial es una herramienta de apoyo

Figura 22. El diseño del aplicativo permitiría la reducción de consultas en el área de administración de contratos.

Figura 23. La capacitación permite un mejor uso del aplicativo móvil

Figura 24. La capacitación formal para el uso del aplicativo móvil

Figura 25. Horario de la capacitación fue el más adecuado.

Figura 26. Duración de la capacitación fue el más adecuado.

Figura 27. Capacitación le sirvió para aprender del uso del aplicativo móvil

Figura 28. Metodología de la capacitación del uso del aplicativo móvil

Figura 29. Ambiente de la capacitación fue el más adecuado

Figura 30. Recurso implementaría en la capacitación

Figura 31. Capacitación del aplicativo móvil permite la reducción de consultas en el Área de Administración de Contratos.

Figura 32. Pareto de la prueba del aplicativo

Figura 33. Según su percepción su atención es más rápida por el aplicativo

Figura 34. Percepción del cliente ante el aplicativo móvil es buena

Figura 35. Una buena actitud ante el aplicativo móvil permitiría la reducción de consultas

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar el impacto del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas realizadas al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe. El diseño utilizado es de tipo descriptivo correlacional, ya que tiene como finalidad precisar cómo se comporta una variable con respecto a la otra. La muestra estuvo conformada por 164 trabajadores de Sede Central (Ubicada en San Borja) y de Sede Norte (Ubicada en Puente Piedra). Se utilizó para la recolección los siguientes instrumentos: Entrevista, encuestas, prueba del aplicativo y cliente incognito.

La entrevista fue para conocer la percepción de los encargados del desarrollo del aplicativo móvil comercial para la fuerza de venta; las encuestas fueron para conocer las opiniones y percepciones de los consejeros; la prueba del aplicativo permitió conocer la realidad del conocimiento de este; y el cliente incognito permitió conocer el verdadero uso del consejero ante el aplicativo.

Se encontró que el Área de Administración de Contratos ha reducido las consultas, mediante un análisis de tiempos que se realizó en el año 2015, en comparación con un análisis de tiempo actual, año 2018.

Se concluye con el aplicativo móvil comercial aportó positivamente en la gestión del consejero, tomando en cuenta que el diseño, la capacitación y la actitud son factores claves para el uso del aplicativo.

Con respecto al diseño gráfico obtiene un 73%, la definición de texto un 70% y la información que arroja el aplicativo un 64% que indican que es bueno. Asimismo mencionan un 97% que este factor permitiría la reducción de consultas.

Por otro lado, se obtiene que en la capacitación un 70% indica que recibió una capacitación formal y donde se observa que un gran porcentaje piensa que el ambiente, la metodología, el horario, la duración fue el adecuado, esto conlleva a que las consultas al Área de Administración de Contratos se vean reducidas.

En los resultados de la prueba del aplicativo se obtuvo un 60.37 % que están con nota aprobatoria mayor a 13, pero un 39.63 % que están con una nota desaprobatoria teniendo en cuenta que se tiene que reforzar algunas opciones como lo que es disponibilidad de espacio.

Por último, con respecto a la actitud se ha obtenido un gran porcentaje que indican que es más rápido absolver las consultas por el aplicativo móvil comercial; además se valida esto por el cliente incógnito, donde un gran porcentaje tuvo buena actitud ante el aplicativo, pero se observó que no fue para todas las opciones que se les preguntó ya que hay cierto rechazo por la desconfianza de la información

Palabras claves: Aplicativo móvil comercial, reducción de consultas, consejeros, administración de contratos.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the impact of commercial mobile application in the reduction of queries made to the area of administration of contracts by the directors of the company field Faith. The design used was descriptive, correlational because it aims to clarify how it behaves a variable with respect to the other. The sample consisted of 164 workers at Central Headquarters (located in San Borja) and North (located in Puente Piedra). For data collection was used the instruments: interview, surveys, testing the client application and incognito. The interview was to know the perception of those responsible for the commercial mobile application for the sales force; the surveys were to know the opinions and perceptions of the counselors; the test of the application allowed to know the reality of knowledge; and the customer incognito allowed to know the true use of an adviser to the application.

It was found that the area of administration of contracts to reduced the consultations, through an analysis of times that took place in the year 2015, compared with an analysis of current time, year 2018. It is concluded with the commercial mobile application contributed positively in the management of the counselor, taking into account that the design, training and attitude are key factors for the use of the application.

With respect to the graphic design gets a 73%, the definition of a 70% text and information that casts the application a 64% which indicate that it is good. At the same time they mention a 97% that this factor would allow the reduction of consultations.

On the other hand is obtained that training a 70% indicating that received a formal training and where it is observed that a large percentage thinks that the environment, methodology, schedule, duration was adequate, this entails that the consultations to the area of administration of contracts will be impaired.

In the test results of the application was obtained a 60.37 % are with passing grade greater than 13 but a 39.63 % are with a note disapproving glare taking into account that it has to strengthen some options such as what is availability of space

Finally with regard to the attitude has obtained a large percentage indicating that it is faster to absolve the consultations by the commercial mobile application; in addition validates this by the client incognito, where a large percentage had good attitude to the application, but it was noted that it was not for all options that were asked because there is a certain rejection by mistrust of information

Keywords: Commercial Mobile Application, reduction of consultations, counselors, contract administration

INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado la tecnología forma parte del desarrollo de las empresas, los constantes cambios exigen a estas adaptarse a las nuevas formas de trabajo, realizar nuevos procesos que permiten optimizar recursos.

La presente investigación permite determinar el impacto del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas que se realizan al área de administración de contratos. Este estudio es clave porque busca detectar que factores podrían estar afectando al uso del aplicativo móvil y así evitar que se realicen consultas las cuales se pueden absolver con esta herramienta.

A continuación, se detalla el contenido de cada uno de ellos: Se presenta una introducción donde muestra el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación que explica el propósito de realizar la investigación. En el Capítulo I, se señala la fundamentación teórica, basado en antecedentes de ámbito nacional e internacional y bases teóricas para determinar la estructura de la investigación. En el Capítulo II, se presenta la hipótesis, variables y matriz de operacionalización de variables. En el Capítulo III, se describe la metodología, donde se presenta el diseño, población y muestra, instrumentos, técnica de análisis y procedimiento. En el Capítulo IV, se presentan los resultados y la discusión en función a los objetivos establecidos previamente, buscando así dar respuesta a cada planteamiento.

Finalmente, se presentan las conclusiones y las recomendaciones, las referencias consultadas y los anexos correspondientes.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción de la situación problemática

La tecnología móvil al pasar de los años, ha tomado gran importancia en el crecimiento de los negocios, convirtiéndose en un fenómeno global, el cual apoya a todo tipo de organización, mejorando en su efectividad tanto en los procesos de negocios, información, toma de decisiones y sobretodo fortalece en diferenciarnos de la competencia, permitiendo así afrontar el mercado globalizado.

En la actualidad, las empresas han tomado importancia de crear su propio aplicativo móvil, por los atributos que puedan aportar día a día en los negocios. Esta herramienta móvil se convierte en un canal de comunicación con los clientes de forma rápida, permite brindar la información oportuna con tan solo poseer un dispositivo móvil y así mismo permite retener y captar nuevos clientes.

El implementar un sistema de información utilizando la tecnología móvil, no solo permite la reducción de costos y tiempo, sino además te permite apoyar las estrategias de la organización y brindar un valor agregado al cliente u entorno.

Las empresas peruanas de diferentes rubros vienen apostando por el desarrollo de los aplicativos para la gestión de sus procesos y fortalecer la relación con los clientes.

Hoy en día empresas como los bancos, centro de estudios superiores, restaurantes o cines, utilizan el aplicativo móvil como herramienta estratégica, de comunicación y de productividad.

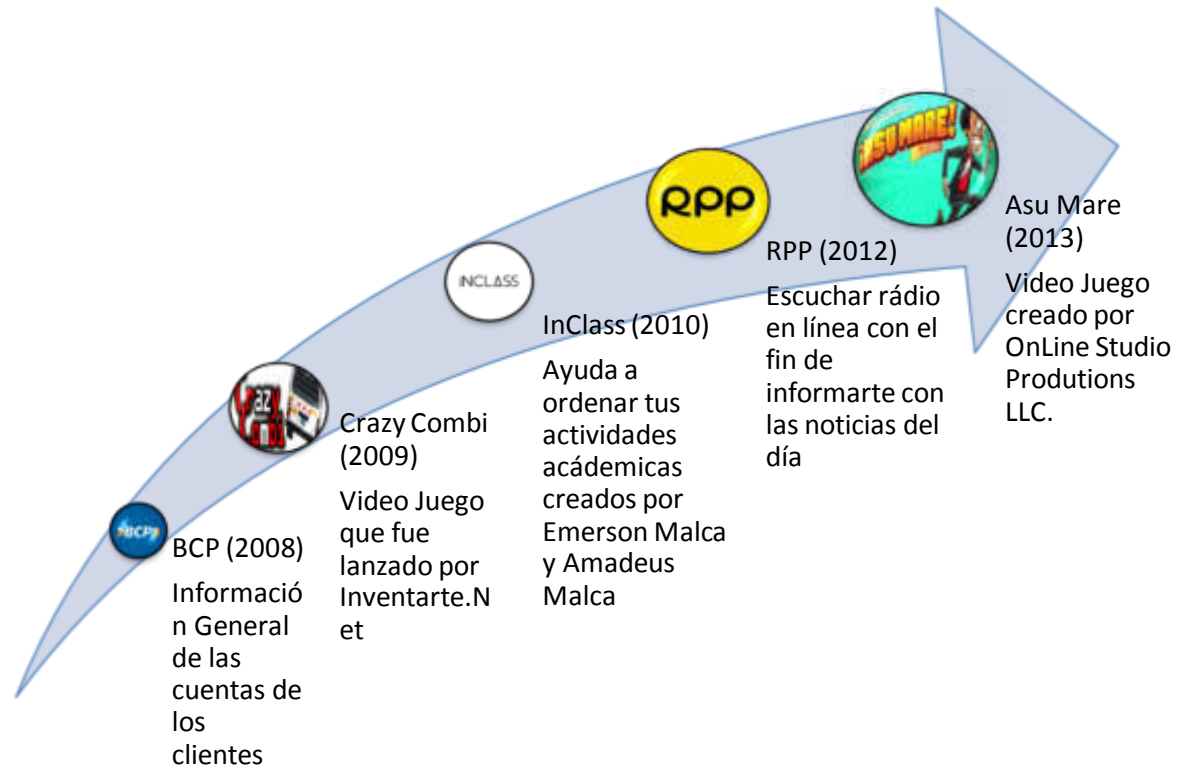


Figura 1. Desarrollo de aplicaciones móviles más recordadas realizadas por peruanos

Fuente: Elaboración Propia

Evolución histórica de los cementerios y camposantos en Lima

A partir de 1808 se fundan los cementerios en Lima, a partir de 1990 ingresa el concepto Camposanto con Jardines de la Paz, quienes tienen Camposanto y Cementerio en una misma ubicación. Antiguamente los entierros se realizaban en algunas de las iglesias de la ciudad.

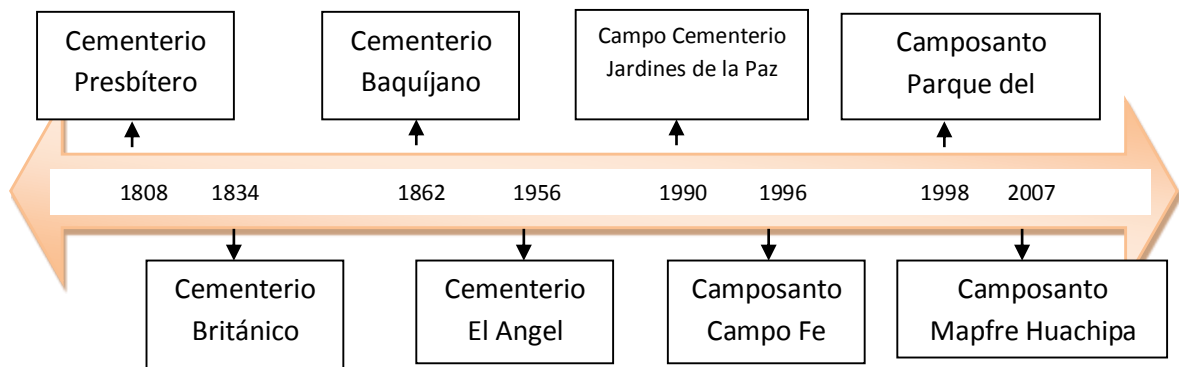


Figura 2. Evolución Histórica de Cementerios y camposantos en Lima

Fuente: Elaboración Propia

Competidores directos

Algunos camposantos o cementerios del Perú – Lima, no cuentan con un aplicativo móvil el cual brinde diferentes opciones de información, solo se enfocan en la ubicación del ser querido que estas visitando, así como parque del recuerdo (2014). Otros camposantos como Jardines de la paz, Mapfre Huachipa, etc. cuentan con una página web para el público en general pero no tienen el medio de cómo fidelizar al cliente.

Tabla 1. Cuadro de Competidores

CONTENIDO	Página Web	APP (Aplicativo)
CAMPOSANTOS		
Campo Fe	X	x
Parque del Recuerdo	X	x
Jardines de la Paz	X	
Mapfre	X	

Fuente: Elaboración Propia

En otros países del mundo se impulsa el uso del aplicativo móvil para los usuarios, según Galeano (2016) menciona que mirar el cementerio “es la posibilidad como una herramienta válida que brinde datos importantes de este lugar, y a exponer la vistosidad de sus nichos y vitrales, de sus esculturas y sus jardines”.

Características del aplicativo móvil Campo Fe

La empresa Campo Fe cuenta con 2 tipos de aplicativo móvil que se pueden encontrar desde Play Store, la primera está dirigida al público en general, donde pueden ver información como ubicación de beneficiarios, dentro de esta misma aplicación, los clientes de Campo Fe tienen muy aparte de ver la ubicación de beneficiario pueden también ver su estado de cuenta y disponibilidad de espacios; la segunda es dirigida al trabajador de Campo Fe, donde muy aparte de ver las opciones anteriormente mencionadas, además, pueden ver un visor de servicios que indican los entierros realizados en Campo Fe, esto con la finalidad de que cualquier trabajador pueda brindar información al familiar o conocido del fallecido; dentro de esta segunda versión veremos en lo que la tesis se va a centrar, que es el aplicativo que utiliza la fuerza de ventas de Campo Fe denominado Consejero Profesional, esta versión tiene las opciones de ubicación de beneficiario, estado

de cuenta, disponibilidad de espacios, visor de servicios, además de esto, tienen adicional la opción de ver su cartera de clientes y la opción que les permite no solo de ver información sino también de registrar datos del cliente para una posible venta a través del App, esto es importante para el uso de la fuerza de venta para su gestión diaria.

Tabla 2. Características Del Aplicativo Móvil De Campo Fe

Usuarios	Opciones	Ubicación de Beneficiario	Estado de Cuenta	Disponibilidad de Espacio	Visor de Servicios	Prospecto
UAP	Público en General	x				
(Uso del Aplicativo Público)	Cliente Campo Fe	x	X			
UAT	Consejero	x	X	x	x	x
(Uso del Aplicativo Trabajador)	Jefe de Venta	x	X	x	x	

Fuente: Elaboración Propia

Situación Problemática

La falta del aplicativo móvil origina los siguientes problemas:

- Recarga de trabajo en el Área de Administración de Contratos por la información que solicitan.
- Dependencia del consejero ante el Área de Administración de Contratos fuera del horario de trabajo y feriados.
- Se expone que los consejeros puedan perder la venta.
- Los consejeros no brindan una información oportuna a los clientes de Campo Fe y ellos perciban una mala atención.

Por ello es necesario analizar su impacto en la fuerza de venta, tanto en el aspecto positivo y negativo para poder así hallar las oportunidades de mejora. Si bien es cierto la empresa Campo Fe brinda equipos móviles con el aplicativo descargado a la fuerza de ventas para la comunicación correcta, captar clientes, aumento de las ventas y sobretodo reducir las consultas que se realizan al área de administración de contratos.

Formulación del problema

La investigación se enfocará en determinar el impacto del aplicativo móvil por parte de los consejeros de la empresa Campo Fe y la vinculación que existe con la reducción de consultas al área de administración de contratos.

Problema General

- ¿Cuál es el impacto del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas realizadas al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es el impacto que tiene el diseño del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas realizadas por los consejeros al Área de Administración de Contratos de la empresa Campo Fe?
- ¿Cuál es el impacto que tiene la capacitación del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas realizadas por los consejeros al Área de Administración de Contratos de la empresa Campo Fe?

- ¿De qué manera impacta la actitud de los consejeros en el uso del aplicativo móvil comercial para la reducción de consultas en el Área de Administración de Contratos de la empresa Campo Fe?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

- Determinar el impacto del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe

Objetivos específicos

- Determinar el impacto del diseño del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe.
- Determinar el impacto que tiene la capacitación del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe.
- Evaluar la actitud de los consejeros en el uso del aplicativo móvil comercial para la reducción de consultas en el Área de Administración de Contratos de la empresa Campo Fe.

Justificación de la investigación

Importancia de la investigación

La presente investigación permitirá conocer el impacto que tiene el uso del aplicativo móvil de la fuerza ventas para la reducción de consultas en el área de administración de contratos.

Es importante aprovechar el avance tecnológico, porque hoy en día son más las empresas que se enfocan en mejorar la competitividad empresarial y fidelizar a más clientes.

La implementación del aplicativo móvil para la fuerza de ventas en la empresa Campo Fe contribuyen con el desarrollo de la empresa, ya que gracias a esta herramienta permite que los consejeros puedan tener mayor contacto y brindar una información más rápida y oportuna y así poder pactar una posible venta, de tal forma que mejore el servicio con los clientes. Además, beneficiaria a áreas clave en la organización, como Administración de Contratos quienes se encargan de ayudar a la fuerza de venta brindando la información que se encuentra en el sistema, datos como ubicación de beneficiarios, cuotas pendientes de los clientes, disponibilidad de espacio, etc. Teniendo el aplicativo móvil la opción de brindar toda esta información, permitiría minimizar tiempos y movimientos de la operación, reducción de costos en pagos de mano de obra. Otra área que se beneficiaría es el área comercial la cual; por depender del área de administración de contratos, se rigen a su horario de trabajo, si ellos desean tener alguna información adicional no la obtendrían en el tiempo oportuno, es por ello que el aplicativo los beneficiaría, ya que esta información la obtendrían con tan solo entrar al Aplicativo móvil comercial.

La utilidad de la investigación será principalmente para que la empresa Campo Fe tenga claro si el aplicativo móvil para la fuerza de ventas está resultando positiva y que ellos estén aprovechando esta tecnología.

Los resultados podrían ayudar a identificar las mejoras del aplicativo móvil con el fin de promover esta herramienta que brinda la empresa para el desarrollo de su gestión de manera adecuada, de tal forma que se reduzcan las consultas al Área de Administración de Contratos permitiendo realizar nuevas u otras funciones.

Viabilidad de la investigación

Busca evaluar el impacto del uso del aplicativo móvil en la empresa Campo Fe.

a) Viabilidad Técnica: La investigación es viable en su totalidad de manera técnica, ya que dispone de los recursos necesarios para el desarrollo de esta, se cuenta con la información adecuada y necesaria la cual proporcionará Campo Fe.

b) Viabilidad Económica: La realización de la investigación es factible económicamente porque se está realizando entre dos personas y esta puede resultar más cómoda en costos, ya sea en copias, impresiones, pasajes, que se emplearán durante y después del desarrollo de la investigación, además que los integrantes actualmente trabajan en Campo Fe, esto beneficiara en manejar menores costos.

c) Viabilidad Social: Es viable socialmente porque esta investigación será beneficioso para los colaboradores de la empresa Campo Fe, puesto que esta evaluación que se realizará del uso del aplicativo móvil de la fuerza de venta para su gestión servirá como referencia para la empresa y de esta manera pueda mejorar o adecuar su enfoque con lo que respecta al tema mencionado.

Limitaciones del estudio

Si bien se cuenta con información que brinda la empresa Campo Fe, pero tenemos la limitante que no hay mucha información de estudios de Camposantos con la implementación de un aplicativo móvil.

Un limitante es el tiempo, porque debido a que esta investigación está realizada por dos personas tenemos que coordinar muy bien los horarios para que las actividades que se realizan no se crucen con el tiempo que se dedica a la investigación; también con el tiempo que tiene la fuerza de ventas tanto de Sede Central como de Sede Norte. Asimismo, el tiempo que se debe tomar para realizar las encuestas.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

En el ámbito nacional se presentan estudios específicos de gran envergadura, a continuación los más relevantes:

Según Cementerio Parque del Recuerdo (2014) menciona que es importante tener una aplicación gratuita para celulares y tablets en los sistemas más utilizados (Android e iOS) para todos sus visitantes. El objetivo de esta APP es buscar el lugar exacto donde se encuentra el fallecido que se está visitando, obtener información de los servicios que ofrece.

De acuerdo a la noticia de Gestión (2016) indica que “desde Perú Apps, una de las mejores agencias especializadas en el desarrollo de App para móviles en Lima, señalan que la ratio de productividad entre sus clientes se incrementa entre 15% a 25% tras incorporar esta herramienta”

Además, Gonzales fundador de Perú apps (como se cita en diario Gestion,2016) Los aplicativos que más se solicitan son los de comunicación interna. Esto debido a que el clima laboral en una empresa repercute directamente en la productividad de las mismas, y el aplicativo permite comunicar las metas de la organización y el avance de las mismas a lo largo del año, la información sobre eventos y noticias fluye con rapidez.

Según Telefónica (2015) menciona que “una reciente encuesta desarrollada por la empresa de investigación de mercados Ipsos reveló que al menos 7 de cada 10 peruanos considera que el celular es una herramienta vital para su trabajo y su vida cotidiana”.

Según Vargas (2014) indica que la aplicación y la red volverían a el equipo de fuerza de venta, eficaces debido a que tendrían la información en tiempo real a su alcance

y les permite realizar sus laboras. También los hará eficientes debido a que la herramienta de monitoreo permitirá hacer un seguimiento a los trabajadores que no solo realizan las ventas, si no que logran los objetivos y con ello llegar a un mejor plan en el que se denote cual fue el mejor camino para ello.

Según Minchola y Zumarán (2016) concluyen que los beneficios a la empresa Don Belisario, se reflejan en la reducción de procesos documentarios y en la recepción de los pedidos (tiempos), así maximizar los recursos en el proceso de pedidos delivery, lo cual va a permitir tener una mayor capacidad de recepción de pedidos. Se demostró que se mejoró en la calidad de documentación en un 85.48%, en la facilidad de uso en un 94.58% y en la facilidad de aprendizaje en un 100% respecto al sistema actual.

La implementación del aplicativo móvil para la reservas y pedido en línea para restaurantes según Gonzales y Zaraza (2014) “fue una herramienta de apoyo, ya que ayudó al jefe para hacer el seguimiento, de esta forma se permitió dar facilidad al cliente, para que tenga una nueva y mejor opción de realizar su reserva”.

Según Quispe (2013) menciona que el cine al crear un aplicativo móvil para el pago de las entradas , como consecuencia obtuvo mejoras en el proceso de atención al cliente, con la creación del sistema con contenidos multimedia interactivos, que promueva la interactividad espectador-cine y que además, agilice y facilite el ingreso a todos los servicios brindados, esto se obtuvo como resultado de un análisis estadístico aplicado a la Empresa Cineplanet a gracias a una encuesta hecha a una muestra 120 de clientes regulares del cine.

En el ámbito internacional se presentan estudios específicos de gran envergadura, a continuación, los más relevantes:

Según Barake (2011) menciona un ejemplo del uso del celular para el trabajo, comenta de Waze, que tienen más de 100.000 usuarios activos, esto es en el país de Venezuela, todos estos usuarios distribuidos dentro de las principales ciudades, un número nada despreciable de potenciales clientes, que hace de esta herramienta, algo muy útil para los anunciantes, ya que pueden llevar a sus espacios, para ofrecerles el valor que buscan, en el tiempo y el espacio apropiado. Es decir, que el uso del celular es un medio de referencia geográfica que permite realizar intercambios de información dentro de un contexto mucho más preciso, además el desarrollo de las plataformas tecnológicas de los operadores móviles, la disminución de costos del acceso a datos y la masificación de teléfonos inteligentes. Según Zambrano (2013) hace hincapié que las aplicaciones móviles constituyen el medio de mayor crecimiento, por la penetración de los teléfonos inteligentes. Pueden ser desarrolladas para los principales sistemas operativos (IOS, Android y Blackberry) y permiten a las empresas crear la aplicación de una marca, de una campaña, de una empresa, de una fuerza de ventas o de juegos. La ventaja de las aplicaciones, frente a los portales móviles, responde a una característica del sistema operativo: resulta mucho más amigable para el usuario, (...).

Según Cortez (2012) menciona que el mercadeo móvil ha dejado de ser una novedad o curiosidad, para establecerse como un canal con una importante cuota dentro de la mezcla de mercadeo. Representa un mundo infinito de posibilidades para crear canales que permitan entrar en contacto directo con el público, (...).

Ya en Venezuela existen más de 29 millones de equipos, lo que significa un mercado potencial enorme para las empresas. El gran incremento del uso de celulares ha implicado que su versatilidad también esté creciendo. En Estados Unidos, el 86 por ciento de los usuarios de internet móvil está utilizando su celular.

Esta y muchas más son las razones por las que hay que impulsar a las compañías a capacitar y mantener a sus empleados pendientes de este movimiento, ya que, si no es tomado en cuenta, podría ser el principio del fin para algunas empresas.

Según Bilbaohiria (2014) indica que dentro del universo de aplicaciones móviles las hay de todo tipo, da un ejemplo de un cementerio, en Bilbao, donde los usuarios podrán descargarse esta App, y a los cuales les propone la realización de una visita a su contenido patrimonial desde los puntos de vista artísticos como histórico.

Según Espectador (2012) menciona que la encuesta sobre movilidad 2012 de Symantec evaluó cómo la adopción de tecnologías móviles está redefiniendo el cómputo empresarial e introduciendo cambios masivos dentro de las organizaciones. Para ello, fueron consultadas más de 6,000 organizaciones de todo el mundo (500 de ellas en América Latina) con un rango de 5 a más de 5,000 empleados, que dieron a conocer sus impresiones sobre el cambio que se está dando en el uso de dispositivos y aplicaciones móviles.

Según Canal Comstor (2014) menciona sobre un estudio de BCG donde se vio que las empresas que adoptan la tecnología móvil pueden potencialmente, aumentar su renta y generar nuevos empleos. Además de eso, esas herramientas ofrecen a los empleados la capacidad de mantenerse con su trabajo, en cualquier lugar, a cualquier hora.

Concluye que las empresas que aún no están optando por estas nuevas tecnologías están pasando encima de una gran oportunidad.

Según Borbon (2014) comenta de un proyecto al implementar el aplicativo móvil, se ve cómo se obtuvo buenos resultados, ya que disminuyó considerablemente el tiempo de recepción de pedidos a domicilio, ya que el proceso anterior era de 15 minutos y con el proceso actual a tan sólo de 2 minutos en promedio, este proyecto

se realizó en el restaurante ITALIAN GOURMET, y donde se vio también que esto contribuiría con el desarrollo publicitario y con la imagen corporativa del negocio.

Según Matesanz y Martínez (2014) indica que en las distintas empresas de hoy en día, se está optando por implementar un aplicativo móvil, ya que estos están jugando un papel importante para su gestión. Esta herramienta permite, disminuir costos, agilizar los procesos, mejorar la imagen, fidelizar al cliente y da acceso a información inmediata.

Concluye que los aplicativos en cada una de su interface, muestra la rapidez según el soporte técnico que tenga el Android. Esto apunta a brindar al cliente interno las herramientas necesarias (pantalla – interfaz) para que el aplicativo móvil interno cumpla con los procesos e indicadores establecidos.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Tecnología móvil

1.2.1.1 Definición de tecnología Móvil

Nolasco (Como se citó en Gamboa, 2015) durante los últimos años, la telefonía celular ha alcanzado niveles altos en el desarrollo de equipos y su evolución continúa siendo extremadamente acelerada. En efecto, la evolución de la tecnología móvil ha permitido llevar al mercado soluciones que brindan rentabilidad y ofrecen una mejor calidad de vida, ya que ponen al servicio del cliente la integración de las comunicaciones con la información. Hoy en día, se puede observar cómo el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles va creciendo en el mercado comercial y asimismo se puede apreciar como aplicaciones que

antes solo se podían manejar en una computadora funcionan en forma similar en un dispositivo móvil. (p. 7)

1.2.1.2 Generación de celulares

El proceso evolutivo de los sistemas celulares han pasado por diversas generaciones, tenemos la primera generación (1G) la aparición fue en el año 1979, las características básicas de este fue para voz, no tenía buena calidad de los enlaces al igual que su velocidad y sobre todo no existía seguridad de datos. Con respecto a la segunda generación (2G) empezó en el año 1990 y esta se diferencia de la primera por ser digital ,y otra caracterizan por tener protocolos de codificación más elaborados, que permite soportar velocidades de información más altas por voz. Tenemos la tercera generación (3G) , a diferencia de las anteriores esta se caracteriza por tener acceso inalámbrico a internet y por contener la convergencia de voz , es apta para aplicaciones multimedia (voz, datos , videos etc) , altas transmisiones de datos , gran ancho de banda y alta velocidad (hasta 2 Mbps) . La cuarta generación (4G), tiene la capacidad para proveer velocidades de acceso mayores de 100 Mbit/s, con una alta seguridad de datos manteniendo una calidad de servicio (Bolognesi, 2013). (p. 21 - 24)

La Generación de 5G es el futuro, pero empresas como Samsung y otros gigantes tecnológicos ya están desarrollándola, además se piensa que el alcance de velocidades llegará hasta 1 gigabit por segundo y será 100 veces más rápida que la 4 G. Se estima que se desarrollará aproximadamente en el año 2020 (BBC, 2016).

1.2.1.3 Sistema operativo móvil

1.2.1.3.1 Android

Fernández (2013) menciona que el Android es un software para dispositivos móviles que incluye un sistema operativo y aplicaciones middleware, además la aplicación Android son escritos en JAVA. (p. 40)

Lee W. (como se citó en Lozano, 2017) Android es un sistema operativo móvil que se basa en una versión modificada de Linux, fue desarrollado originalmente por una empresa del mismo nombre, Android Inc.

A diferencia de los sistemas operativos móviles mencionados anteriormente Google Android se impulsó al mercado de manera libre y gratuita. Con ello la mayor parte del código de Android se encuentra bajo la licencia de código abierto Apache, lo que significa que cualquier persona que quiera utilizar Android pueden hacerlo descargando el código fuente. Por otra parte, los proveedores de dispositivos móviles pueden añadir sus propias ampliaciones de Android para brindar un producto que se pueda diferenciar de sus competidores.

Este modelo simple de desarrollo Android lo hace muy atractivo y por ello ha despertado el interés de muchos proveedores y desarrolladores de aplicaciones. (p. 31)

Girones (Como se citó en Lozano, 2017) la principal ventaja de la adopción de Android es que se ofrece un enfoque unificado para el desarrollo de aplicaciones. Los desarrolladores solo necesitan desarrollar para Android y sus aplicaciones deben ser capaces de funcionar con numerosos dispositivos diferentes, siempre y cuando los dispositivos funcionen con Android. (p. 32)

1.2.1.3.1.1 Evaluación de motor de base datos SQL

Santos (Como se citó en Coello, 2014) menciona que SQL. (Structured Query Language). Es un lenguaje estándar muy utilizado para llevar a cabo la gestión, manipulación y administración de la información contenida en una Base de Datos Relacional. Es un lenguaje definido por los fabricantes de Sistemas de Gestión de Bases de Datos Relacionales con un estándar ISO/ANSI.

“SQL es un acrónimo del inglés Structured Query Language o lenguaje de petición estructurada. Originalmente fue un lenguaje de acceso al sistema de gestión de bases de datos denominado DB2 de la plataforma 390 de IBM. Hace referencia a la filosofía de funcionamiento informático en el que los recursos de un ordenador central al cual se llama servidor, este acceso se realiza gracias a un programa al que se denomina cliente.” (p. 20)

En los lenguajes procedimentales de tercera generación se deben especificar cada uno de los pasos para obtener el resultado esperado.

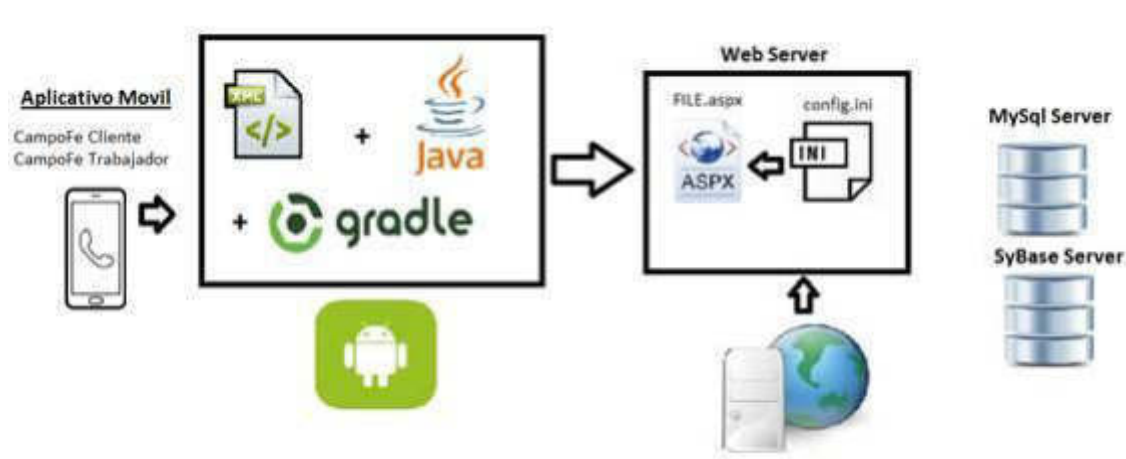


Figura 3. Aplicación Móvil Campo Fe

Fuente: Elaboración por el Área de tecnología de la información de la empresa Campo Fe

1.2.2 Aplicativo móvil

Según Ártica (2014) menciona que una aplicación (también llamada APP) es simplemente un programa informático creado para llevar a cabo o facilitar una tarea en un dispositivo informático.

Las aplicaciones nacen de alguna necesidad concreta de los usuarios, y se usan para facilitar o permitir la ejecución de ciertas tareas en las que un analista o un programador han detectado una cierta necesidad. (p. 3)

Según Qode (2012) menciona que el aplicativo es un software que se instala en dispositivos móviles o tablets con el fin de facilitar la consecución de una tarea determinada, ya sea de carácter profesional o de ocio y entretenimiento.

Según Espinoza y Cabrera (2016) “Es un software se instala en un dispositivo móvil de gama alta ya sea teléfono o tableta y que se puede integrar a las características del equipo, ampliando sus funciones” (p. 11)

1.2.3 Dimensiones del Aplicativo Móvil

1.2.3.1 Diseño

Levitus , Roca & Mroinski (como se citó en Valera ,2017) menciona que el diseño Comunicativo y Computacional. El laboratorio virtual Cultivos de Tejidos Vegetales (CTV) se desarrolló en un lenguaje para web, con la finalidad de que exista mayor disponibilidad y acceso a cualquier hora y lugar mediante cualquier dispositivo digital. Para lo cual se definió la estructura global y las configuraciones de diseño y plantillas para el despliegue de la información. Lo anterior implica, el diseño gráfico, la colocación de íconos, la definición del texto descriptivo en pantalla, la especificación y títulos de las ventanas, y las especificaciones de los elementos

principales y secundarios del menú. Se adaptó una estructura jerárquica con lo que se logra un control de los contenidos, clasificándolos cada uno por módulos. Una vez establecida la estructura del laboratorio virtual de CTV, e identificados los componentes, páginas, guiones, animaciones y otras funciones de proceso, Se definen las rutas de navegación que permitan al estudiante acceder al contenido y a los servicios del laboratorio virtual de CTV. (p. 169 – 170)

De acuerdo a lo que indica Valera el diseño gráfico, la definición del texto, la colocación de iconos, títulos y demás es parte de la estructura global que tiene que tener el aplicativo para que sea de fácil uso.

Según Babilon y Zamorano (2016) menciona que el diseño es la arquitectura del software se trata de abstracciones, de descomposición y composición, de estilos y estética. También tiene relación con el diseño y la implementación de la estructura de alto nivel del software. Los diseñadores construyen la arquitectura usando varios elementos arquitectónicos elegidos apropiadamente.

Estos elementos satisfacen la mayor parte de los requisitos de funcionalidad y performance del sistema. (p. 30)

Como comenta Babilon y Zamorano el diseño es importante por su composición y estética que permite al usuario tener una mejor funcionalidad.

Según Garita – Araya (2013) “Las compañías encargadas del desarrollo de aplicaciones han centrado sus esfuerzos en el diseño y en la programación de las aplicaciones móviles y son, además, intermediarios entre los verdaderos creadores y los consumidores”. (p. 4)

Como indica Garita – Araya y los anteriores autores, es importante centrar esfuerzos en el diseño, ya que es lo primero que impactará al usuario para que este sea amigable y pueda permitir un mejor uso del aplicativo.

1.2.3.2 Capacitación

Según Medina (2013) se entiende por capacitación al conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, dirigidos a prolongar y a complementar mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. (p. 24)

Medina indica que con la capacitación nos va a permitir ampliar los conocimientos, desarrollar nuevas habilidades y esto sea beneficioso en las para desarrollar las tareas de una manera eficiente.

Según Garita – Araya (2013) menciona que una vez que el personal inicie el proceso de aceptación en el uso de los sistemas móviles, en la mayoría de los casos, buscará implementar servicios y productos que vayan acorde con sus intereses personales y labores. La capacitación de los usuarios, en el manejo de las aplicaciones tanto las desarrolladas por las bibliotecas o las que se encuentran de manera gratuita, es el primer paso en este largo camino; cuanto más satisfechos se encuentren los usuarios en el uso de todas las herramientas de información existentes, mayor será su fidelidad con la biblioteca. (p.11)

Garita – Araya menciona las distintas formas de cómo capacitarse que tiene el usuario, es decir de las diferentes fuentes de información.

Oshiro (como se citó en Agencia Peruana de Noticia Andina, 2017) resaltó la importancia de capacitar al personal de las empresas en el correcto manejo de las TIC, pues sus beneficios se hacen evidentes si estas tecnologías son manejadas de manera correcta por los trabajadores.

“Las empresas pueden adquirir tecnología y herramientas de punta, pero estas quedan obsoletas si no cuentan con el recurso humano preparado para su manejo. Las TIC te ayudan a gestionar, pero esa gestión la hacen las personas”.

Area (como se citó en Gonzales Trelles y Mora ,2017) es importante también indicar que no basta con la dotación de infraestructura tecnológica, es necesario ejecutar políticas que propongan dar un tratamiento integral al uso de las TIC en educación, “la tecnología informática por sí misma no genera aprendizaje de forma espontánea, sino que depende de los fines educativos, de los métodos didácticos y de las actividades que realizan los alumnos con los ordenadores en el aula”.

Además, Wengslinky (como se citó en Gonzales Trelles y Mora ,2017) menciona que a través de la prueba National Assessment of Educational Progress (NAEP) en Estados Unidos, concluyó que cuando los profesores estaban lo suficientemente capacitados para dirigir a los estudiantes, el uso de la tecnología parecía estar asociado con mejoras significativas en los logros de aprendizaje en matemáticas.

Según Mejía (2017) concluye que las capacitaciones del uso del aplicativo móvil y para el mantenimiento de la base datos, permitirán que estos hagan el uso correcto del aplicativo, ya que, al existir el compromiso serio por parte de ellos en su correcta utilización, el aplicativo funcionara en todo su potencial para cumplir los objetivos previamente establecidos de la organización.

Realizar planes de capacitación sobre el uso adecuado del aplicativo móvil tanto en el sistema que maneja la farmacia, para que en el futuro todos los empleados técnicos, como el director técnico y el representante legal puedan sustentar de una manera correcta sin perjudicar, ya que existiera alguna auditoria en dicha organización, de esta manera mejorara los procesos de ventas y los empleados reconocerán las ventajas del aplicativo y evitaran ser sancionados por DIGEMID. Con esta solución tecnológica la organización estaría entrando a una nueva era de las aplicaciones móviles. (p. 109 – 110)

1.2.3.3 Actitud

Davis (como se cita en Barahona y Calderón ,2017) “establecen que la percepción de la facilidad de uso de la tecnología influye positivamente en su utilidad percibida, al igual que la percepción de facilidad de uso influye positivamente en la actitud hacia su uso.” (p. 9)

Así como también lo afirma Robinson (como se cita en Barahona y calderón, 2017) la utilidad percibida está positivamente relacionada con la actitud hacia el uso de la tecnología. Los vendedores poseen la creencia de que una actitud positiva frente a las herramientas tecnológicas mejora su actitud hacia su uso, con lo que se aumenta la probabilidad de incrementar el rendimiento y la consecución de objetivos, (...). (p. 32)

De acuerdo a lo que menciona Barahona y Calderón es importante que la percepción del usuario sea buena en cuanto a que la tecnología sea amigable para que lo pueda utilizar fácilmente y por ende la actitud sea positiva.

Davis (como se cita en Barahona y Calderón ,2017) propone el Modelo de Aceptación Tecnológica, en el que se pone de manifiesto cómo el uso del Internet

puede favorecer las percepciones de los individuos sobre la demostrabilidad de los resultados, el disfrute percibido y la percepción de control externo de la tecnología. Estas percepciones facilitarán la aparición de la utilidad percibida y la facilidad de uso, variables clave en el desarrollo de una intención de uso y uso real de Internet (p. 30)

De acuerdo a lo que menciona Davis sobre su modelo de aceptación tecnológica, es que si el usuario percibe beneficio al utilizar la tecnología entonces como respuesta a ello su intención de uso será mayor.

Jones, Sundaram y Chin (como se cita en Barahona y Calderon, 2017) sugieren que los dos determinantes de particular importancia sobre la actitud del vendedor ante las innovaciones tecnológicas son la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida. La utilidad percibida es la tendencia de la gente a usar una tecnología en la medida en que consideran que les ayudará a realizar mejor su trabajo. La facilidad de uso percibida es la dificultad de uso que el individuo cree que tiene y la percepción que tienen sobre si las ventajas presentadas en términos de rendimiento compensan el esfuerzo al usar dicha tecnología. La tecnología depende de dos puntos importantes, el primero es que esta herramienta le brinde beneficio en su labor y lo otro sería facilidad de uso que percibe el vendedor. (p. 30)

Davis (como se cita en Barahona y Calderón ,2017) contrasta la hipótesis de que la percepción de la facilidad de uso de la tecnología tiene un efecto positivo sobre la utilidad percibida. Estas creencias se asumen para determinar la actitud de la persona hacia el uso de la tecnología: si el uso de una nueva tecnología se evalúa favorablemente (actitud positiva), se espera que establezca una intención para utilizarla, y esta intención se constituye como aceptación tecnológica. (p. 32)

Como menciona Davis, reafirmando que si para el usuario es fácil el uso de la tecnología, entonces entonces habrá una actitud favorable frente a esta herramienta.

Chau y Lai (como se cita en Barahona y Calderón ,2017) muestran cómo la facilidad de uso percibida tiene un fuerte efecto directo sobre la actitud. Los efectos sobre la actitud por parte de la facilidad de uso percibida pueden aumentar la motivación intrínseca de un usuario, dando lugar a mayor exploración de las funciones de un sistema, aumentando con ello la percepción sobre la utilidad del mismo.

La percepción que el vendedor determine con respecto a la facilidad de uso de las tecnologías, este puede asumir una posición de rechazo o adopción de estas, lo que se evidencia a través de la actitud que este refleja frente a su uso. (p. 32)

Una de las conclusiones importantes como lo menciona Barahona y Calderón (2017) es que la idea de base no es que a la empresa no le tiene que importar la actitud del vendedor, sino que tiene que velar por que esta actitud no sea importante. En un entorno que avanza a tal velocidad, hay que pedirle a la tecnología que funcione de una manera estable, sencilla y segura, y que no provoque situaciones en las que la fuerza de ventas intente utilizarla y ello le genere inseguridad. Todo problema técnico le va a generar al trabajador la sensación de tiempo perdido y de trabajo mal hecho, por lo que es importante que haya personal preparado en la empresa o subcontratado por esta que, a tiempo real, pueda solucionar los problemas técnicos que vayan surgiendo.

Además, las organizaciones, para lograr los resultados esperados con la automatización de la fuerza de ventas, deben emprender programas de capacitación, con esquemas remunerativos que motiven a la utilización real de la

tecnología. La capacitación, el diseño de un plan de compensación y un buen sistema de control y seguimiento pueden ser los insumos bajo, los cuales la adopción de una tecnología sea más exitosa, sobre todo si se acompaña con herramientas tecnológicas de fácil utilización que, aunque no reflejen una influencia directa en su desempeño, pueden facilitar su adopción. La empresa tiene que ser consciente de que en ocasiones no es tan importante el cambio que se introduce que el cómo se introduce. (p. 38)

Lo que menciona Barahona y Calderón es que la empresa debe preocuparse que la tecnología sea una herramienta de ayuda y que sea beneficioso en su día a día, nos habla sobre los diferentes factores que debe considerar la empresa para introducir esta herramienta como la capacitación, diseño de un plan de compensación, etc.

Según Sosa (2014) la actitud se basa como se cita en Hew & Brush ,2007 las actitudes pueden definirse como un sentir específico que indica si la persona le gusta o no le gusta algo (p. 229). Además como Gómez - 8 Chacón y Haines ,2008 una definición "simple" de actitud, es el grado positivo o negativo de afecto asociado con un tema determinado. Según este punto de vista la actitud hacia las matemáticas es sólo una disposición emocional positiva o negativa hacia las matemáticas. Por otro lado, una definición "multidimensional" de la actitud reconoce que existen tres componentes: primero, las creencias sobre el tema, segundo, una respuesta emocional, y tercero, el comportamiento hacia el objeto o sujeto.

1.2.4 Reducción de consultas

Según Kanawaty (1996) mención que "el estudio de trabajo, es el examen sistemático de los métodos para realizar actividades con el fin de mejorar la

utilización eficaz de los recursos y de establecer normas de rendimiento con respecto a las actividades que se están realizando”. Tiene por objeto examinar de qué manera se está realizando una actividad, simplificar o modificar el método operativo para reducir el trabajo innecesario o excesivo, o el uso antieconómico del recurso y fijar el tiempo normal para la realización de esa actividad

Un método de trabajo deficiente que produzca métodos innecesarios de materiales o personas puede ocasionar un tiempo improductivo y un aumento de los costos; como la inadecuada manipulación de los materiales, las materias primas, las piezas y los productos acabados se traslada constantemente de un lugar a otro durante un trabajo de producción. La utilización del equipo de manipulación más adecuado para el fin perseguido puede ahorrar tiempos y esfuerzos, también interrupciones frecuentes al pasar de la producción de un producto a la de otro; mediante una planificación y un control de actividades de producción adecuados se pueda lograr que un lote serie de producción sigue inmediatamente a otros con miras a eliminar o reducir al mínimo el tiempo improductivo de la maquinaria, el equipo o del trabajador. (p.9-12)

Con el estudio de tiempos nos indica que si no se ha buscado antes sistemáticamente el mejor método, siempre queda la posibilidad de que el propio obrero o un técnico encuentre la posibilidad de obtener el mismo resultado con mucho menos trabajo y con el estudio de métodos o estudio de movimientos consiste en el análisis detallado de movimientos, que realiza el cuerpo al ejecutar un trabajo. Los objetivos de estudio se presentan en la siguiente figura, en términos generales, buscan eliminar o disminuir los movimientos ineficientes y facilitar y acelerar los eficientes.

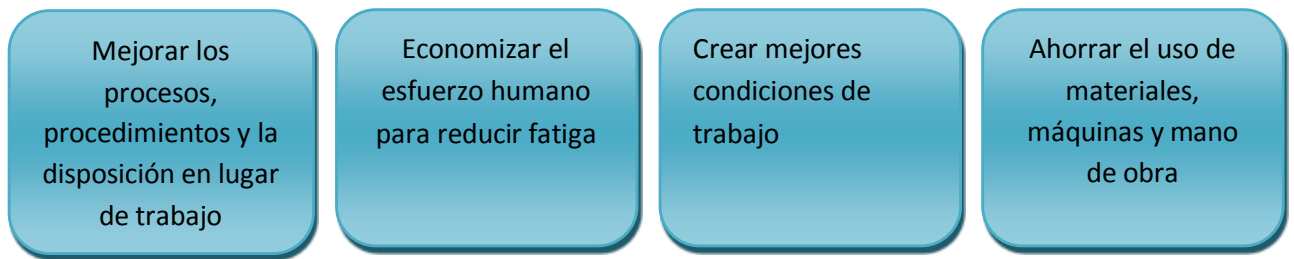


Figura 4. Objetivos del estudio de métodos

Fuente: Kanawaty (1996). Elaboración propia

Según Vargas (2014) es importante mencionar que la aplicación y la red volverían al equipo de fuerza de venta eficaces, debido a que tendrían la información en tiempo real a su alcance y les permite realizar sus labores. Además los hará eficientes debido a que la herramienta de monitoreo permitirá hacer un seguimiento a los trabajadores que no solo realizan las ventas, si no que logran los objetivos y con ello llegar a un mejor plan en el que se denote cual fue el mejor camino para ello. (p. 79)

Según Lozano (2017) concluye que la implementación de la aplicación móvil redujo el tiempo empleado en el proceso de consulta de saldo de las tarjetas del Metro de Lima de 17 a 3 minutos, gracias a que el usuario ahora dispondrá de su saldo cuando él lo necesite.

Además, se observa que se logró incrementar el número de consultas vía aplicación móvil de 1 a 3, debido a que el usuario en vez de dirigirse a la estación ahora puede acceder a la información desde su dispositivo móvil. (p. 112)

1.2.5 Campo Fe

Según Campo fe (s.f.) nos muestra lo siguiente:

Reseña Histórica

En 1970, se vislumbra la futura necesidad de contar con un camposanto en el que la naturaleza sea el marco perfecto para el reencuentro con los seres queridos. En 1989, comienza la implementación del primer camposanto y en 1996 nace Campo fe Huachipa con 60 hectáreas de extensión, como una alternativa ecológica de sepultura.

En 1998 se inauguró Campo Fe Norte, un camposanto de 33 hectáreas ubicado en Puente Piedra.

En el 2000 se inicia el negocio funerario con Funeraria La Molina, que rápidamente logra un crecimiento importante en el mercado. En enero del 2011 esta empresa se fusiona con Campo fe y a partir del 2012, modifica su nombre comercial y pasa a denominarse Funeraria Campo fe.

En la actualidad, Campo Fe cuenta con 20 años de experiencia en el mercado; ofreciendo servicios integrales de sepelio, cuenta con 04 sedes y forma parte del Grupo Fe, el cual está constituido 100% por capital peruano y cuenta con empresas e inversiones en otros rubros empresariales.

Visión: Ser reconocidos como la organización que brinda la mejor solución en servicios integrales de sepelio.

Misión: Brindar la mejor solución integral de sepelio a las familias con un equipo humano y profesional, orientado a ofrecer en todo momento, confianza, compromiso y un servicio de calidad.

Productos de Campo Fe



Figura 5. Mix de los productos Campo Fe

Fuente: Elaboración Propia

Información obtenida año 2017 (Enero a Agosto)

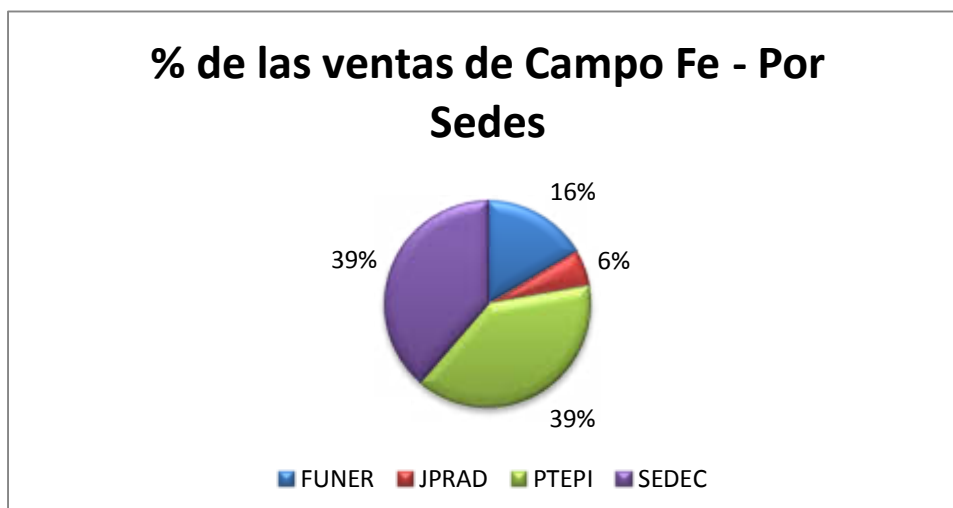


Figura 6. % de las ventas de Campo Fe – Por Sede

Fuente : Elaboración Propia

Información obtenida año 2017 (Enero a Agosto)

El presente trabajo se centra en las Sedes más representativas de Campo Fe, que son Sede Central con un 39% en ventas y Sede Norte con un 39% en ventas. (Consejeros)

Organigrama de Campo Fe S.A.

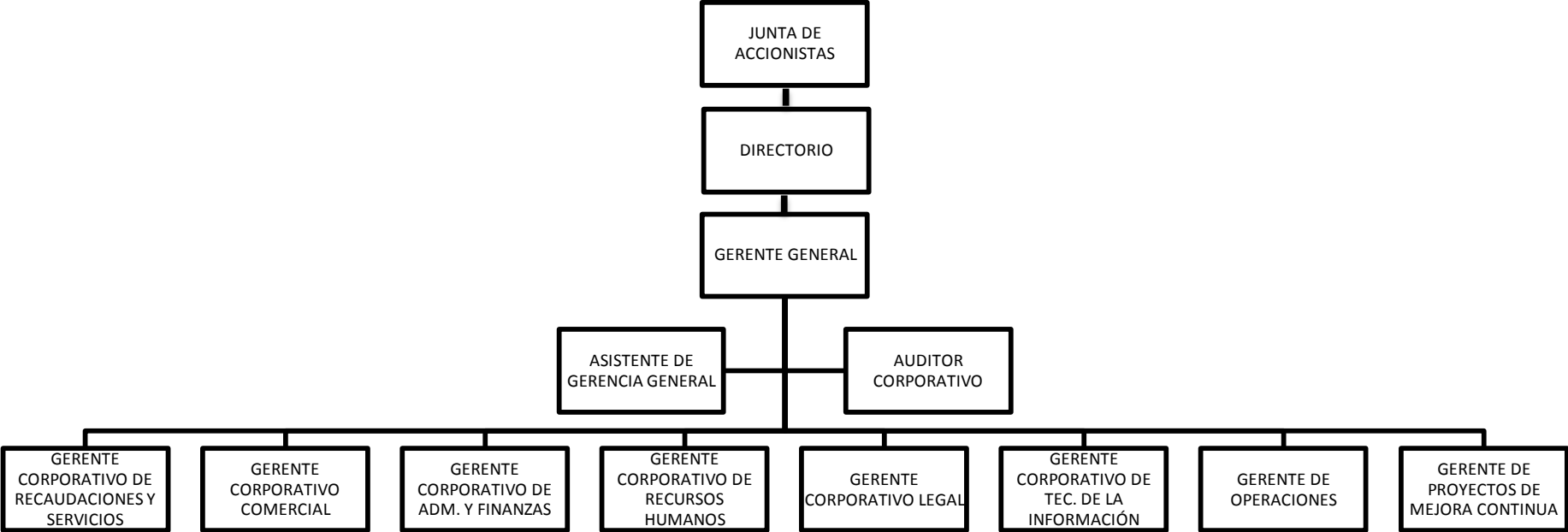


Figura 7. Organigrama de la empresa Campo Fe

Fuente: Campo Fe

1.3 Definición de términos básicos

- Camposanto.- Lugar con áreas verdes donde se entierran a los muertos.

- Aplicativo Móvil.- Es una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas 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.

- Consejero Profesional CF.- Es aquella persona que tiene encomendada la venta o comercialización de los servicios que presta la empresa Campo Fe.

- App Comercial CF.- Es el aplicativo móvil que maneja los consejeros de la empresa Campo Fe, el cual les ayuda en su gestión de trabajo, dentro del aplicativo podemos encontrar opciones de ubicación de beneficiario, estado de cuenta, disponibilidad de espacios, visor de servicios, la opción de ver su cartera de clientes y la opción que les permite no solo de ver información sino también de registrar datos del cliente para una posible venta a través del App, esto se puede descargar solo desde un Smartphone por el Play Store.

- Supervisor de ventas.- Es aquella persona que observa y dirige al Consejero profesional de la empresa Campo Fe, esto para orientarlo y vigilarlo en el cumplimiento de sus funciones, asignándole los medios y recursos adecuados, y un plan de acción, coordinando equipos de trabajo, para obtener la mayor rentabilidad.

- Jefes de venta.- Es aquella persona que en jerarquía están por encima de los consejeros profesionales CF y de los supervisores de ventas, es quien se encarga de orientarlos a la consecución de distintos objetivos.

- Reducción de Consultas.- Es la disminución de las diferentes tipos de consultas que se realiza al Área de Administración de Contratos tanto por llamadas o de manera presencial .

- Ubicación de Beneficiario.- Opción que tiene el aplicativo móvil de la empresa Campo Fe, que consiste en ingresar el nombre del fallecido para poder ubicarlo en el Camposanto, esto mediante códigos que tienen las distintas áreas del campo, esta opción es abierta para el público en general.

- Estado de cuenta.-Opción que tiene el aplicativo móvil de la empresa Campo Fe, que consiste en ingresar la búsqueda del estado de cuenta mediante el ingreso de nombre del titular del contrato, o puede ser mediante el ingreso del DNI del titular o por el número de contrato. Esta opción es restringida, solo para clientes y personal de la empresa Campo Fe.

- Cartera de clientes.- Opción que tiene el aplicativo móvil de la empresa Campo Fe, que consiste en la búsqueda de los clientes que tiene cada consejero de profesional CF, esta opción es restringida por usuario, es decir, el consejero profesional CF solo puede ver sus clientes.
- Visor de Servicios.- Opción que tiene el aplicativo móvil que consiste en verificar los servicios programados específicamente para ese día o para el día siguiente; esta opción te muestra la hora y ubicación del servicio.
- Disponibilidad de espacios.- Opción que tiene el aplicativo móvil de la empresa Campo Fe, que consiste en la búsqueda de espacios disponibles dentro del Camposanto, esta opción es restringida solo para personal de Campo Fe.
- Derecho de Sepultura.- Espacio el cual es usado para la inhumación de un beneficiario en los diferentes espacios que tiene Campo Fe, estos espacios pueden ser Individuales, Personales, Quíntuples, Doble, Mausoleos, etc.
- Necesidad Futura.- Forma de adquirir un espacio de sepultura en Campo Fe sin la premura de una necesidad inmediata, pudiendo la familia tomar una decisión sin presiones emocionales, con tiempo y su costo es inferior a una Necesidad Inmediata.
- Necesidad Inmediata.- Forma de adquirir un espacio de sepultura en Campo Fe cuando ya hay una persona fallecida.
- Servicios Funerarios.- Es todos los implementos concernientes a realizar para el velorio del fallecido, lo que comprende es la capilla ardiente, el ataúd, coche de flores y carroza (Esto es lo básico que comprende un Servicio Funerario, pudiendo variar según lo contratado por el cliente).

- Traslados.- Servicio que ofrece Campo Fe, el cual consiste en realizar el traslado de restos óseos, de un Camposanto o Cementerio a Campo Fe, tenemos dos tipos de traslados, los cuales son externos e internos.

- Turno Campo.- Se refiere a que el consejero debe brindar información dentro del camposanto, en una plataforma específica.

CAPÍTULO II.HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis

Hipótesis General

El aplicativo móvil comercial impacta de manera positiva en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe

Hipótesis específicas

- El diseño del aplicativo móvil comercial impacta de manera positiva en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe
- La capacitación del aplicativo móvil comercial impacta de manera positiva en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe
- La actitud de los consejeros en el uso del aplicativo móvil comercial impacta positivamente en la reducción de consultas en el Área de Administración de Contratos de la empresa Campo Fe

2.2 Variables y definición operacional

Tabla 3. Operacionalización de Variables de Campo Fe

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
Aplicativo Móvil (Indep.)	- Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción - Porcentaje de problemas al utilizar el aplicativo
	- La Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de consejeros capacitados. - Porcentaje de consejero con nota aprobatoria
	- La actitud	<ul style="list-style-type: none"> - Número de respuestas positivas o negativas del consejero frente al aplicativo
Reducción de Consultas		<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de consultas al área de administración de contratos - Porcentaje de consultas al aplicativo móvil comercial.

Fuente: Elaboración Propia.

- **Variable Independiente: Aplicativo móvil**

- Definición conceptual: es un programa que usted puede descargar y al que puede acceder directamente desde su teléfono o desde algún otro aparato móvil.

- **Variable Dependiente: Reducción de Consultas**

- Definición conceptual: es la disminución de las diferentes tipos de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos tanto en llamadas o de manera presencial.

- Definición operacional: Se medirá a través del porcentaje de consultas al Área de Administración de Contratos antes y después del aplicativo y porcentaje de consultas al aplicativo móvil comercial.

- **Variable Independiente: Diseño**

- Definición conceptual: es la arquitectura del software se trata de especificaciones, funcionalidades, estilo y estética.

- Definición operacional: Se medirá a través del Nivel de satisfacción de la fuerza de ventas y el porcentaje de problemas al utilizar el aplicativo.

- **Variable Dependiente: Reducción de Consultas**

- Definición conceptual: es la disminución de las diferentes tipos de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos tanto en llamadas o de manera presencial.

-Definición operacional: Se medirá a través del porcentaje de consultas al Área de Administración de Contratos antes y después del aplicativo y porcentaje de consultas al aplicativo móvil comercial.

- **Variable Independiente: Capacitación**

-Definición conceptual: conjunto de procesos organizados, dirigidos a prolongar y a complementar mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional.

-Definición operacional: porcentaje de consejeros capacitados y porcentaje de consejero con nota aprobatoria

- **Variable Dependiente: Reducción de Consultas**

-Definición conceptual: es la disminución de las diferentes tipos de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos tanto en llamadas o de manera presencial.

-Definición operacional: Se medirá a través del porcentaje de consultas al Área de Administración de Contratos antes y después del aplicativo y porcentaje de consultas al aplicativo móvil comercial.

- **Variable Independiente : Actitud**

-Definición conceptual: es el grado positivo o negativo de afecto asociado con un tema determinado.

-Definición operacional: Se medirá a través del número de respuestas positivas o negativas del consejero frente al aplicativo

- **Variable Dependiente: Reducción de Consultas**

-Definición conceptual: es la disminución de las diferentes tipos de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos tanto en llamadas o de manera presencial.

-Definición operacional: Se medirá a través del porcentaje de consultas al Área de Administración de Contratos antes y después del aplicativo y porcentaje de consultas al aplicativo móvil comercial.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presente investigación utiliza un **Diseño Descriptivo Correlacional** ya que tiene como finalidad precisar cómo se comporta una variable con respecto a la otra, en este caso como con el uso del aplicativo se reducirían las consultas al área de administración de contratos.

Por otro lado, se buscará determinar el grado de relación sea positiva o negativa entre las variables planteadas como uso del aplicativo móvil y la reducción de las consultas al Área de Administración de Contratos con la finalidad de comprobar cada uno de nuestros objetivos.

Se enuncia el tipo de diseño y se explican los procedimientos (etapas o secuencia de operaciones) que se seguirán para obtener la información necesaria y procesarla.

3.2 Diseño muestral

En la investigación se tomó en consideración:

- a) La población son los colaboradores de la empresa Campo Fe :300 personas

Características de la población:

- Hombres y mujeres
- Edades: 22 a 55 años.
- Secundaria completa o formación técnica

Los criterios de inclusión son:

- Colaboradores que cuenten con el equipo móvil para descargar el App Comercial CF.

Los criterios de exclusión son:

- Se excluye a los consejeros que no se encuentren laborando por motivos como vacaciones, licencias.

Para calcular el tamaño de la muestra se consideraron los siguientes supuestos:

n = tamaño de muestra

z = nivel de confianza elegido (igual a 1.96)

p = el tamaño aproximado de la proporción (50)

q = porcentaje complementario (p - q = 50)

N = tamaño de la población (N=280)

e = error máximo permitido (5)

La fórmula utilizada para el cálculo es el siguiente:

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

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 50 \cdot 50 \cdot 280}{5^2 \cdot (280-1) + 1.96^2 \cdot 50 \cdot 50} = 164$$

En este caso, la investigación se basará en 164 empleados para poder determinar el impacto del uso del aplicativo móvil.

Para la recolección de datos, en primer lugar, se utilizará una encuesta estructurada que contiene una serie de preguntas que nos servirá para medir si el uso del aplicativo móvil de los consejeros de sede central y sede norte de la empresa Campo Fe influye en la reducción de llamadas. La encuesta estructurada está dirigida a los colaboradores de la empresa Campo Fe, y consta de veintinueve preguntas entre cerradas y abiertas para poder obtener la información concisa y necesaria para el estudio.

En segundo lugar, para la recolección de datos se realizará a través de Entrevistas a profundidad, apoyado en una guía de entrevista no estructurada la cual nos servirá registrar información relevante. La entrevista estará dirigida al Gerente de Ventas, a la Gerente de Administración de Contratos y al Analista de Tecnología e Información. El cuestionario contiene los tópicos siguientes: opiniones de las opciones del aplicativo, opiniones de la capacitación, sugerencias de mejora, expectativas del aplicativo móvil entre otros puntos que forman parte de la investigación.

La fiabilidad de este instrumento se basó en solicitar permiso a los representantes de la empresa para poder evidenciar, a través de recursos audiovisuales, la aplicación de las encuestas a los colaboradores de la empresa Campo Fe se tabularan en Excel de tal forma que podamos obtener nuestros resultados y de esa

manera poder graficarlo para un mejor entendimiento. Se analizarán las entrevistas al detalle para extraer la información relevante.

La validez de este instrumento se basará, en que se obtendrá información real de los colaboradores de la empresa Campo Fe, a fin de poder conocer si esta herramienta que provee la empresa que es el aplicativo móvil este generando un impacto positivo en la reducción de llamadas de los consejeros e identificar las causas de la falta de uso del aplicativo entre otros.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

1. Se coordinó una reunión con el Gerente de Comercial, también con la Gerente de Administración de Contratos y Analista de Tecnología e Información para averiguar la disponibilidad de cada uno de ellos, para poder entrevistarlos.
2. Con la información obtenida se contactó con los gerentes para la reunión y así poder entrevistarlos; la cual será grabada de manera que se pueda recaudar toda la información a detalle.
3. Luego se realizó la encuesta vía internet, esta será enviada por un link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8jHfuaCFGWDHANA-gPfalF4p83xVQxoui3SZcet9_K35H9g/viewform?c=0&w=1 utilizando los formularios de google <https://docs.google.com/forms>
4. Con la información obtenida de las entrevistas se redactó el conjunto de preguntas que constituyen un cuestionario estructurado, con las respuestas obtenidas de los entrevistados.
5. Lo que se realizó con la información obtenida de las encuestas se realizarán las tabulaciones con el programa de Google formularios, que lo

hace de manera automática, lo que fuesen preguntas abiertas si se tabularan por Excel, ya que se tiene que tipificar las diferentes respuestas que diesen los consejeros.

6. Se realizó una depuración de la información para su análisis.

7. Por último, se analizó la información obtenida.

3.5 Aspectos éticos

En el desarrollo de la investigación aplicado a la empresa Campo Fe hemos cumplido con una serie de normas y sobre todo principios éticos de las cuales garantiza la óptima calidad de la investigación, por otra parte la empresa ha depositado la confianza y consentimiento en nosotros, ya que nos han brindado información válida y acceso para poder aplicar nuestros instrumentos para seguir desarrollando las problemáticas planteadas.

Además, la empresa Campo Fe se compromete a poner los medios necesarios para que sus empleados conozcan y comprendan la normativa interna necesaria para el ejercicio de sus responsabilidades, ya que para ellos prevalece un listado de valores como el Respeto, Honradez, Honestidad e Integridad, Vocación de Servicio, Lealtad, Calidad, Confianza y compromiso aplicados diariamente.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de la investigación

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación luego de un minucioso trabajo de campo. Se utilizó la metodología de diseño descriptivo correlacional porque tiene como finalidad precisar cómo se comporta una variable con respecto a la otra, en este caso cómo con el uso del aplicativo se reducirían las consultas al área de administración de contratos. De acuerdo al procedimiento, primero se identificó la población y a través de un muestreo probabilístico de tipo cuantitativo, se determinó una muestra de 164 consejeros. La visita fue realizada a los camposantos de Sede Norte y de Sede Huachipa con la finalidad de aplicar los distintos instrumentos tales como la encuesta semi estructurada, la prueba del aplicativo, cliente incognito y una entrevista semi estructurada, dirigido a los encargados del desarrollo del aplicativo móvil comercial. La encuesta fue validada previamente por el criterio de jueces expertos. Se presentaron limitaciones en cuanto al tiempo de la toma de los cuestionarios, debido a que la muestra pertenece a la fuerza de ventas, ellos están en constante atención al público.

La encuesta utilizada como instrumento de medición fue sometida a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, mediante el cual se determinó la fiabilidad de la misma, según lo indica la siguiente tabla:

Tabla 4. Estadística de la prueba de Alfa de Crombach

	N°	Min	Max	Media	Desviación Estándar	Varianza
1.Opciones del aplicativo	20	3	5	4.00	0.725	0.526
2.Primer reacción ante alguna consulta	20	1	2	1.80	0.410	0.168
3.El diseño gráfico es bueno	20	3	5	3.85	0.489	0.239
4.La definición del texto descriptivo es bueno	20	3	4	3.75	0.444	0.197
5.La información que arroja es bueno	20	3	5	3.75	0.550	0.303
6.Con la capacitación permite un mejor uso	20	2	5	3.95	0.887	0.787
7.Recibió alguna capacitación	20	1	2	1.35	0.489	0.239
8.El horario de la capacitación fue el más adecuado	20	0	4	2.55	1.932	3.734
9.Duración de la capacitación fue adecuada	20	0	4	2.55	1.820	3.313
10.La capacitación le servicio para aprender	20	0	5	2.45	1.932	3.734
11.La metodología fue la más adecuada	20	2	5	3.85	0.689	0.474
12.El ambiente fue el más adecuado	20	0	4	2.45	1.877	3.524
13.La capacitación fue dinámica	20	0	5	2.25	1.832	3.355
14.Qué recurso implementaría en la capacitación	20	0	2	0.85	0.933	0.871
15.Es amigable el uso del aplicativo	20	1	1	1.00	0.000	0.000
16.El aplicativo es una herramienta de apoyo para tu gestión	20	1	1	1.00	0.000	0.000
17.Es más rápido atender alguna consulta con:	20	1	2	1.85	0.366	0.134
18.Tuvo algún problema con las opciones en estos últimos 2 meses	20	1	2	1.35	0.489	0.239

19.La percepción del cliente ante el aplicativo móvil comercial es buena	20	2	5	3.80	0.768	0.589
20.Porcentaje que utiliza el APP	20	2	7	5.00	1.376	1.895
21.Un buen diseño permitiría un mayor uso	20	1	1	1.00	0.000	0.000
22.Una buena capacitación permitiría un mayor uso	20	1	2	1.20	0.410	0.168
23.Una buena actitud permitiría un mayor uso	20	1	1	1.00	0.000	0.000
SUMA	20	29	79	56.60	18.42	24.49

Fuente: Elaboración propia

En este caso, el resultado obtenido fue el de 0.81, el cual indica que es fiable, ya que cuánto más se acerque al número 1 es más fiable.

4.1.1. Determinar el impacto del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe.

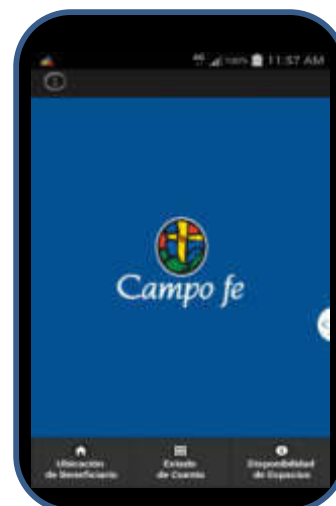
A continuación, se presentan los resultados obtenidos por la investigación:

Tabla 5. Estudio de tiempos en el Área de Administración de Contratos 2015

	MINUTOS	N# DE OPER.
Disponibilidad de Espacio	0:18:00	8
Ubicación de Beneficiarios	0:02:00	1
Estado de Cuenta	0:34:00	13
	0:54:00	22

Fuente: Elaboración de la empresa Campo Fe año 2015

Se observa que este estudio se realizó en el año 2015 cuando el aplicativo móvil estaba en el primer año de desarrollo, donde se tomó los tiempos que utilizaban los trabajadores del área de Administración de Contratos, dentro de estos tiempos se vio qué consultas se podían absolver con las opciones que tenía el aplicativo en ese momento, donde en promedio se determinó que por día se utilizaba 54 min de tiempo, el cual se hubiese podido atender con el aplicativo.



A continuación, se presentan los resultados obtenidos por el trabajo que se realizó en el Área de Administración de Contratos para verificar los tiempos que se manejan diariamente para la atención de las consultas que se pueden absolver a través del aplicativo comercial.

Tabla 6. Estudio de tiempos en el Área de Administración de Contratos 2018

	MINUTOS	N# DE OPER.
Disponibilidad de Espacio	0:04:20	3
Estado de Cuenta	0:03:20	3
Ubicación de Beneficiarios	0:02:20	2
Visor de Servicios	0:00:32	0
	0:10:32	8

Fuente: Elaboración propia año 2018

Se consideró la toma de tiempos que se utiliza en las consultas que se pueden absolver con el aplicativo móvil comercial, tanto en Sede Norte como en Sede Central. Este control de tiempos fue realizado por los asistentes del área de administración de contratos, esto se llevó a cabo por una semana.

Se observa que hay diferencias en los estudios de tiempos, el asistente de administración de contratos utilizaba a los comienzos del desarrollo del aplicativo (00:54:00 min) en comparación al tiempo que se utiliza en la actualidad (00:10:32 min), hoy en día el promedio para absolver las consultas que podría ser respondidas con el aplicativo han disminuido, pero aún no en su totalidad.

Se calcula la tasa horaria para poder hacer una comparación del costo de atención en un primer momento (año 2015, inicio del uso del aplicativo) versus el costo de atención actual (2018).

Se utilizó la siguiente fórmula:

Tabla 7. Cálculo del costo de atención

Medida	Fórmula	Resultado
Tasa horaria	$((1500 \times 15) / 12) / 30$	7.81 S/ x 1 hora
Costo de atención anterior	$7.81 \times 1 \times 22 \times 11$	S/ 1,890.22 anual
Costo de atención actual	$7.81 \times 1/6 \times 22 \times 11$	S/ 315.00 anual

Fuente: Elaboración Propia

Se realiza una comparación utilizando el sueldo actual, para poder hallar la tasa horaria por hora, donde se evalúa en base al tiempo el costo de atención anterior con el actual costo y donde se observa que la diferencia es a favor de la empresa ya que ha disminuido en S/1,575 , lo que equivale aproximadamente a un sueldo mensual.

Según la figura de Pareto que si bien no es exacto, da una visión de las opciones que tienen mayor consulta al área de administración de contratos, donde podemos visualizar que la disponibilidad de espacio es la que tiene más atenciones y la de visor de servicios es la menos recurrente.

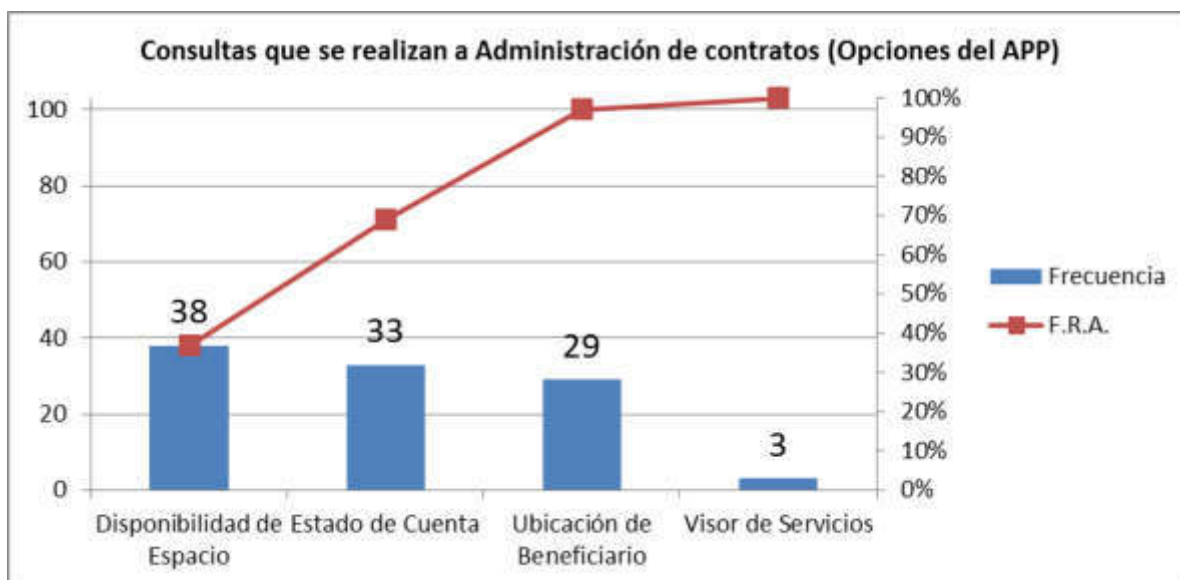


Figura 8. Consultas que realizan a Administración de Contratos

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la encuesta fueron los siguientes:

Para determinar cuál es el impacto del aplicativo móvil comercial para la reducción de consultas en el Área de Administración de Contratos se realizó una encuesta donde un 97% indica que utiliza el aplicativo móvil comercial, así mismo, un 85% indica que su primera reacción es utilizar el aplicativo, además un 98% considera que es una herramienta de apoyo para su gestión; y un 76% indica que las consultas se han reducido en el área de administración de contratos.

Por lo que, para obtener los resultados antes mencionados, se formularon las siguientes preguntas que fueron respondidas por la fuerza de ventas.

Figura 9. Utiliza el aplicativo móvil comercial de la empresa



Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 9 los resultados que hemos obtenido es un 97% que utiliza el aplicativo móvil comercial, se determina que la mayoría de los consejeros si lo utilizan pero no en todas las opciones porque aún existen consultas en el área de administración de contratos.

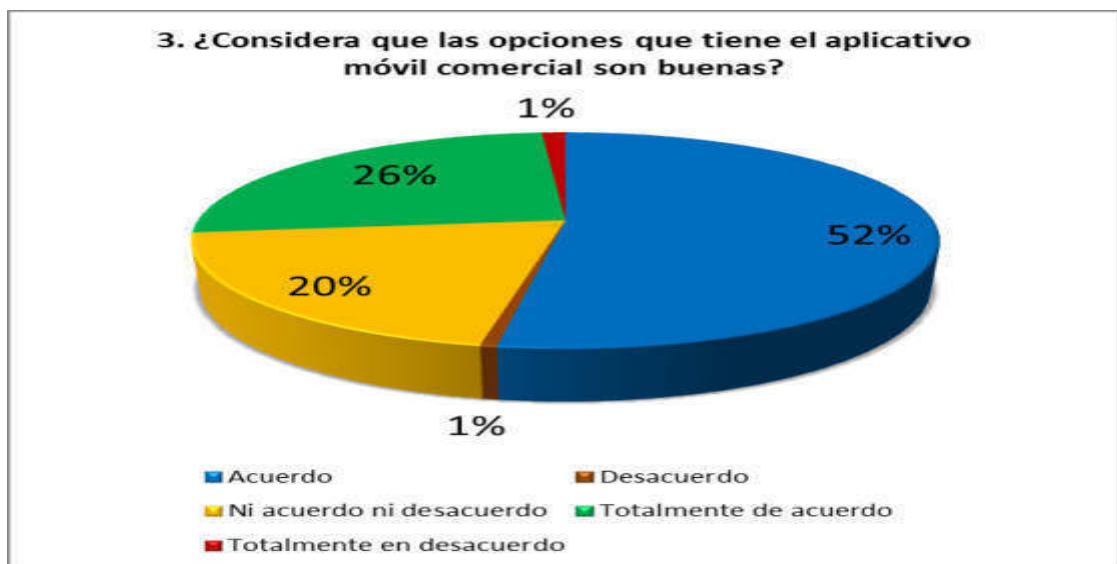


Figura 10. Opciones del aplicativo móvil comercial

Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 10 un 52% está de acuerdo y un 26% está totalmente de acuerdo, considerando que es casi un 80% que piensa que el aplicativo tiene buenas opciones y un 20% que no está ni acuerdo ni desacuerdo, es por eso que el aplicativo como muestra en la figura 9 guarda relación con su uso.



Figura 11. Reacción ante alguna consulta

Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 11 un 85 % indica que su primera reacción ante alguna consulta es con el aplicativo móvil comercial y un 15 % con el área de administración de contratos. Este resultado tiene un impacto favorable, ya que en su mayoría de consultas que requiera la fuerza de venta, lo está absolviendo con su aplicativo directamente.

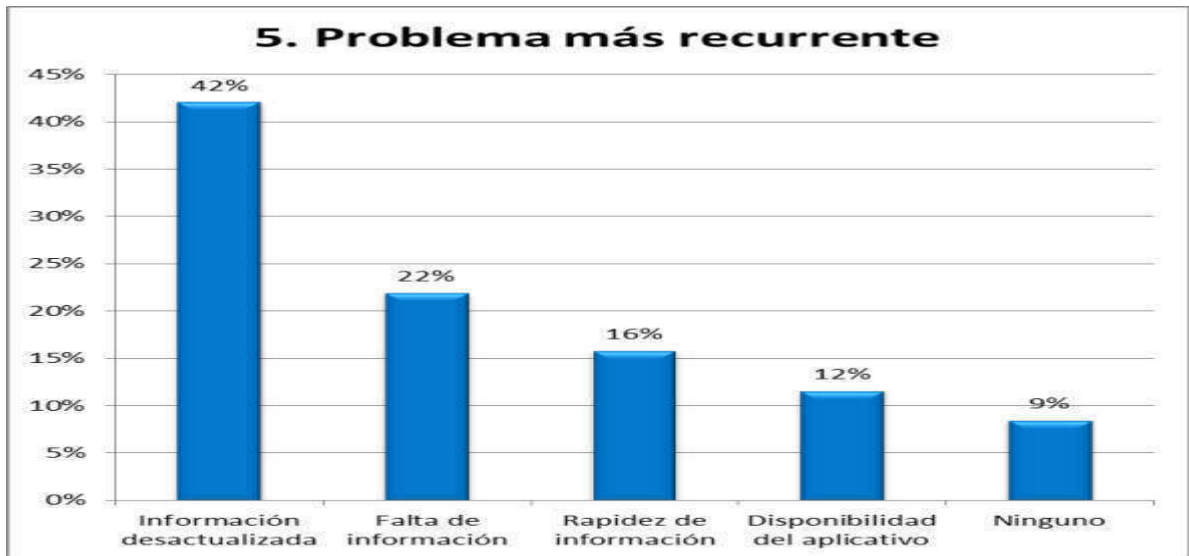
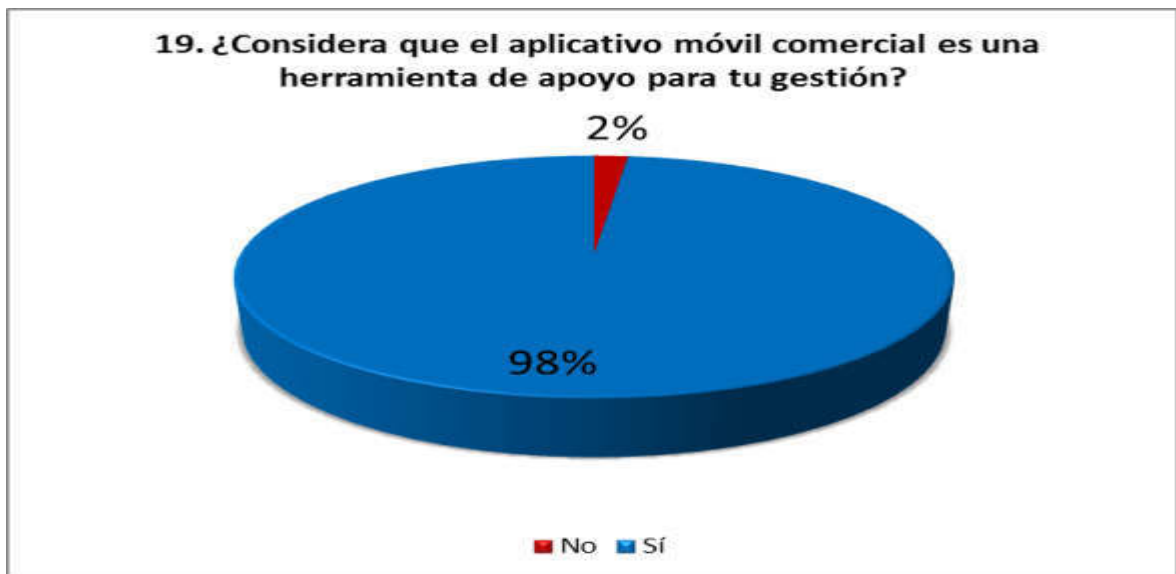


Figura 12. Problema más recurrente del aplicativo

Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 12 un 42% indica que el problema más recurrente es la información desactualizada, le sigue con un 22% la falta de información y 9% no tiene ningún problema. Por lo tanto, sí hay un mayor porcentaje que indica que existen problemas con el aplicativo móvil comercial afectando su gestión diaria.

Figura 13. Aplicativo móvil como herramienta de Apoyo



Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 13 un 98% considera que el aplicativo móvil comercial es una herramienta de apoyo para su gestión, esto tiene impacto positivo para su labor diaria de ventas y para la reducción de consultas en el área de administración de contratos.



Figura 14. Problemas con las opciones del aplicativo móvil comercial

Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 14, un 77% ha tenido problemas con las opciones del aplicativo en estos últimos meses, esto impacta de manera negativa, ya que se presentan dificultades en las opciones del aplicativo.



Figura 15. Inconveniente más recurrente del aplicativo móvil

Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 15 un 84% indica que hay inconveniente con las opciones del aplicativo móvil comercial, esto guarda relación directa con la figura 12 que indica que un 91% porcentaje tiene problemas con el aplicativo móvil comercial.



Figura 16. Porcentaje de utilización del APP

Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 16 se evidencia que si bien un gran porcentaje lo utiliza, no lo hace en su totalidad. Sólo un 19% manifiesta que si utiliza aplicativo en su 100%.

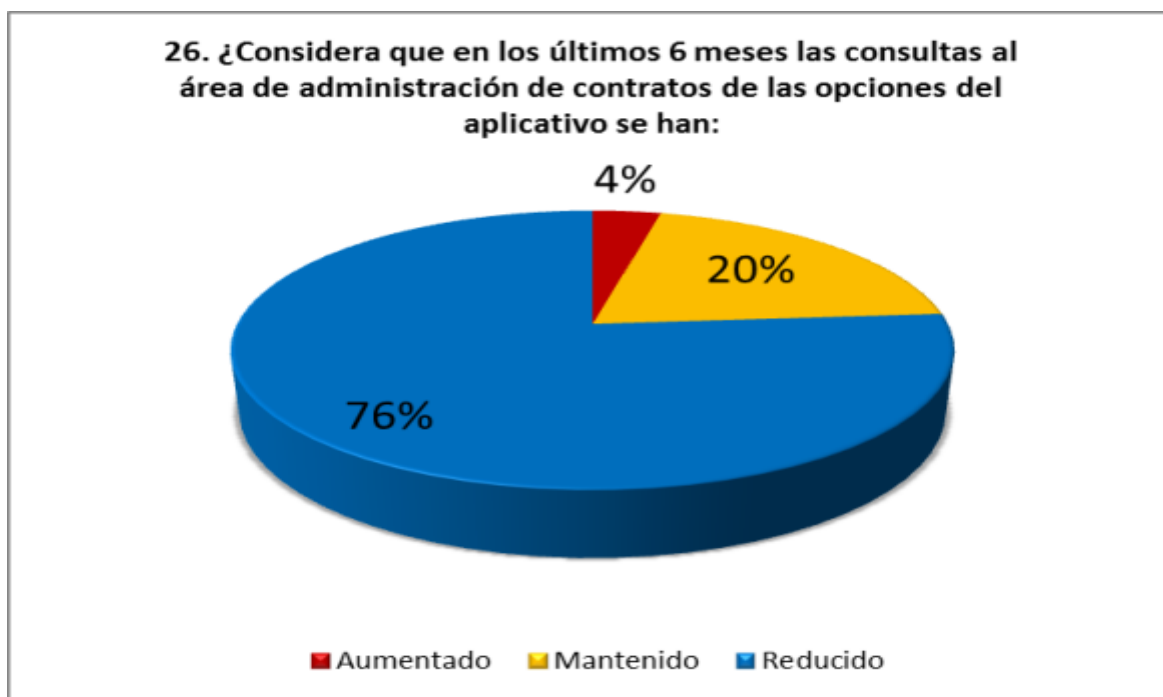


Figura 17. Consultas al Área de Administración de Contratos de las opciones del aplicativo en los últimos 6 meses

Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 17 las consultas al Área de Administración de Contratos en estos últimos 6 meses se han reducido, la mayoría de los consejeros considera que se ha reducido (76%) y por otro lado un porcentaje considerable indica que se ha mantenido (20%).

A continuación, se presentan los resultados de la entrevista con el Gerente Comercial, el Sr. Constante Castillo; la Gerente de Recaudación y Servicios, la Sra. Lorena Almonte y el Analista de Tecnología e Información, el Sr. Cesar Nunton.

Opinión del aplicativo móvil comercial

Según Gerente de Recaudaciones y Servicios *“opciones para que el consejero se ayude hacerle seguimiento a su cartera, para lo que es ubicación de beneficiario, cuenta por cobrar a los clientes de los consejeros, básicamente lo que te explique anteriormente era lo que es la gestión comercial”* (Lorena Almonte)

El Gerente Comercial señala: *“Y el tercero punto más importante o como consecuencia es que a la vez alimenta al tema de disminuir el número de consultas al área administrativa”* (Constante Castillo)

El Analista de TI señala: *“El aplicativo móvil comercial considero es una herramienta muy importante para nosotros que nos permite administrar o monitorear los registros de los cliente”* (Cesar Nunton)

Aspectos positivos que tiene el aplicativo móvil comercial

La Gerente de Recaudaciones y Servicios señala: *“Campo Fe se preocupa bastante por esta parte del consejero, poderle ayudar en su gestión diaria”* (Lorena Almonte)

El Gerente Comercial señala: *“él siente que gana empoderamiento al tener información directa, en línea, para asesorar al cliente como consecuencia se disminuirán las consultas de las áreas administrativas para poder hacer una reingeniería”* (Constante Castillo)

El Analista de TI señala: *“una aplicación en línea donde puedes registrar a los clientes desde un lugar”* (Cesar Nunton)

Aspectos negativos que tiene el aplicativo móvil comercial

La Gerente de Recaudaciones y Servicios señala: *“Sería la capacitación, capacitar más a los consejeros para que lo utilicen, también es el internet en algunas zonas es lento y eso hace de que el consejero se desespere y no lo utilice, llame todavía para hacer alguna consulta cuando lo tienen en el aplicativo “ (Lorena Almonte)*

El Gerente Comercial señala: *“habían lapsos de deficiencia de servicio, donde digamos que se cuelga, entonces esos vacíos de la información, hace que la gente entre en preocupación, en estrés, al no tener lo que necesita en el tiempo oportuno” (Constante Castillo)*

El Analista de TI señala: *“si hay un corte de energía, nadie puede entrar al aplicativo” (Cesar Nunton)*

Según las opiniones mencionadas anteriormente, se considera que el aplicativo móvil es una herramienta importante en su gestión diaria, ya que al utilizarlo impacta de forma positiva en que se disminuyan las consultas realizadas al área de administración de contratos, por otro lado, se considera que aún hay factores que limitan el uso eficiente del aplicativo.

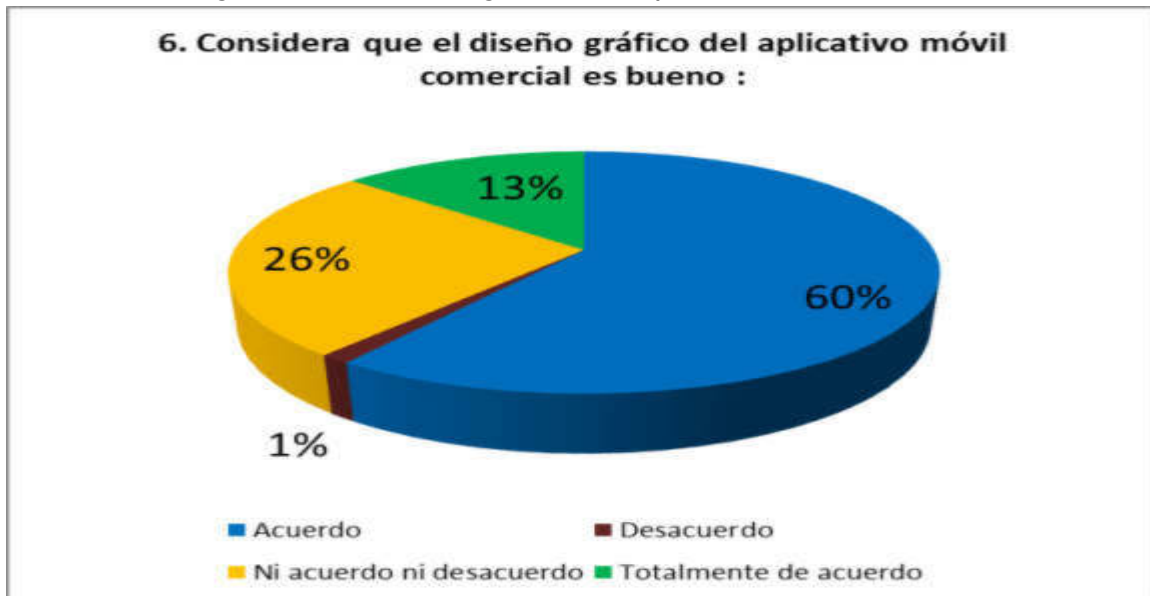
4.1.2. Del objetivo específico 1: Determinar el impacto del diseño del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe

Para determinar cuál es el impacto del diseño del aplicativo, se realizó una encuesta donde se determinó que tanto, el diseño, la definición de texto y la información que arroja el aplicativo son importantes para su uso, además la fuerza de venta indica

que el aplicativo desarrollado es amigable y que esto conlleva a que la consultas al Área de Administración de Contratos se reduzcan.

Por lo que, para obtener los resultados antes mencionados, se formularon las siguientes preguntas que fueron respondidas por la fuerza de ventas.

Figura 18. El diseño gráfico del aplicativo móvil es bueno



Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 18 un 60% está de acuerdo en que el diseño gráfico es bueno, un 13% considera que está totalmente de acuerdo y 26% indica que está ni acuerdo ni desacuerdo



Figura 19. Definición del texto descriptivo del aplicativo móvil es buena

Fuente: Elaboración propia

Tal como muestra en la figura 19 un 65% está de acuerdo en que la definición de texto descriptivo es buena, un 5% considera que está totalmente de acuerdo y 29% indica que está ni acuerdo ni desacuerdo, esto guarda relación en porcentajes con el diseño gráfico donde la mayoría de los consejeros está de acuerdo en que es bueno.

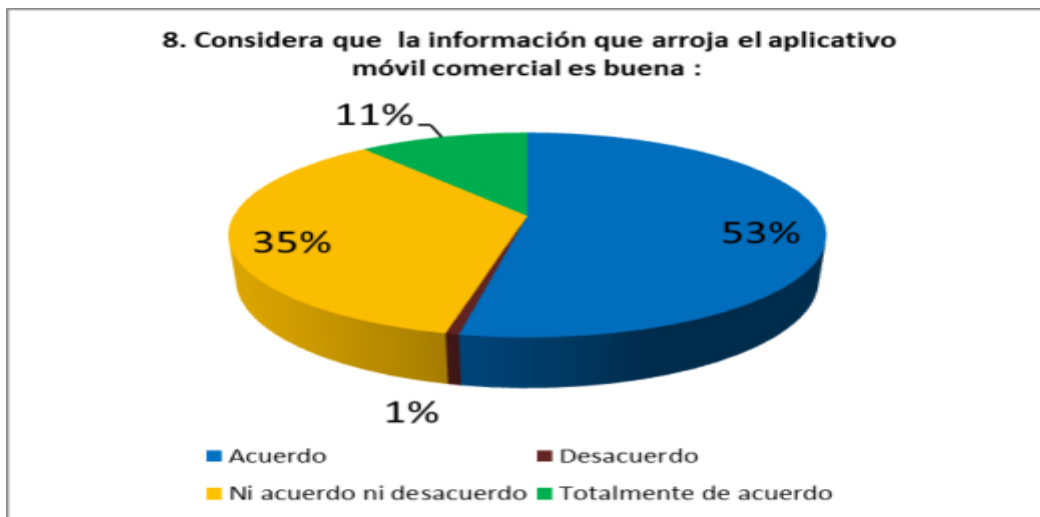


Figura 20. Información que arroja el aplicativo móvil es buena

Fuente: Elaboración propia

Tal como muestra en la figura 20 un 53% está de acuerdo en que la información que arroja el aplicativo es buena, un 11% considera que está totalmente de acuerdo y 35% indica que está ni acuerdo ni desacuerdo, con esto muestra que el consejero siente que la información que brinda el aplicativo no es muy confiable y como lo indica la figura 12 que la información está desactualizada.

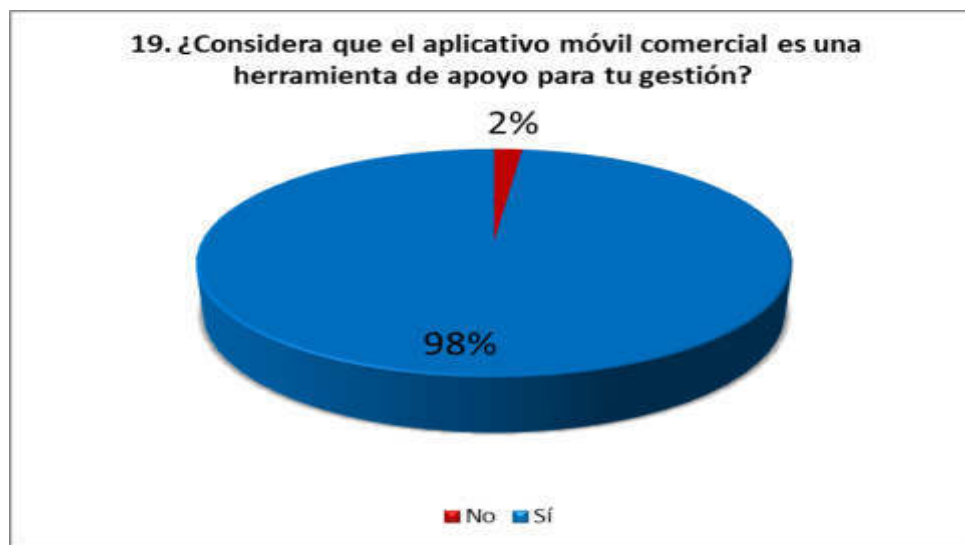


Figura 21. El aplicativo móvil es una herramienta de apoyo

Fuente: Elaboración propia

Tal como muestra en la figura 21 un 96% cree que el aplicativo es amigable es decir fácil en su uso, cumpliendo en el diseño gráfico, definición de texto descriptivo y la información que arroja.

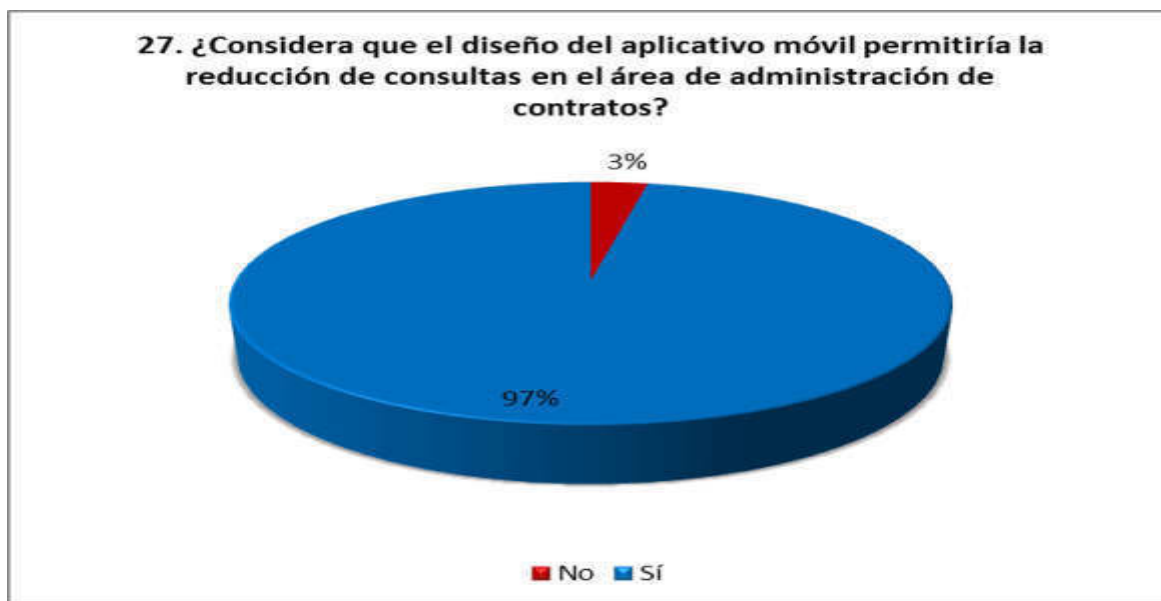


Figura 22. El diseño del aplicativo móvil permitiría la reducción de consultas al área de administración de contratos

Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 22 un 97% considera que el diseño del aplicativo permitiría la reducción de consultas al área de administración de contratos.

A continuación, se presentan los resultados de la entrevista con el Gerente Comercial, el Sr. Constante Castillo; la Gerente de Recaudación y Servicios, la Sra. Lorena Almonte y el Analista de Tecnología e Información, el Sr. Cesar Nunton.

El diseño gráfico, la definición del texto descriptivo en pantalla e información que arroja el aplicativo móvil comercial de la Empresa Campo Fe es amigable

La Gerente de Recaudaciones y Servicios señala: “Sí, es *amigable en algunos casos, como te digo en contactos, en presentaciones, pero me parece que debemos mejorar en el estado de cuenta.*” (Lorena Almonte)

El Gerente Comercial señala: “Sí, porque es un menú muy sencillo, pero estéticamente que esto se pueda mejorar o de repente simplificar los pasos yo creo que sí es mejorable.” *(Constante Castillo)*

El Analista de TI señala: “Siempre en el aplicativo móvil el diseño se tiene que ajustar, de repente es un poco amontonado, aquí también si estuviera una persona que diseña, la forma como van los textos, botones de repente se podría mejorar.” *(Cesar Nunton)*

Mejoraría usted el aplicativo móvil comercial

La Gerente de Recaudaciones y Servicios señala: “Hacer más amigable la consulta de sus contratos como el estado de cuenta, consulta de espacios y estamos viendo que más poder ingresar al app para ayudar al consejero en su gestión” *(Lorena Almonte)*

El Gerente Comercial señala: “Si pudiera tener toda la cartera completa de su clientes, creo que le sería más útil para manejar su base de datos, eso sería uno, y lo segundo sería que ya el aplicativo es que comience a sugerir ventas cruzadas” *(Constante Castillo)*

El Analista de TI señala: “Lo que se está haciendo en mejorar la parte de registro de contrato y en este caso en el lado comercial como ver el seguimiento del consejero, porque no registra donde se está yendo como un GPS” *(Cesar Nunton)*

La actitud del consejero, el diseño y la capacitación del aplicativo móvil comercial son factores que influyen de manera directa en la reducción de consultas al área de Administración de Contratos

La Gerente de Recaudaciones y Servicios señala: “Sí, sobretodo la capacitación”
(*Lorena Almonte*)

El Gerente Comercial señala: “Sí, claro, pero eso va ser gradual, hoy por hoy habrá disminuido en un 20% de consultas, pero a medida que toda la gente sepa manejar, con más maniobrabilidad y eficiencia ese es el tema de disminución de consultas, va ir aumentando, es decir menos consultas” (*Constante Castillo*)

El Analista de TI señala: “Bueno sí, eso va afectar si es que el consejero no estuvo atento a la capacitación, entonces no se van a reducir las consultas” (*Cesar Nunton*)

Las opiniones anteriormente mencionadas el diseño es amigable pero se puede ir mejorando en las diferentes opciones o simplificar los pasos para facilitar el uso. Esta dimensión es importante, ya que tiene un impacto positivo en la disminución de consultas.

4.1.3. Del objetivo específico 2: Determinar el impacto que tiene la capacitación del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe

Para determinar cuál es el impacto de la capacitación del aplicativo, se realizó una encuesta donde se determinó que la capacitación no se le dio a todos los consejeros, tenemos un 70% que indican que recibió y donde se observa que un gran porcentaje piensa que el ambiente, la metodología, el horario, la duración fue el adecuado, esto conlleva a que la consultas al Área de Administración de Contratos se vean reducidas.

Por lo que, para obtener los resultados antes mencionados, se formularon las siguientes preguntas que fueron respondidas por la fuerza de ventas.

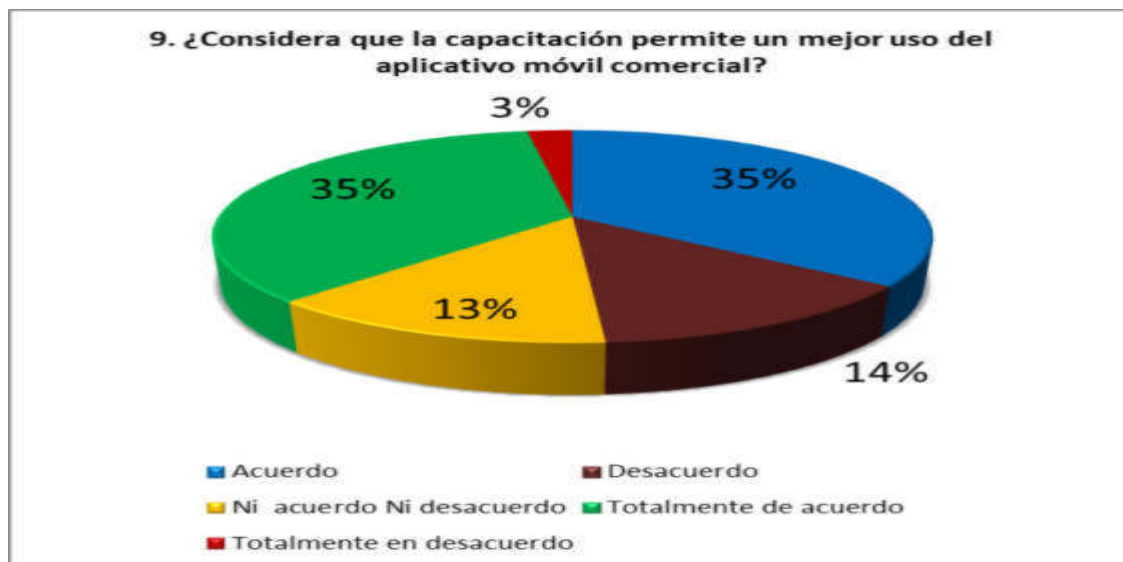


Figura 23. La capacitación permite un mejor uso del aplicativo móvil

Fuente : Elaboracion Propia

Tal como muestra en la figura 23 un 35% está totalmente de acuerdo, otro 35% está de acuerdo que la capacitación permite un mejor uso del aplicativo y un 14% indica que está en desacuerdo, se puede observar que la mayoría de consejeros piensan que la capacitación es importante para poder usar el aplicativo móvil comercial.

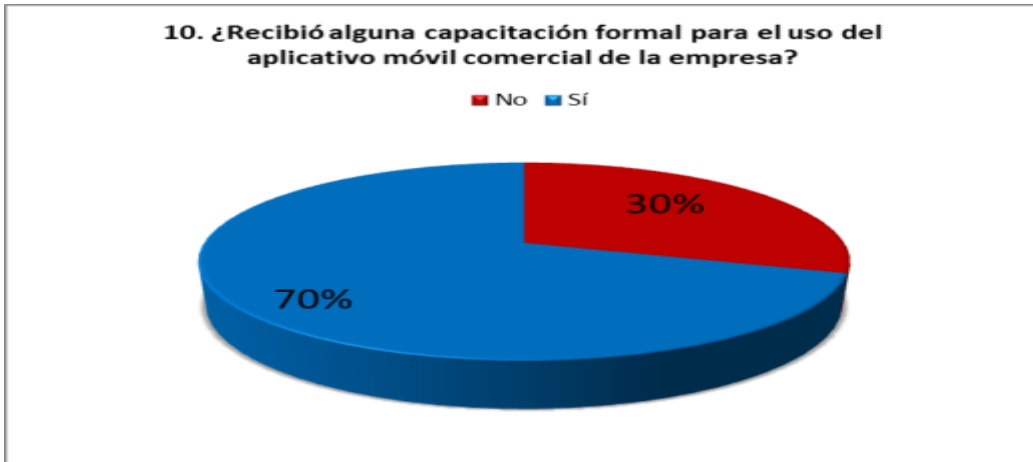


Figura 24. La capacitación formal para el uso del aplicativo móvil

Fuente : Elaboracion Propia

Tal como muestra en la figura 24 un 70% ha recibido la capacitación formal del aplicativo móvil comercial y un 30% no recibió capacitación.

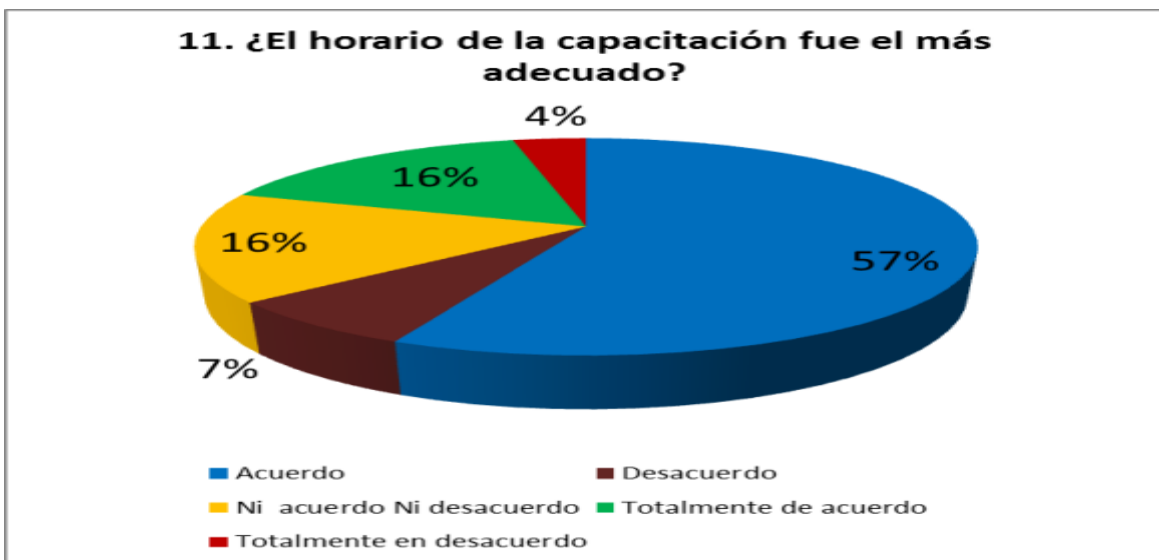


Figura 25. Horario de la capacitación fue el más adecuado

Fuente : Elaboracion Propia

Tal como muestra en la figura 25 un 57% está de acuerdo con el horario de la capacitación un 16% totalmente de acuerdo y otro 16% que está ni acuerdo ni desacuerdo.

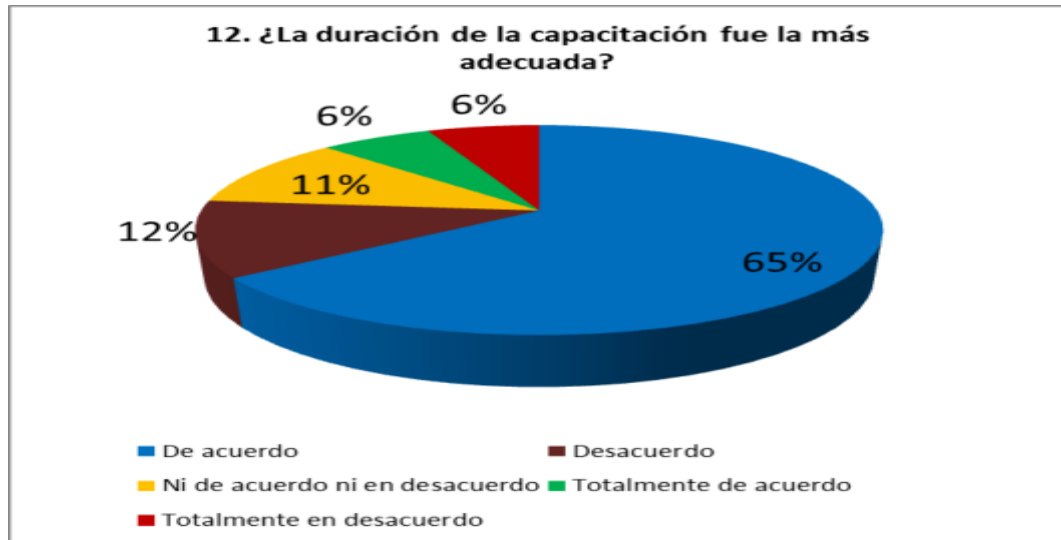


Figura 26. Duración de la capacitación fue el más adecuado

Fuente : Elaboracion Propia

Tal como muestra en la figura 26 un 65% está de acuerdo con la duración de la capacitación un 11% está ni acuerdo ni desacuerdo y un 12% que está en desacuerdo.

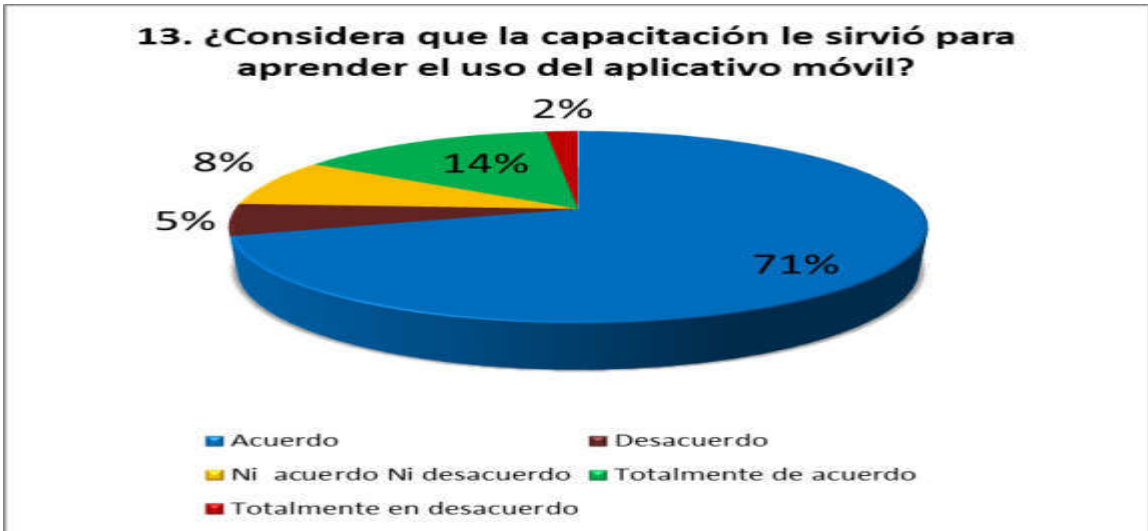


Figura 27. Capacitación le sirvió para aprender el uso del aplicativo móvil

Fuente : Elaboracion Propia

Tal como muestra en la figura 27 un 71% está de acuerdo en que la capacitación le sirvió para aprender sobre el uso del aplicativo, un 14% está totalmente de acuerdo y un 8% que está ni acuerdo ni desacuerdo, por lo que se puede observar que la mayoría de consejeros piensan que la capacitación les ayudó para aprender.



Figura 28. Metodología de la capacitación del uso del aplicativo móvil

Fuente : Elaboracion Propia

Tal como muestra en la figura 28 un 72% está de acuerdo en que la metodología de la capacitación fue la más adecuada, un 14% que está ni acuerdo ni desacuerdo

y un 7% está totalmente de acuerdo, por lo que se puede observar que un gran porcentaje de consejeros piensan que la metodología que se utilizó en la capacitación fue la más adecuada.

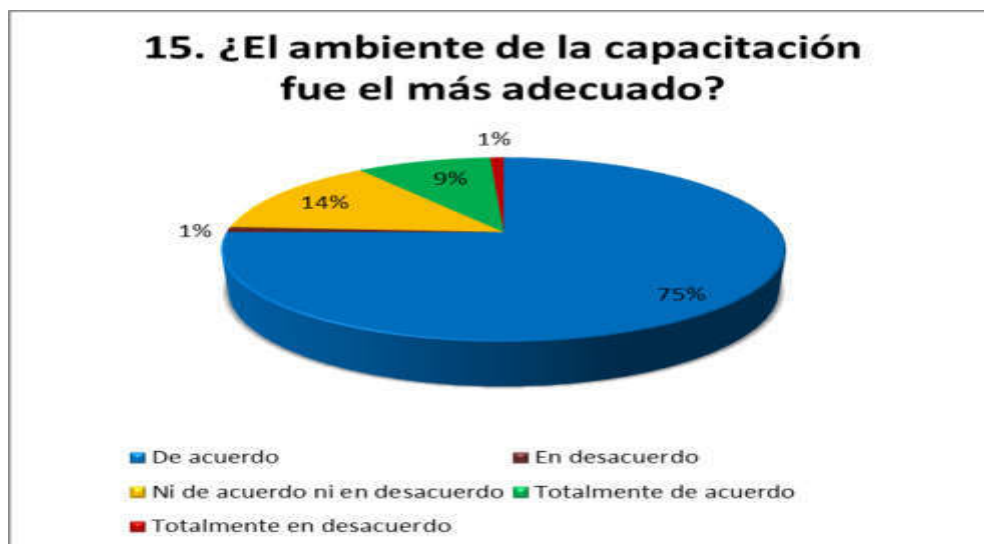


Figura 29. Ambiente de la capacitación fue el más adecuado

Fuente : Elaboracion Propia

Tal como muestra en la figura 29 un 75% está de acuerdo en que el ambiente fue el más adecuada, un 14% que está ni acuerdo ni desacuerdo y un 9% está totalmente de acuerdo, por lo que se puede observar que un gran porcentaje de consejeros piensan que el ambiente en donde se realizó la capacitación fue el más adecuado.

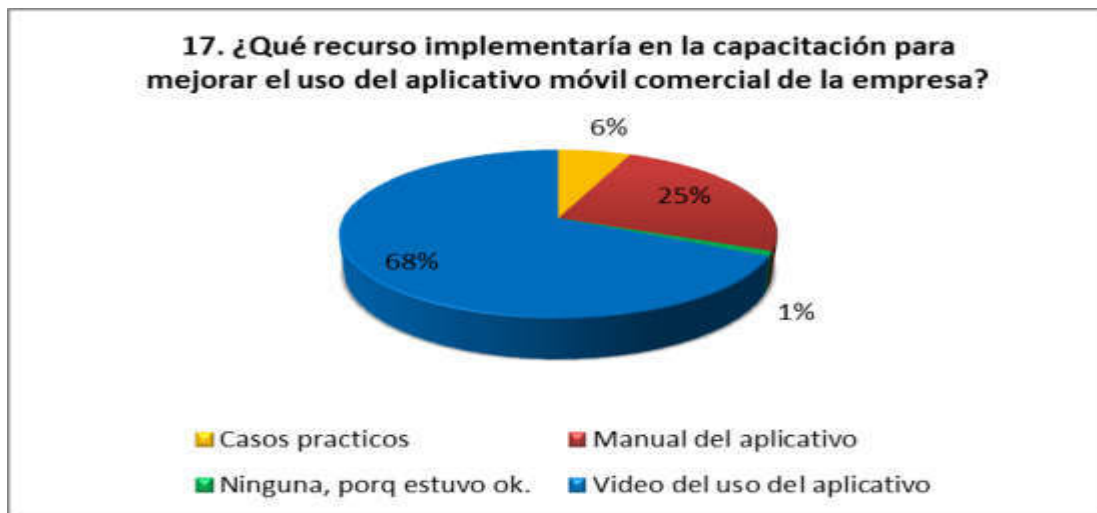


Figura 30. Recurso implementaría en la capacitación

Fuente : Elaboracion Propia

Tal como muestra en la figura 30 la mayoría de consejeros un 68% piensan que se debería implementar un video tutorial sobre el uso del aplicativo móvil comercial y un 25% piensan que se debería implementar un manual.

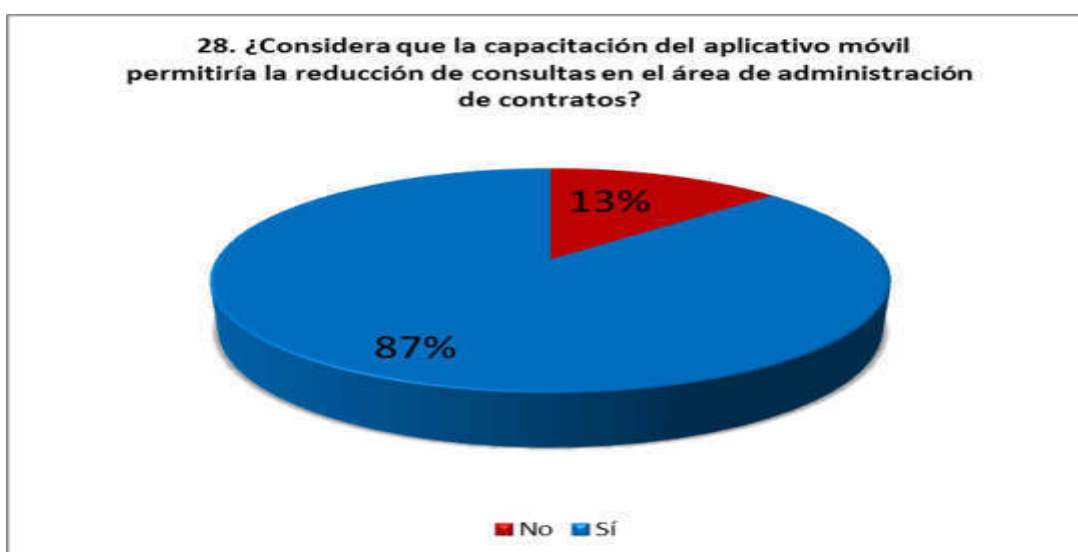


Figura 31. Capacitación del aplicativo móvil permitiría la reducción de consultas al área de administración de contratos.

Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 31 la mayoría de consejeros un 87% consideran que la capacitación permitiría reducir las consultas en el área de administración de contratos.

Para poder verificar que tan capacitados se realiza una prueba tanto en Sede Central como en Sede Norte, se toma una muestra de 164 consejeros

En la prueba se realizaron 4 preguntas, una por cada opción del aplicativo:

Tabla 8. Prueba del aplicativo móvil comercial

CONTENIDO	Peso	Equivalente
Opciones		
Ubicación de Beneficiario	30%	6 puntos
Estado de cuenta	30%	6 puntos
Disponibilidad de Espacio	30%	6 puntos
Visor de Servicios	10%	2 puntos

Fuente: Elaboración propia

La sumatoria total de los puntos será de 20, la nota aprobatoria será a partir de 13.

Donde los que tuvieron de 17 a 20 a nivel A, los de 13 a 16 es nivel B, de 09 a 12 es nivel C ,de 05 a 08 es nivel D y de 00 a 04 es nivel E.

Tabla 9. Calificación de notas

CALIFICACIÓN	Frecuencia	F.R.A.	%
NIVEL B	50	30.49%	30.49%
NIVEL A	49	60.37%	29.88%
NIVEL D	47	89.02%	28.66%
NIVEL E	13	96.95%	7.93%
NIVEL C	5	100%	3.05%

Fuente: Elaboración propia

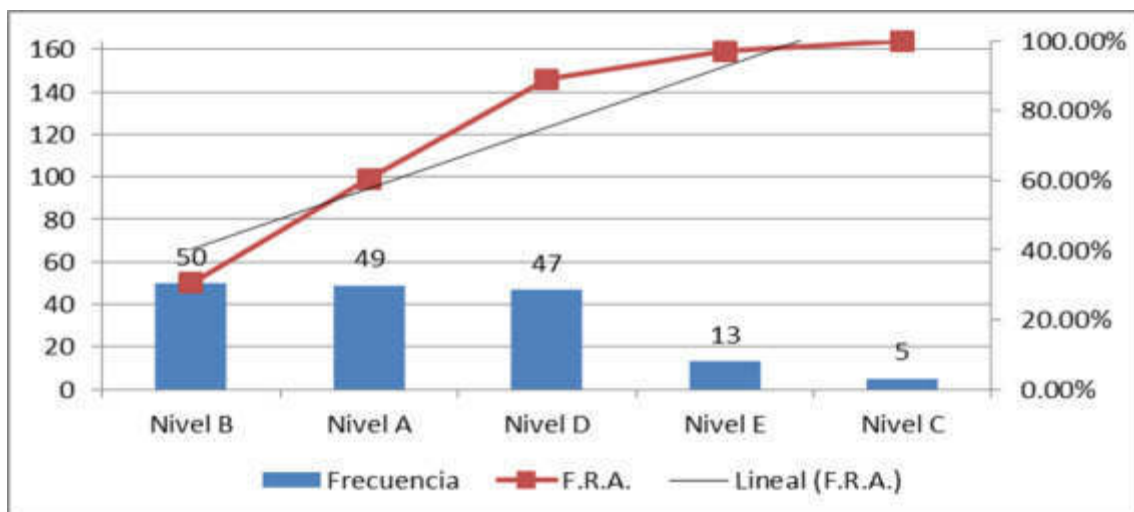


Figura 32. Pareto de la prueba del aplicativo móvil

Fuente: Elaboración propia

Se observa que si bien la figura de Pareto no es exacto, nos da una visión de cómo están las notas, que un 60.37 % están con nota aprobatoria pero alrededor de 39.63. % se encuentran en nivel C,D ,F que es un rango de nota de desaprobatoria.

Se realiza un análisis por cada pregunta de las opciones del aplicativo móvil comercial.

Tabla 10. Preguntas de ubicación de Beneficiario

Ubicación de beneficiario					
Preg.	Q	Valor Total	Contestaron	Resp OK	%
P1	69	40%	38%	66	96%
P2	32	25%	13%	17	53%
P3	28	25%	13%	14	50%
P4	35	10%	8%	28	80%
	164		72%		

Fuente: Elaboración Propia

La pregunta 1 que es la búsqueda de beneficiario por nombres y apellidos obtuvo un porcentaje alto de personas que respondieron bien (96%), las preguntas en cual fallaron más fueron la búsqueda de beneficiario por el nombre del titular (53%) y búsqueda de beneficiario por DNI del titular (50%).

Tabla 11. Preguntas de estado de cuenta

Estado de Cuenta					
Preg.	Q	Valor Total	Contestaron	Resp OK	%
P1	32	30%	23%	25	78%
P2	35	20%	7%	13	37%
P3	33	20%	13%	22	67%
P4	28	15%	11%	20	71%
P5	36	15%	12%	29	81%
	164		67%		

Fuente: Elaboración Propia

La pregunta 5 que es la búsqueda de código de espacio obtuvo un porcentaje alto de personas que respondieron bien (81%), la pregunta en cual fallaron más fue la búsqueda de cuotas pendientes con el DNI del titular (37%).

Tabla 12. Preguntas de Disponibilidad de espacio

Disponibilidad de Espacio					
Preg.	Q	Valor Total	Contestaron	Resp OK	%
P1	69	35%	14%	28	41%
P2	32	25%	10%	13	41%
P3	35	25%	9%	13	37%
P4	28	15%	9%	16	57%
	164		42%		

Fuente: Elaboración Propia

La pregunta 4 que es la búsqueda de plataforma cerca de un cuadrante obtuvo un 57% que respondieron bien, de la pregunta 3 que es ampliaciones de contratos obtuvo un 37%.

Tabla 13. Preguntas de Visor de Servicios

Visor de Servicios					
Preg.	Q	Valor Total	Contestaron	Resp OK	%
P1	85	50%	39%	66	78%
P2	79	50%	46%	72	91%
	164		84%		

Fuente: Elaboración Propia

La pregunta 1 y 2 obtuvieron un buen porcentaje de respuestas correctas.

Se observa que la opción de visor de servicios es la que obtuvo un mayor porcentaje de respuestas correctas (84%), si bien esta opción sólo tiene un peso de (10%) por no ser tan relevante para el consejero ni para el cliente sino más bien para un tercero por otro lado la opción de disponibilidad de espacios es la que tiene un menor porcentaje de respuestas correctas (42%), debido a que en todas las preguntas que se les realizó obtuvieron un porcentaje bajo en comparación a las demás opciones.

A continuación, se presentan los resultados de la entrevista con el Gerente Comercial, el Sr. Constante Castillo; la Gerente de Recaudación y Servicios, la Sra. Lorena Almonte y el Analista de Tecnología e Información, el Sr. Cesar Nunton.

La capacitación al consejero le sirvió para aprender el uso del aplicativo móvil

La Gerente de Recaudaciones y Servicios señala “Me parece que debemos complementar, porque nuestra fuerza de venta es de mayor edad, no tiene la misma capacidad de captar la capacitación como la gente joven, que maneja el internet, el aplicativo. Por la premura también de repente le dedicamos poco tiempo” (*Lorena Almonte*)

El Gerente Comercial señala: “El promedio de nuestros consejeros están en 45 años, entonces para una persona de 45 años al entrar en un proceso de cambio, de manejo de apps, tecnológicamente con los Smartphone, primero habría que prepararlos en el sentido de, que van a ganar, que gano yo como bisagra, interactuar en este tema” (*Constante Castillo*)

El Analista de TI señala: “Se hizo sólo una vez y se hizo de manera muy general, paso a paso, el módulo del prospecto no es muy complicado, vimos otras opciones” (*Cesar Nunton*)

La Capacitación fue completa, abarcó todas las opciones del aplicativo móvil comercial

La Gerente de Recaudaciones y Servicios señala: “Yo creo que en un primer momento si abarcó todo, pero como te digo la gente si no practica se olvida, entonces debe de ser continuo, porque cada vez que se incorpora algo nuevo en el app, se capacita sobre eso. Por ejemplo, aquí en operaciones vemos que siguen consultando lo mismo y no están utilizando el aplicativo” (*Lorena Almonte*)

El Gerente Comercial señala: “La capacitación fue en detalle, pero hay que entender que dentro un equipo siempre hay un porcentaje que tiene más capacidades” (*Constante Castillo*)

El Analista de TI señala: “Como te comenté no abarcó todo, porque habían unas opciones que ya eran antiguas” (*Cesar Nunton*)

Es importante la capacitación para un mejor uso del aplicativo móvil comercial

La Gerente de Recaudaciones y Servicios señala: “Sí, es importante como te digo porque la gente es mayor y hay que estar dándole más y más capacitación” (*Lorena Almonte*)

El Gerente Comercial señala: “Definitivamente, pero sobretodo identificando cuál es el grupo, “segmentando”, cuál es el grupo que adolece, que dificulta o que tiene cierta lentitud” (*Constante Castillo*)

El Analista de TI señala: “Sí” (*Cesar Nunton*)

La actitud del consejero, el diseño y la capacitación del aplicativo móvil comercial son factores que influyen de manera directa en la reducción de consultas al área de Administración de Contratos

La Gerente de Recaudaciones y Servicios señala: “Sí, sobretodo la capacitación” (*Lorena Almonte*)

El Gerente Comercial señala: “Sí, claro, pero eso va ser gradual, hoy por hoy habrá disminuido en un 20% de consultas, pero a medida que toda la gente sepa manejar,

con más maniobrabilidad y eficiencia ese es el tema de disminución de consultas, va ir aumentando, es decir menos consultas” (*Constante Castillo*)

El Analista de TI señala: “Bueno sí, eso va afectar si es que el consejero no estuvo atento a la capacitación, entonces no se van a reducir las consultas” (*Cesar Nunton*)

Según las opiniones anteriormente mencionadas la capacitación hay que tener en cuenta algunos factores como la edad, ya que los consejeros en promedio son personas de mayor edad y en principio adolecen habilidades del manejo del uso del aplicativo y con cada cambio que se pueda dar en el aplicativo es un tema de adaptación; también se indica que la capacitación debe ser continua y que influye de manera directa en la disminución de consultas en el área de administración de contratos.

4.1.4. Del objetivo específico 3: Evaluar la actitud de los consejeros en el uso del aplicativo móvil comercial para la reducción de consultas en el Área de Administración de Contratos de la empresa Campo Fe

Para evaluar cuál es el impacto que tiene la actitud del consejero frente al aplicativo, se realiza una encuesta donde se determina que es importante la actitud para la reducción de consultas en el área de administración de contratos; así mismo indican que es más rápido absolver las consultas por el aplicativo móvil comercial.

Por lo que, para obtener los resultados antes mencionados, se formularon las siguientes preguntas que fueron respondidas por la fuerza de ventas.

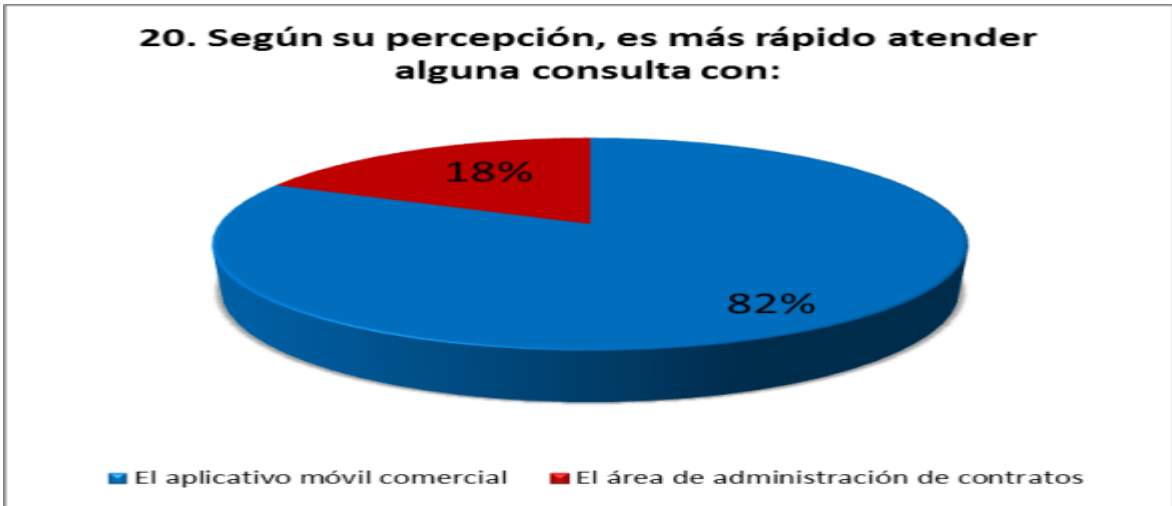


Figura 33 Según su percepción la atención es más rápida

Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 33 un 82% indica que su percepción es que el aplicativo móvil comercial es más rápido para poder atender una consulta y un 18% indica que es el área de administración de contratos.



Figura 34. Percepción del cliente ante el aplicativo móvil es buena

Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 34 un 63% indica que la percepción del cliente ante el aplicativo móvil comercial es buena, un 24% indica que está ni acuerdo ni desacuerdo y un 12% está totalmente de acuerdo, por lo que se observa la mayoría de los consejeros perciben que el aplicativo le es de ayuda ante el cliente y con ello tendrá un efecto positivo ante su actitud para el uso del aplicativo.

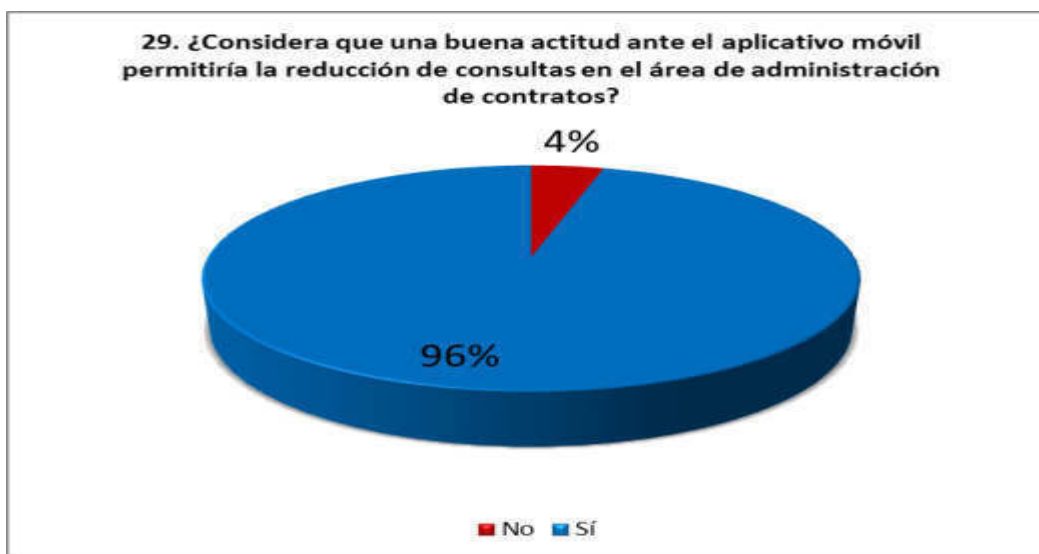


Figura 35. Una buena actitud ante el aplicativo móvil permitiría la reducción de consultas

Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra en la figura 35 un 96% considera que una buena actitud ante el aplicativo móvil comercial permitiría la reducción de consultas en el Área de Administración de Contratos y un 4% indica que no.

Para poder observar la actitud del consejero frente al aplicativo móvil comercial se llevó a cabo la prueba de cliente incognito, esto se realizó en base a un orden el cual guarda coherencia a los diferentes tipo de cliente (Ya sea cliente titular, familiar).

El cliente incógnito tendrá una tabla para calificar si se cumplió con las preguntas de cada opción, se colocará un check si responde adecuadamente la pregunta y un aspa en caso no lo hiciese así.

De las 5 combinaciones de preguntas, el cliente incognito realizará a un total de 10 consejeros (5 en cada Sede).

Tabla 14. Cliente incognito

	Ubicación de Beneficiario	Estado de cuenta	Disponibilidad de Espacio
Titular (Combinación 1)	4	2	3
Titular (Combinación 2)	1	3	1
Familiar(Combinación 3)	2	1	2
Titular (Combinación 4)	3	4	4
Titular (Combinación 5)	1	5	1

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15. Ubicación de beneficiario

Ubicación de beneficiario		
Preg.	Q	Respondieron con APP
P1	4	4
P2	2	2
P3	2	1
P4	2	1
	10	8
		80%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16. Estado de Cuenta

Estado de Cuenta		
Preg.	Q	Respondieron con APP
P1	2	2
P2	2	1
P3	2	0
P4	2	1
P5	2	2
	10	6
		60%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17. Disponibilidad De Espacio

Disponibilidad de Espacio		
Preg.	Q	Respondieron con APP
P1	4	1
P2	2	0
P3	2	0
P4	2	1
	10	2
		20%

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla 15 que el porcentaje obtenido de respuestas con una actitud positiva frente al aplicativo fue del 80%, el más elevado de los porcentajes con respuesta a las opciones, esto guarda relación a la prueba del aplicativo realizada a los consejeros. De la tabla 16 el porcentaje obtenido es de 60%, al igual que la prueba guarda relación ya que fue la opción con un valor intermedio. De la tabla 17 el porcentaje obtenido es un 20%, esto guarda relación con la prueba donde disponibilidad era la opción con menor porcentaje de respuestas correctas

En total de los consejeros a los que se le realizaron las preguntas con el cliente incognito, fueron 8 personas de un total de 10 es que su actitud frente al aplicativo fue positiva (80%).

Nota: No se consideró la opción visor de servicios ya que al realizar el trabajo de campo del cliente incognito, se observó que los consejeros manejan una hoja donde tenían dicha información y donde es más práctico su uso

A continuación, se presentan los resultados de la entrevista con el Gerente Comercial, el Sr. Constante Castillo; la Gerente de Recaudación y Servicios, la Sra. Lorena Almonte y el Analista de Tecnología e Información, el Sr. Cesar Nunton.

Considera usted que el consejero cuenta con una actitud positiva frente al uso del aplicativo móvil comercial de la empresa Campo Fe

La Gerente de Recaudaciones y Servicios señala: “En un 90% sí, 10% yo creo que hay algunas personas mayores que todavía hay alguna resistencia” (*Lorena Almonte*)

El Gerente Comercial señala: “yo diría que un 80% ya se adecuó, sabe de eso, sabe que puede tener, puede sacarle mucho partido a la información y siempre un 20% que habrá que trabajar en la parte actitudinal para hacerle ver que es mucho para dar” (*Constante Castillo*)

El Analista de TI señala: “Puede ser que unos usuarios que de repente por la edad puede ser que le sea tedioso, un poco complicado” (*Cesar Nunton*)

La actitud del consejero, el diseño y la capacitación del aplicativo móvil comercial son factores que influyen de manera directa en la reducción de consultas al área de Administración de Contratos

La Gerente de Recaudaciones y Servicios señala: “Sí, sobretodo la capacitación” (*Lorena Almonte*)

El Gerente Comercial señala: “Sí, claro pero eso va ser gradual, hoy por hoy habrá disminuido en un 20% de consultas, pero a medida que toda la gente sepa manejar, con más maniobrabilidad y eficiencia ese es el tema de disminución de consultas, va ir aumentando, es decir menos consultas” (*Constante Castillo*)

El Analista de TI señala: “Bueno sí, eso va afectar si es que el consejero no estuvo atento a la capacitación, entonces no se van a reducir las consultas” (*Cesar Nunton*)

Según las opiniones anteriormente mencionadas la actitud del consejero frente al uso del aplicativo móvil comercial es positiva, esto permite que las consultas se reduzcan en el área de administración de contratos.

4.2 Discusión de Resultados

Habiendo seleccionado a la empresa Campo Fe como fuente de información de la herramienta del aplicativo móvil comercial que influye en la reducción de consultas, se ha podido comparar la opinión y percepción de los consejeros y de los encargados del desarrollo del aplicativo móvil comercial con nuestras hipótesis y las investigaciones realizadas por diferentes expertos en el tema, generando discusión y detectando las similitudes y diferencias entre lo teórico y práctico.

Los resultados de la presente investigación, fueron obtenidos a través de entrevistas a los encargados del aplicativo móvil comercial, además se realizaron encuestas, cliente incognito y prueba del aplicativo a los consejeros, quedando registro de las actividades mencionadas por medio de fotografías, encuestas en línea, filmaciones y audios. En el caso de las herramientas utilizadas, éstas fueron sometidas al criterio dos expertos en la materia quienes observaron y

recomendaron mejoras en la encuestas para así obtener resultados más precisos. Las técnicas empleadas han permitido analizar con mayor fiabilidad, contrastando los resultados obtenidos.

Los resultados que se obtuvieron corresponden a la investigación realizada en la empresa Campo Fe, en el cual se pudo constatar que el diseño, la capacitación y la actitud son factores clave para la reducción de consultas al área de administración de contratos. Los aspectos mencionados obtuvieron un porcentaje elevado, los consejeros consideran que es importante para un mejor uso del aplicativo.

En las entrevistas realizadas se pudo detectar que los encargados del aplicativo mencionan que el aplicativo se desarrolló con el fin de que esta herramienta sea importante para la gestión del consejero, asimismo, permita la reducción de consultas al área de administración de contratos, además ellos manifiestan que el diseño del aplicativo es amigable, pero que siempre pueden haber mejoras, con respecto a la capacitación mencionan que la capacitación es importante para su uso, ya que la mayoría de los consejeros son personas de mayor edad; y con respecto a la actitud mencionan que la mayoría de los consejeros tienen buena disposición, pero medida que no se solucionen algunos problemas que se suscitan esto no va a mejorar.

Con la prueba del aplicativo que se realizó se ha podido evaluar el conocimiento del consejero, donde se obtuvo un porcentaje de 60.37% con nota aprobatoria, se consideró con nota aprobatoria los que obtuvieron de 13 a más, esto ha permitido obtener como información la falta de capacitación en el consejero, ya que es

importante que ellos conozcan bien su herramienta de trabajo porque influye directamente en la reducción de consultas.

Con el cliente incognito se ha podido evaluar la actitud del consejero, donde se observó que de los 10 consejeros 8 de ellos utilizaron el aplicativo para absolver algunas dudas, también se observa que no utilizan en su totalidad, puesto que hay opciones del aplicativo que tienen menor porcentaje de uso como la disponibilidad de espacios.

La información recopilada puede ser utilizada para otras empresas similares a la investigada, ya que resultados obtenidos en el trabajo de campo representan la opinión del aplicativo móvil comercial para la reducción de consultas, la encuesta fue aplicada a la fuerza de ventas, considerando que esta área es indispensable en una empresa se puede decir que la información recabada es extensiva a otras empresas de servicios.

Tabla18. Discusión de resultados

OBJETIVOS	HIPÓTESIS	RESULTADOS OBTENIDOS EN EL	BASES TEÓRICAS	ANÁLISIS
Objetivo general	Hipótesis general	TRABAJO DE CAMPO		
<p>Determinar el impacto del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe</p>	<p>El aplicativo móvil comercial impacta de manera positiva en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe</p>	<p>En el trabajo de campo pudimos constatar que hay diferencias en los estudios de tiempos que el colaborador de administración de contratos utilizaba en un inicio del aplicativo (00:54:00 min) a los tiempos que se utiliza en la actualidad (00:10:32 min), hoy en día el promedio para absolver las consultas que podría ser respondidas con el aplicativo han disminuido, pero aún no en su totalidad.</p> <p>Los resultados obtenidos por la encuesta fueron que la mayoría de los consejeros (97%) usan el aplicativo móvil como herramienta de apoyo para su gestión (98%), además manifiestan que las opciones del aplicativo son buenas, es por ello que su primera reacción ante alguna consulta utiliza el aplicativo móvil comercial (85%) a pesar que se presenten algunos problemas como la información desactualizada y tengan alguna dificultad con algunas opciones como lo que es ubicación de beneficiario.</p>	<p>Según Lozano (2017) concluye que la implementación de la aplicación móvil redujo el tiempo empleado en el proceso de consulta de saldo de las tarjetas del Metro de Lima de 17 a 3 minutos, gracias a que el usuario ahora dispondrá de su saldo cuando él lo necesite.</p> <p>Además se observa que se logró incrementar el número de consultas vía aplicación móvil de 1 a 3, debido a que el usuario en vez de dirigirse a la estación ahora puede acceder a la información desde su dispositivo móvil.</p> <p>Según Vargas (2014) es importante mencionar que la aplicación y la red volverían al equipo de fuerza de venta eficaces, debido a que tendrían la información en tiempo real a su alcance y les permite realizar sus labores.</p>	<p>Se ha obtenido un impacto total de la hipótesis inicial planteada, debido a que a través de los estudios de tiempos que se realizó en el año 2015 en comparación al estudio realizado este año, el promedio para absolver las consultas que podría ser respondidas con el aplicativo han disminuido en el Área de Administración de Contratos pero aún no en su totalidad ,además según lo planteado por Lozano afirma que con la implementación del aplicativo se logró incrementar las consultas por ende la reducción de las consultas en la misma estación.</p>

		En las entrevistas realizadas se ha podido detectar que los encargados del aplicativo mencionan que el aplicativo se desarrolló con el fin de que esta herramienta sea importante para la gestión del consejero, así mismo permita la reducción de consultas al área de administración de contratos.		
Objetivos específicos	Hipótesis específicas	RESULTADOS OBTENIDOS EN EL TRABAJO DE CAMPO	BASES TEÓRICAS	ANÁLISIS
Determinar el impacto del diseño del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe	El diseño del aplicativo móvil comercial impacta de manera positiva en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe	Los resultados obtenidos por la encuesta que tanto, el diseño con un 73%, la definición de texto con un 70% y la información que arroja el aplicativo 64% es buena, además la fuerza de venta indica que el aplicativo desarrollado es amigable 96% y que esto conlleva a que la consultas al Área de Administración de Contratos se reduzcan. En las entrevistas realizadas se ha podido detectar que los encargados del aplicativo mencionan el diseño del aplicativo es amigable pero que siempre pueden haber mejoras.	Según Valera (2017) menciona que el diseño gráfico, la definición del texto, la colocación de iconos, títulos y demás es parte de la estructura global que tiene que tener el aplicativo para que sea de fácil uso. Garita – Araya (2013) indica es importante centrar esfuerzos en el diseño ya que es lo primero que impactará al usuario para que este sea amigable y pueda permitir un mejor uso del aplicativo.	Según los resultados obtenidos , la hipótesis sugerida al principio tiene relación total , ya que el diseño del aplicativo móvil comercial tuvo un impacto positivo en la reducción de consultas al Área de Administración de Contratos ,obteniendo un buen porcentaje en el diseño gráfico, definición de texto y la información que arroja , esto conlleva a que si el aplicativo es amigable para los consejeros permitirá la reducción de consultas , así mismo afirma Valera que debemos tener en cuenta estos tipos de características para que exista mayor disponibilidad de acceso .
Determinar el impacto que tiene la capacitación del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas	La capacitación del aplicativo móvil comercial impacta de manera positiva en la reducción	Los resultados obtenidos por la encuesta es de un 70% que indican que recibió capacitación y donde se	Según Garita – Araya (2013) indica que la capacitación de los usuarios, en el manejo de las aplicaciones tanto las desarrolladas por las bibliotecas o las que se encuentran de	Según los resultados se ha obtenido un impacto total de la hipótesis inicial planteada, debido a que la capacitación del aplicativo impacta de forma positiva

<p>que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe</p>	<p>de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe</p>	<p>observa que un gran porcentaje piensa que el ambiente, la metodología, el horario, la duración fue el adecuado, esto conlleva a que las consultas al Área de Administración de Contratos se vean reducidas.</p> <p>En los resultados de la prueba del aplicativo se obtuvo un 60.37 % están con nota aprobatoria mayor a 13 pero un 39.63 % se encuentran en nivel C,D,E que es un nota desaprobatoria y con respecto a las opciones tenemos que reforzar lo que es disponibilidad de espacio que tiene un 42% que respondieron bien. Los resultados obtenidos en la entrevista, es que en la capacitación hay que tener en cuenta algunos factores como la edad, ya que los consejeros en promedio son personas de mayor edad y en principio adolecen del manejo del uso del aplicativo y con cada cambio que se pueda dar en el aplicativo es un tema de adaptación; también se indica que la capacitación debe ser continua y que influye de manera directa en la disminución de consultas en el área de administración de contratos.</p>	<p>manera gratuita, es el primer paso en este largo camino; cuanto más satisfechos se encuentren los usuarios en el uso de todas las herramientas de información existentes, mayor será su fidelidad con la biblioteca.</p> <p>Oshiro (como se citó en Agencia Peruana de Noticia Andina, 2017) resaltó la importancia de capacitar al personal de las empresas en el correcto manejo de las TIC, pues sus beneficios se hacen evidentes si estas tecnologías son manejadas de manera correcta por los trabajadores.</p> <p>Mejía (2017) concluye que las capacitaciones del uso del aplicativo móvil y para el mantenimiento de la base datos, permitirán que estos hagan el uso correcto del aplicativo, ya que, al existir el compromiso serio por parte de ellos en su correcta utilización, el aplicativo funcionara en todo su potencial para cumplir los objetivos previamente establecidos de la organización.</p>	<p>en la reducción de consulta , ya que un buen porcentaje de consejeros ha recibido una capacitación formal, estando de acuerdo con el horario , duración , metodología , además pudimos observar a través de la prueba que se realizó que solo un 60.37 % obtuvo nota aprobatoria (más de 13) , considerando que el 39.63 % de la fuerza de ventas desaprobó, esto conlleva a que se necesita reforzar en este tema , así mismo las bases teóricas afirman como Garita-Araya que la capacitación es el primer paso para que los usuarios se encuentren satisfechos , además como menciona Mejía que con la capacitación permitirá el uso correcto del aplicativo .</p>
---	--	---	--	--

<p>Evaluar la actitud de los consejeros en el uso del aplicativo móvil comercial para la reducción de consultas en el Área de Administración de Contratos de la empresa Campo Fe</p>	<p>La actitud de los consejeros en el uso del aplicativo móvil comercial impacta positivamente en la reducción de consultas en el Área de Administración de Contratos de la empresa Campo Fe</p>	<p>En los resultados obtenidos en la encuesta la actitud es importante para la reducción de consultas en el área de administración de contratos; así mismo indican que es más rápido absolver las consultas por el aplicativo móvil comercial 82%.</p> <p>Los resultados obtenidos en el cliente incógnito realizado a los consejeros, fueron 8 personas que utilizaron el aplicativo móvil comercial de un total de 10 que es un (80%).</p> <p>Los resultados de la entrevista fue que la actitud del consejero frente al uso del aplicativo móvil comercial es positiva, esto permite que las consultas se reduzcan en el área de administración de contratos.</p>	<p>Davis (como se cita en Barahona y Calderón ,2017) “establecen que la percepción de la facilidad de uso de la tecnología influye positivamente en su utilidad percibida, al igual que la percepción de facilidad de uso influye positivamente en la actitud hacia su uso.”</p> <p>Jones, Sundaram y Chin (como se cita en Barahona y calderon, 2017) sugieren que los dos determinantes de particular importancia sobre la actitud del vendedor ante las innovaciones tecnológicas son la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida.</p> <p>Según Sosa (2014) la actitud se basa como se cita en Hew & Brush ,2007 las actitudes pueden definirse como un sentir específico que indica si la persona le gusta o no le gusta algo</p>	<p>Según los resultados obtenidos, de la hipótesis planteada, que la actitud de los consejeros impacta de forma positiva en la reducción de consultas, se ha obtenido un gran porcentaje que indican que es más rápido absolver las consultas por el aplicativo móvil comercial; además se valida esto por el cliente incógnito , donde un gran porcentaje tuvo buena actitud ante el aplicativo, pero se observó que no fue para todas las opciones que se les preguntó ya que hay cierto rechazo por la desconfianza de la información; así mismo las bases teóricas afirman como Barahona y Calderón que establecen que la percepción de la facilidad de uso de la tecnología influye positivamente en su utilidad percibida, además como menciona Hew & Brush que las actitudes pueden definirse como un sentir específico que indica si la persona le gusta o no le gusta algo.</p>
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

1.El aplicativo móvil comercial si impacta de manera positiva en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos, esto se muestra en el estudio realizado anteriormente, cuando el aplicativo estaba en sus inicios se observaba que los tiempos que demandaban en absolver las consultas de las opciones del aplicativo en promedio eran de 00:54 min sin embargo si se compara con el estudio que se realizó en el 2018 , se observa que es de 00:10:32 min, pudiéndose absolver con el aplicativo , si bien es cierto el tiempo ha disminuido pero no es su totalidad , también sucede con la evaluación que se realizó con el costo de atención comparando los dos escenarios , donde se observa que hay una disminución de 1575 soles , esto a favor de la empresa ya que equivale al sueldo mensual de los asistentes .

2.El diseño del aplicativo móvil comercial si impacta de manera positiva en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos ya que facilita el acceso al contenido de las opciones de manera más rápida, atractiva y sobre todo evitándonos pérdidas de tiempo al obtener esta información , es por ello que el diseño gráfico , definición de texto y la información que arroja es buena , además los consejeros afirman que es amigable , pero también notaron que se puede implementar algunas mejoras en las opciones para la gestión de la fuerza de ventas.

3. La capacitación del aplicativo móvil comercial si impacta de manera positiva en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos , ya que un 70 % de los consejeros afirman que si recibieron capacitación formal donde el ambiente , la metodología usada , el horario , la duración fue el adecuado, además

con la prueba del aplicativo que se realizó se observa que si bien es cierto un 60.37 % representa a los consejeros que sacaron más de 13 de nota, considerando como nota aprobatoria, pero que un 39.63 % representa una nota desaprobatória concluyendo que falta reforzar en este aspecto y en la opción de disponibilidad de espacios que fue la que presentó más inconvenientes.

4. La actitud de los consejeros en el uso del aplicativo móvil comercial si impacta de manera positiva en la reducción de consultas realizadas al Área de Administración de Contratos; ya que un 82 % indican que es más rápido absolver las consultas por el aplicativo móvil comercial que hacer las consultas al área administrativa, además con el cliente incógnito se pudo observar que la opción que tuvieron más inconvenientes fue disponibilidad de espacio, ya que por tema de desconfianza a la información que arroja el aplicativo.

CONCLUSION ADICIONAL

5. La información recopilada puede ser utilizada para otras empresas similares a la investigada, ya que los resultados obtenidos, ha tenido un impacto positivo debido a que con el uso del aplicativo móvil los tiempos de respuesta por parte de los consejeros hacia los clientes sean más rápidos y eficaces, lo cual optimizará recursos valiosos como el tiempo en la áreas involucradas , que alimenta económicamente a la organización ,de esta forma es extensiva también a otros tipos de rubros de empresas como de servicios ,industrial entre otras.

RECOMENDACIONES

1. El aplicativo móvil comercial ha permitido reducir tiempos y costos, es por eso que se recomienda que se pueda implementar para realizar más tareas e incluso que se pueda utilizar en las otras unidades de negocio del Grupo Fe (Prestafe, Fe salud, Fe seguros entre otros) ya que sería la oportunidad de interactuar con el cliente, descubrir gustos y necesidades, en otras palabras, una atención más personalizada.
2. Se recomienda a la Gerencia de TI, contratar a una persona especializada en los que son las APP, que maneje eficientemente los temas que indican los consejeros que está fallando, es decir mantener el aplicativo con la información actualizada, también que se generen más opciones que le hagan atractivo el uso al consejero y que éstas sean fáciles de manejar para que sea constante y duradero su uso.
3. Se recomienda a la gerencia comercial que realice la capacitación presencial o virtual al total de los consejeros, y que ésta sea poniendo énfasis a los puntos en los que el consejero tiene dificultad, como se demuestra en la investigación que son las opciones de disponibilidad de espacio y estado de cuenta. Además, deben contar con un video tutorial del aplicativo móvil comercial, para que esto sirva de refuerzo a la capacitación.
4. Se recomienda que se implemente otras funciones, cambios tecnológicos, observar las ventajas, desventajas y beneficios que se puedan dar en el proceso del aplicativo, la cual permita darle un valor agregado al consejero al utilizarlo, ya que esto permitirá afianzar la actitud del consejero ante el aplicativo comercial.

REFERENCIAS

- 1 Agencia Peruana de Noticia Andina. (31 de enero de 2017). ¿Por qué debes capacitar a tu equipo en manejo de TIC? .América Economía .Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/por-que-debes-capacitar-tu-equipo-en-manejo-de-tic>
- 2 Aguirre,L.y Sinche,H. (2013).*Diseño de una aplicación móvil para la consulta académica de la fiis-utp*.(tesis pregrado).Universidad tecnológica del Peru,Lima,Peru.
- 3 Agencia peruana de noticias. (25 de febrero de 2018). Mapfre Perú abrirá dos camposantos en provincia este año. América Economía .Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-mapfre-peru-abrira-dos-camposantos-provincias-este-ano-162847.aspx>
- 4 Artica, R. (2014). Desarrollo de aplicaciones móviles. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos. Recuperado de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4515/Robertho_Tesis_Titulo_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 5 Appyourself.(2016).*Tipos de aplicaciones móviles*. Recuperado de <https://appyourself.net/es/2016/11/10/tipos-de-aplicaciones-moviles/>
- 6 Babilon,L y Zamorano ,C.(2016). *Diseño de un aplicativo móvil para el seguimiento del cuidado y desarrollo de los niños en una guardería*. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2440/1/babilon_zamorano.pdf

- 7 Barake, N. (setiembre de 2011).Ebscohost. *Mercadeo móvil en tiempo y espacio* .Recuperado de <https://eds.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=cbfd1ec6-963d-47e7-99c4-cd8021b2d477%40sessionmgr103&vid=13&hid=120>
- 8 Barahona, J y Calderon, H. (2017).*La actitud del vendedor ante las innovaciones tecnológicas y su influencia en su desempeño en las ventas.* Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1965420929/ECF44DC6E55045ABPQ/3?accountid=14747>
- 9 BBC mundo. (setiembre de 2016). Recuperado de <http://www.bbc.com/mundo/noticias-37247130>
- 10 Bilbaohiria. (2014).*El cementerio de Bilbao lanza una aplicación móvil.* Recuperado de <http://bilbaohiria.com/el-cementerio-de-bilbao-lanza-una-aplicacion-movil/>
- 11 Bolognesi, A. (2013) *Sitio web dinámico aplicado a las nuevas tecnologías móviles.* (Tesis Pregrado).Universidad del Aconcagua, Mendoza. Recuperado de http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitaes/455/tesis-4644-sitio.pdf
- 12 Borbon Villón, M. C. (2014). *Implementacion de un Aplicación Móvil para pedidos de comida rápida a domicilio el italian gourmet* . (Tesis pregrado). Universidad estatal península de Santa Elena, la libertad. Recuperado de

<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1623/1/IMPLEMENTACI%C3%93N%20DE%20UNA%20APLICACI%C3%93N%20M%C3%93VIL%20PARA%20PEDIDOS%20DE%20COMIDAS%20R%C3%81PIDAS%20A%20DOMICILIO%20EN%20ITALIAN%20GOURMET.pdf>

- 13 Canal Comstor. (2014). *Tecnología móvil cambia a forma de hacer negocios*. Recuperado de <http://blogmexico.comstor.com/tecnologia-movil-cambia-la-forma-de-hacer-negocios>
- 14 Campo Fe (s.f.) Recuperado de <https://www.grupofe.com.pe/campofe/>
- 15 Cementerio Británico. (S.F). *Cementerio Antiguo – Bellavista*. Recuperado de <http://www.cementeriobritanico.pe/historia.php>
- 16 Cementerio parque del recuerdo lanza aplicación gratuita para sus visitantes.(2014) .Recuperado de <http://starterdaily.com/mobile/2014/07/21/cementerio-parque-del-recuerdo-lanza-aplicacion-movil-gratuita-para-sus-visitantes/>
- 17 Coello, M. (2014). Definición de seguridad, auditoría, estándares y validación de modelos entidad relación para la administración de la base de datos del sistema académico de la carrera de ingeniería en sistemas computacionales y la carrera de ingeniería en networking y telecomunicaciones. (Tesis Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6516/1/TesisCompleta%20-20510.pdf>
- 18 Concepto Definición.(2014).IOS.Recuperado de <http://conceptodefinicion.de/ios/>

- 19 Concepto Definición.(2014).Windows Phone .Recuperado de <http://conceptodefinicion.de/windows-phone/>
- 20 Cortez,M. (setiembre de 2012).Ebscohost. *Mercadeo movil de novedad a necesidad.* Recuperado de <https://eds.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=e74fe1d0-43ba-48c4-b893-d1da921989c8%40sessionmgr4010&vid=16&hid=4205>
- 21 Cuyo,G.(2017). *Propuesta de un aplicativo móvil interno para optimizar los procesos operativos del servicio integral de sepelio en un camposanto de lima metropolitana, 2017.*(tesis de pregrado) .Universidad Privada del Norte, Lima.
- 22 ¿Debe su empresa invertir en un app?. (4 de noviembre de 2016). Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/tecnologia/su-empresa-invertir-app-2173880>
- 23 El BCP lanza su más reciente y novedosa versión de banca móvil.(3 de febrero de 2014) .*La Republica* .Recuperado de <http://larepublica.pe/empresa/769681-el-bcp-lanza-su-mas-reciente-y-novedosa-version-de-banca-movil>
- 24 El espectador. (2012).Dispositivos móviles son claves para empresas. Recuperado de <http://www.elespectador.com/tecnologia/dispositivos-moviles-son-claves-empresas-articulo-330538>
- 25 Emprendedores. (Febrero de 2017).Ideas para hacer un gestión de ventas inteligente .Recuperado de <http://www.emprendedores.es/gestion/como-hacer-una-gestion-de-ventas-inteligente>
- 26 Erickson, B.F. (2007).Ventas. España: Asociación editorial hemisferio.

- 27 Espinoza y Cabrera (2016). Propuesta tecnológica de una aplicación móvil para la gestión de toma de pedidos en “fruti café” en la ciudad de guayaquil
Recuperado de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19673/1/Tesis%20de%20Estefany%20Espinoza%20y%20Luis%20Cabrera%20TEMA_Propuesta%20tecnol%C3%B3gica%20de%20una%20aplicaci%C3%B3n%20m%C3%B3vil%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20toma%20de%20~1.pdf
- 28 Fernandez,A. (2013).Guía de prácticas tecnología móviles. Arequipa, Lima: Universidad católica de santa maría facultad de ciencias e ingenierías físicas y formales.
- 29 Galeano,S. (Agosto de 2016).Marketing ecommerce. Una aplicación móvil te permitirá recorrer el cementerio universal de barranquilla. Recuperado de <http://marketing4ecommerce.co/aplicacion-movil-cementerio-universal-de-barranquilla/>
- 30 Gamboa, D (2015) “Aplicación móvil para el control de notas de los estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato utilizando la plataforma Android.” Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- 31 Garita-Araya,R.(1 de julio de 2013). Tecnología Móvil: desarrollo de sistemas y aplicaciones para las Unidades de Información. *E-Ciencias de la Información*. 3(2),6-9.Recuperado de <https://doi.org/10.15517/eci.v3i2.10654>
- 32 González, M.y Saraza, J .(2014). *Implementación de un sistema vía web con aplicación móvil para la reserva y pedidos en línea de restaurantes*. (Tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1202/3/gonzalez_mmae.pdf

- 33 Gonzales, N; Trelles ,C ,y Mora ,J. (31 de enero de 2017). Manejo Docente de las Tecnologías de la Información y Comunicación. *Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil*. 2(4), 61-72. Recuperado de <http://www.journaluidegye.com/magazine/index.php/innova/article/view/153/261>
- 34 Jardines de la Paz (S.F.) *Historia Jardines de la Paz*. Recuperado de <http://www.jardinesdelapaz.com/quienes-somos/historia/>
- 35 Kanawaty,G.(1996). Introducción al Estudio del Trabajo. Recuperado de <https://teacherke.files.wordpress.com/2010/09/introduccion-al-estudio-del-trabajo-oit.pdf>
- 36 Lancetalent. (2014). *Tipos de aplicaciones móviles*. Recuperado de <https://www.lancetalent.com/blog/tipos-de-aplicaciones-moviles-ventajas-inconvenientes/>
- 37 Lora,C.(1 de noviembre de 2013). Un recorrido por la historia del cementerio Presbítero Maestro. *Rpp Noticias*. Recuperado de <http://rpp.pe/lima/actualidad/un-recorrido-por-la-historia-del-cementerio-presbitero-maestro-noticia-644417>
- 38 Lozano, J (2017). *“Implementación de una aplicación móvil, basado en XP, para mejorar el proceso de consulta de saldo de las tarjetas del metro de Lima - línea 1”*. (Tesis Pre grado). Universidad Autónoma del Perú, Lima. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/391/1/LOZANO%20ANGULO%20JHAIR%20VINCENZO.pdf>

- 39 Matesanz, A. (2014). *Aplicación Android para la empresa Travelling-Service*. (Tesis pregrado). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid. Recuperado de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/662281/gomez_matesanz_alfonso_tfg.pdf?sequence=1
- 40 Medina (2013). Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – ROI – para la Planta Central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013. (Tesis pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8130/TESIS%20FINAL%20NOVIEMBRE%20INCLUYE%20HOJA.pdf?sequence=2>
- 41 Mejia, D. (2017). *Propuesta de un aplicativo móvil para mejorar y gestionar la venta de productos controlados en la farmacia Vidfar V.E.S, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima .Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/562/TITULO%20-%20MEJIA%20TAPIA%20DAGNER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 42 Minchola, R y Zumaran, O. (2016) .*Sistema Web y aplicativo Móvil para la mejora de la recepción de pedidos en el proceso delivery de la empresa Don Belisario*. (Tesis pregrado). Universidad Privada del Norte, Lima. Recuperado de <file:///C:/Users/cf1316/Downloads/Minchola%20Ch%C3%A1vez%20Rodolfo%20Valentino%20-%20Zumaran%20Maceda%20Oscar%20Manuel.pdf>
- 43 Mundo informático (s.f).SQL server. Recuperado de <http://rjprogramacion.blogspot.pe/2013/06/sql-server-conceptos-basicos.html>

- 44 Nolasco, J. (2015). *Desarrollo de aplicaciones móviles con android*. Lima, Perú: Cibertec.
- 45 Quispe, M. (2013). *Aplicación multimedia interactiva y pago con monedero electrónico en boletería para un cine*. (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima. Recuperado del cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/424/1/quispe_mj.pdf
- 46 Qode. (2012). *Aplicativo Móvil*. Recuperado de <http://qode.pro/blog/que-es-una-app/>
- 47 Santa María, L. (25 de febrero de 2015). *Desarrollo de aplicaciones móviles realizados por peruanos* [Staffcreativa]. Recuperado de <http://www.staffcreativa.pe/blog/desarrollo-de-aplicaciones-moviles-realizado-por-peruanos/>
- 48 Sosa, R. (2014). *Actitud de los maestros de matemáticas de la región educativa de San Juan hacia el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como apoyo del proceso de enseñanza aprendizaje de las matemáticas*. Recuperado de <https://search.proquest.com/central/docview/1648175689/8531977FB67C4E92PQ/1?accountid=14747>
- 49 Sotelo, C.A. (2009). *Sistema de comunicaciones móviles*. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- 50 Telecomsharing. (septiembre de 2016). Recuperado de <https://www.telecomsharing.com/es/biblioteca/lte-4g/item/31-que-es-4g-y-cuales-son-las-caracteristicas-tecnicas-mas-importantes>

- 51 Telefónica.(2015).*El 72% de los peruanos consideran que el teléfono móvil es vital para el trabajo y vida* .Recuperado de <http://www.telefonica.com.pe/saladeprensa/noticias/2015/09092015-full.shtml>
- 52 Valera (2017).Desarrollo de material didáctico multimedia del cultivo de tejidos vegetales con aplicaciones agrarias y ambientales. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1963138600/fulltextPDF/848B2E045A94AF8PQ/6?accountid=14747>
- 53 Vargas, C. (2014) .*Diseño e implementación de un sistema de fuerza de ventas para distribuidoras mayoristas sobre una red Vpn móvil* . (Tesis pregrado). Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5434/VARGAS_CARLOS_DISE%C3%91O_SISTEMA_VENTAS_DISTRIBUIDORAS_RED_VPN_MOVIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 54 Zambrano, N. (setiembre de 2013).Ebscohost. *Mercadeo móvil*. Recuperado de <https://eds.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=e74fe1d0-43ba-48c4-b893-d1da921989c8%40sessionmgr4010&vid=6&hid=4205>

ANEXOS

ANEXO NRO 1.

VALIDACION DE CUESTIONARIO



ENCUESTA

Estimado (a) Consejero (a):

Con la finalidad de mejorar el aplicativo móvil de nuestro servicio de ventas, le agradeceríamos contestar con la mayor sinceridad posible la siguiente encuesta, la cual es anónima, es decir, no tiene que escribir su nombre. De antemano le agradecemos su colaboración.

Edad: Marcar el rango de su edad

Sexo

F

M

Sede

SC

SN

De 20 a 30 años	
De 31 a 40 años	
De 41 a 50 años	
De 51 a 60 años	
De 61 a +	

Marque con un aspa la respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Utiliza el aplicativo móvil comercial de la empresa?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
2. Si, su respuesta fue negativa, cual es la causa por la que no utiliza el aplicativo móvil comercial	<input type="checkbox"/> Falta de paquete de datos <input type="checkbox"/> Robo de Celular <input type="checkbox"/> Avería del equipo <input type="checkbox"/> No tiene el celular a la mano <input type="checkbox"/> Falta de Señal <input type="checkbox"/> No tiene instalado el aplicativo <input type="checkbox"/> Otro _____ _____
3. ¿Considera que las opciones que tiene el aplicativo móvil comercial es buena?	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Desacuerdo

(Ubicación de beneficiario, estado de cuenta, disponibilidad de espacios, visor de servicios)	<input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo <input type="checkbox"/> Acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
4. Ante alguna consulta como: - Ubicación de Beneficiario - Disponibilidad de Espacio - Estado de cuenta - Visor de Servicios ¿A dónde recurriría?	<input type="checkbox"/> Consulta con el área de administración de contratos <input type="checkbox"/> Consulta con el aplicativo móvil comercial
5. ¿Cuáles han sido los problemas que ha tenido al momento de usar el aplicativo móvil comercial en los 2 últimos meses? (Enumera 3 opciones en orden de importancia, donde (1) es el problema más recurrente)	<input type="checkbox"/> Información desactualizada <input type="checkbox"/> Falta de información <input type="checkbox"/> Disponibilidad del aplicativo <input type="checkbox"/> Rapidez de información <input type="checkbox"/> Ninguno
6. Considera que el diseño gráfico del aplicativo móvil comercial de la empresa es bueno :	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Desacuerdo <input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo <input type="checkbox"/> Acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
7. Considera que la definición del texto descriptivo en pantalla del aplicativo móvil comercial de la empresa es buena :	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Desacuerdo <input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo <input type="checkbox"/> Acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
8. Considera que la información que arroja el aplicativo móvil comercial de la empresa es buena:	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Desacuerdo

	<input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo <input type="checkbox"/> Acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
9. ¿Considera que la capacitación permite un mejor uso del aplicativo móvil?	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Desacuerdo <input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo <input type="checkbox"/> Acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
10. ¿Recibió alguna capacitación para el uso del aplicativo móvil comercial de la empresa?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
11. Si, su respuesta fue afirmativa ¿El horario de la capacitación fue el más adecuado? (Si su respuesta fue negativa pasar a la pregunta número 18)	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Desacuerdo <input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo <input type="checkbox"/> Acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
12. ¿La duración de la capacitación fue la más adecuada?	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Desacuerdo <input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo <input type="checkbox"/> Acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
13. ¿Considera que la capacitación le sirvió para aprender el uso del aplicativo móvil?	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Desacuerdo <input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo <input type="checkbox"/> Acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo

<p>14. ¿La metodología de la capacitación fue la más adecuada?</p>	<p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
<p>15. ¿El ambiente de la capacitación fue el más adecuado?</p>	<p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
<p>16. ¿Qué recurso implementaría en la capacitación para mejorar el uso del aplicativo móvil comercial?</p>	<p><input type="checkbox"/> Manual del aplicativo</p> <p><input type="checkbox"/> Video del uso del aplicativo</p> <p><input type="checkbox"/> Otros _____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Es amigable el uso del aplicativo móvil comercial?</p>	<p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>
<p>18. ¿Considera que el aplicativo móvil comercial es una herramienta de apoyo para tu gestión?</p>	<p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
<p>19. Según su percepción, es más rápido atender alguna consulta con:</p>	<p><input type="checkbox"/> El área de administración de contratos</p> <p><input type="checkbox"/> El aplicativo móvil comercial</p>
<p>20. ¿Tuvo algún problema con las opciones del aplicativo móvil comercial de la empresa en estos últimos 2 meses?</p>	<p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>

<p>21. Sí, su respuesta fue afirmativa ¿Con cuál de las opciones que tiene el aplicativo móvil comercial ha tenido algún inconveniente?</p> <p>(Enumera 3 opciones en orden de importancia, donde (1) es el problema más recurrente)</p>	<p><input type="checkbox"/> Ubicación de Beneficiario</p> <p><input type="checkbox"/> Disponibilidad de Espacio</p> <p><input type="checkbox"/> Estado de cuenta</p> <p><input type="checkbox"/> Visor de Servicios</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguno</p>
<p>22. ¿Su percepción es buena respecto al impacto del aplicativo móvil comercial en el cliente y la gestión de ventas?</p> <p>(Se refiere cuando usted utiliza el aplicativo absolviendo las dudas del cliente)</p>	<p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
<p>23. ¿En qué mejoraría el aplicativo móvil comercial de la empresa Campo Fe?</p>	<p>Comenta _____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿De las veces que emplea el aplicativo, en qué porcentaje considera que dejó de realizar consultas al área de Administración de Contratos?</p>	<p><input type="checkbox"/> 0%</p> <p><input type="checkbox"/> 20%</p> <p><input type="checkbox"/> 40%</p> <p><input type="checkbox"/> 50%</p> <p><input type="checkbox"/> 60%</p> <p><input type="checkbox"/> 80%</p> <p><input type="checkbox"/> 100%</p>
<p>25. Considera que en los últimos 6 meses las consultas al Área de Administración de Contratos de las opciones que tiene el aplicativo se han:</p>	<p><input type="checkbox"/> Reducido</p> <p><input type="checkbox"/> Mantenido</p> <p><input type="checkbox"/> Aumentado</p>
<p>26. ¿Considera que el diseño del aplicativo móvil permitiría la reducción de consultas en el área de Administración de Contratos?</p>	<p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Acuerdo</p>

	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
29. ¿Considera que una buena capacitación del aplicativo móvil permitiría una reducción de consultas en el área de Administración de Contratos?	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Desacuerdo <input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo <input type="checkbox"/> Acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
30. ¿Considera que una buena actitud ante el aplicativo móvil permitiría una reducción de consultas en el área de Administración de Contratos?	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Desacuerdo <input type="checkbox"/> Ni acuerdo Ni desacuerdo <input type="checkbox"/> Acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo

Muchas gracias por su valiosa colaboración y el logro del objetivo propuesto

ANEXO NRO.2

VALIDACION DE ENTREVISTA

Entrevista dirigida al Gerente Administración de Contratos, Gerente Comercial, Analista de Sistemas.

1. ¿Qué opinión tiene del aplicativo móvil comercial, con qué fin se creó?
2. ¿Considera que la capacitación al consejero le sirvió para aprender el uso del aplicativo móvil, fue la adecuada?
3. ¿La Capacitación fue completa, abarcó todas las opciones del aplicativo móvil comercial?
4. ¿Cree usted que es importante la capacitación para un mejor uso del aplicativo móvil comercial?
5. ¿Consideras que el diseño gráfico, la definición del texto descriptivo en pantalla e información que arroja el aplicativo móvil comercial de la Empresa Campo Fe es amigable, Por qué?
6. ¿Cuáles serían los aspectos positivos que considere usted que tiene el aplicativo móvil comercial de la empresa Campo Fe?
7. ¿Cuáles serían los aspectos negativos que considere usted que tiene el aplicativo móvil comercial de la empresa Campo Fe?
8. ¿Considera usted que el consejero cuenta con una actitud positiva frente al uso del aplicativo móvil comercial de la empresa Campo Fe
9. ¿Considera que la actitud del consejero, el diseño y la capacitación del aplicativo móvil comercial son factores que influyen de manera directa en la reducción de consultas al área de Administración de Contratos?
10. ¿En qué mejoraría usted el aplicativo móvil comercial de la empresa Campo Fe?

ANEXO NRO.3

PRUEBA DEL APLICATIVO MOVIL

Se realizará la prueba tanto en Sede Central como en Sede Norte, se tomará una muestra de 164 consejeros en cada Sede y las preguntas serán en base a las realizadas al cliente incognito

Ubicación de Beneficiario

- 1 ¿Quisiera ubicar a mi beneficiario, tengo el nombre del fallecido?
- 2 ¿Quisiera ubicar a un fallecido, pero no me acuerdo el nombre del fallecido, pero tengo el nombre del titular?
- 3 tengo un amigo de la familia enterrado en mi espacio, pero no me acuerdo su apellido, te doy mi número de DNI para que me puedas ayudar a ubicarlo.
- 4 Me han dicho que se puede visualizar en el mapa mi espacio donde tengo mi beneficiario, me podría ayudar a verlo

Estado de cuenta

- 1 ¿Quiero saber si tengo cuotas pendientes? Mi nombre es
- 2 ¿Quiero saber si tengo cuotas pendientes? Mi número de DNI es
- 3 ¿Quisiera saber si ya tengo que pagar mora y cuanto se ha hecho?
- 4 ¿Quisiera saber con qué dirección me tienen registrado?
- 5 Tengo mi contrato pero como no lo usado no sé cuál es mi código de espacio?

Disponibilidad de Espacio

- 1 ¿Quisiera saber si hay espacio disponible en la plataforma San Patricio?
- 2 ¿Quiero saber algún espacio disponible cerca al beneficiario Gemi Chávez García?
- 3 ¿Tengo un espacio doble en San Fernando y quisiera saber si puedo ampliar, me han dicho que el cuadrante es en R17?

4 ¿Deseo un espacio en la plataforma San Antonio, el cuadrante de mi familiar me han indicado que está en el P10?

Visor de Servicios

1 ¿Tengo un fallecido que su entierro es a las 3 de la tarde, pero no sé en qué plataforma es?

2 ¿Tengo un familiar que se entierra hoy, pero no estoy seguro de la hora?

ANEXO NRO.4

CLIENTE INCOGNITO

Se contratará a 2 personas las cuales irán C/U a una Sede, donde realizarán las preguntas a los consejeros (10 cada persona).

Esto se realizará un solo día en los turnos campo que se dan en cada Campo Santo (Campo Fe Huachipa, Campo Fe Norte)

Preguntas de las opciones

Ubicación de Beneficiario

1 ¿Quisiera ubicar a mi beneficiario, tengo el nombre del fallecido?

2 ¿Quisiera ubicar a un fallecido, pero no me acuerdo el nombre del fallecido, pero tengo el nombre del titular?

3 tengo un amigo de la familia enterrado en mi espacio, pero no me acuerdo su apellido, te doy mi número de DNI para que me puedas ayudar a ubicarlo.

4 Me han dicho que se puede visualizar en el mapa mi espacio donde tengo mi beneficiario, me podría ayudar a verlo

Estado de cuenta

1 ¿Quiero saber si tengo cuotas pendientes? Mi nombre es

2 ¿Quiero saber si tengo cuotas pendientes? Mi número de DNI es

3 ¿Quisiera saber si ya tengo que pagar mora y cuanto se ha hecho?

4 ¿Quisiera saber con qué dirección me tienen registrado?

5 Tengo mi contrato pero como no lo usado no sé cuál es mi código de espacio?

Disponibilidad de Espacio

1 ¿Quisiera saber si hay espacio disponible en la plataforma San Patricio?

2 ¿Quiero saber algún espacio disponible cerca al beneficiario Gemi Chávez García?

3 ¿Tengo un espacio doble en San Fernando y quisiera saber si puedo ampliar, me han dicho que el cuadrante es en R17?

4 ¿Deseo un espacio en la plataforma San Antonio, el cuadrante de mi familiar me han indicado que está en el P10?

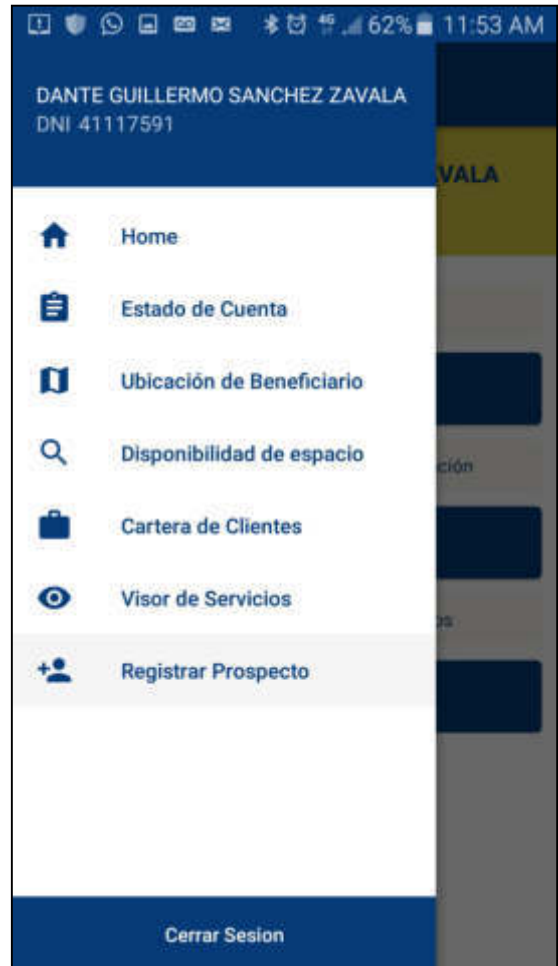
Visor de Servicios

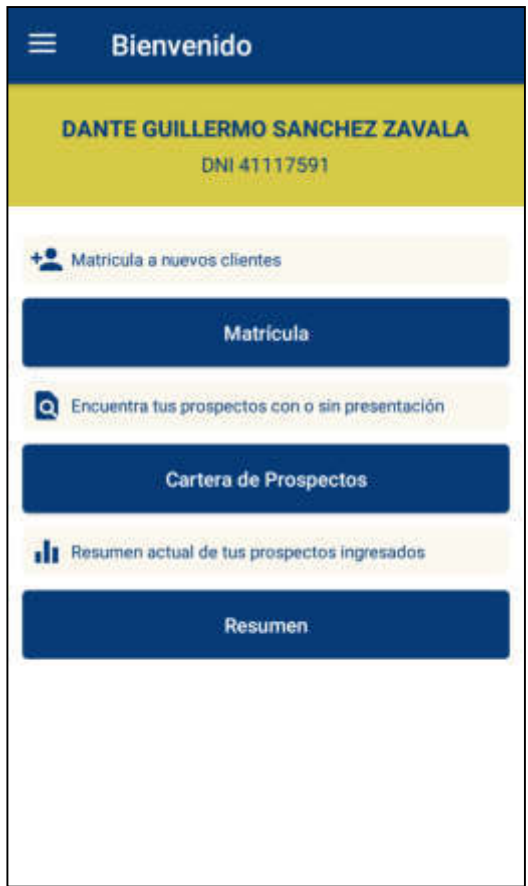
1 ¿Tengo un fallecido que su entierro es a las 3 de la tarde, pero no sé en qué plataforma es?

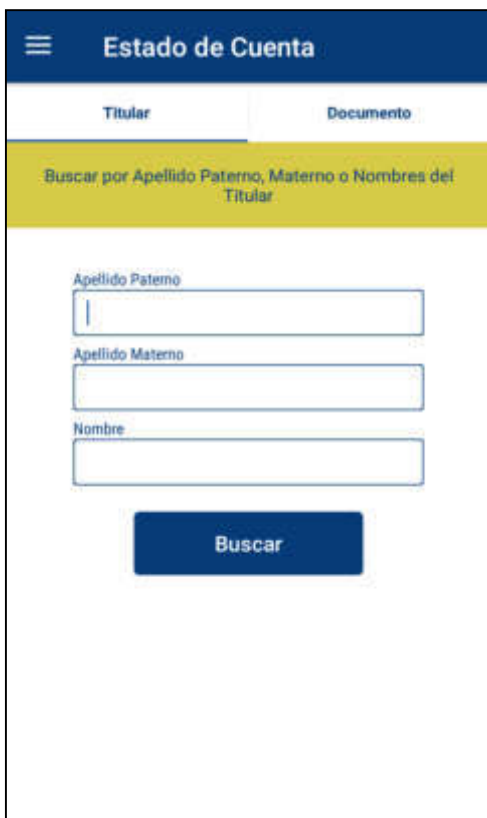
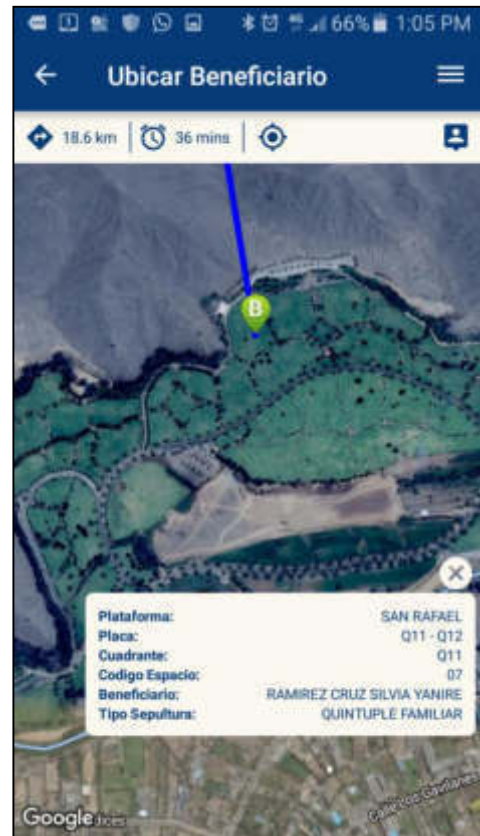
2 ¿Tengo un familiar que se entierra hoy, pero no estoy seguro de la hora?

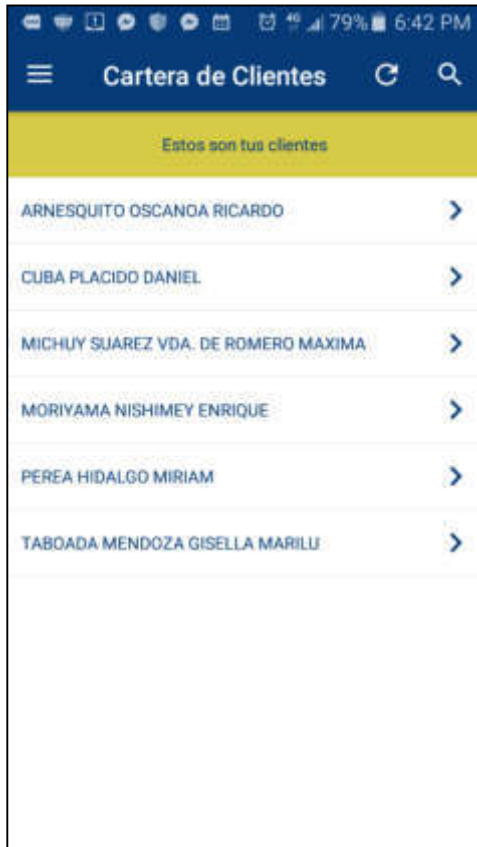
ANEXO NRO.5

IMÁGENES DEL APP COMERCIAL CAMPO FE









79% 6:41 PM

Disponibilidad de Espacio

Espacio Beneficiario

Buscar por Cementerio, Plataforma y Cuadrante

Campo Santo

Plataforma

Cuadrante

Buscar

79% 6:42 PM

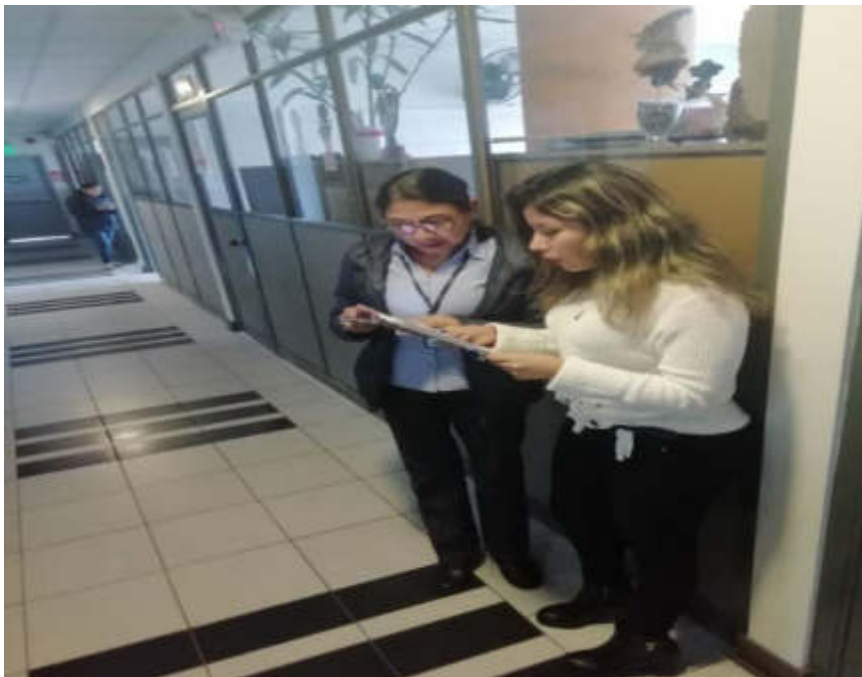
Disponibilidad de Espacio

Espacios disponibles [Mostrar leyenda](#)

H16 - G05 - 03	H16 - G05 - 04
H16 - G05 - 02	H16 - G05 - 05
H16 - G05 - 01	H16 - G05 - 06
H16 - G05 - 12	H16 - G05 - 07
H16 - G05 - 11	H16 - G05 - 08
H16 - G05 - 10	H16 - G05 - 09

ANEXO NRO.6

FOTOS DE LOS CONSEJEROS DE SEDE CENTRAL



ANEXO NRO.7

FOTOS DE LOS CONSEJEROS DE SEDE NORTE



ANEXO NRO.8

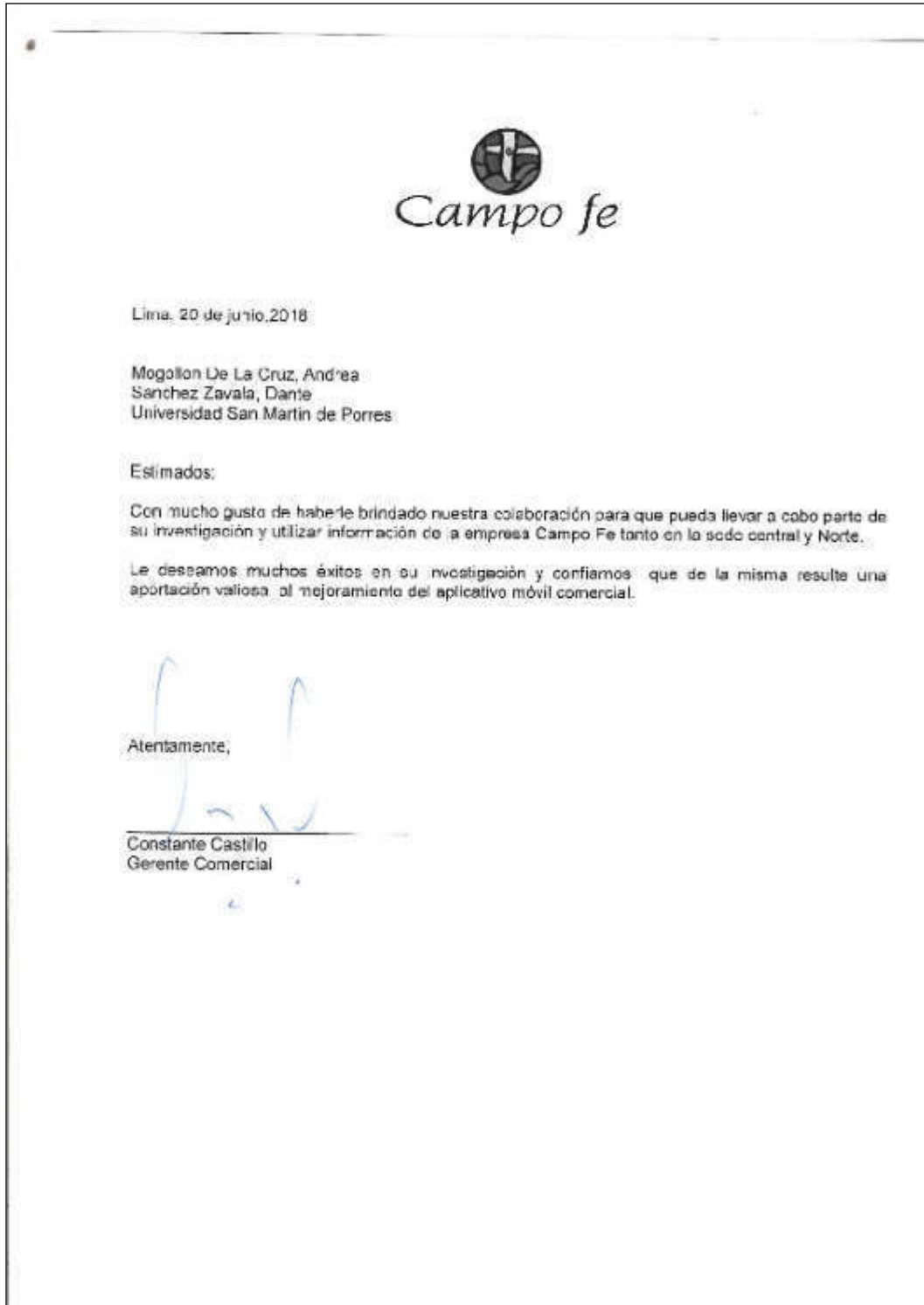
FOTOS DE LA ENTREVISTA





ANEXO NRO.9

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE CUESTIONARIOS A LOS CONSEJEROS



ANEXO NRO.10

VALIDACION DE LOS EXPERTOS

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1
VARIABLE 1 (escribir el nombre de variable)

Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del instrumento						
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Aplicativo Móvil					
Población:	300					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Diseño						
I1 Nivel de Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> 1-¿Qué opines de las opciones que tiene el aplicativo móvil comercial de la empresa? 2-Considera que el diseño gráfico del aplicativo móvil comercial de la empresa es 3-Considera que la definición del texto descriptivo en pantalla del aplicativo móvil comercial de la empresa es 4-Considera que la información de arroja el aplicativo móvil comercial de la empresa es 5-¿Es amigable el uso del aplicativo móvil comercial de la empresa? 6-¿En qué mejoraría el aplicativo móvil comercial de la empresa Campo Fe? 	4	4	4	4	Corregir escalas
I2 Porcentaje de problemas al utilizar el aplicativo	<ul style="list-style-type: none"> 1-¿Utiliza el aplicativo Móvil Comercial de la empresa? 2- Si, su respuesta fue negativa, cual es la causa por la que no utiliza el aplicativo móvil comercial 3-¿Cuáles han sido los problemas que ha tenido al momento de usar el aplicativo móvil comercial en los 2 últimos meses? (Enumera 3 opciones en orden de importancia, donde (1) es el problema más recurrente) 4-¿Tuvo algún problema con las opciones del aplicativo móvil comercial en los 2 últimos meses? 5- Si, su respuesta fue afirmativa ¿Con cuál de las opciones que tiene el aplicativo móvil comercial ha tenido algún inconveniente? (Enumera 3 opciones en orden de importancia, donde (1) es el problema más recurrente) 	4	4	4	4	


Fecha:	
--------	--

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2
VARIABLE 2 (escribir el nombre de variable)


Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del instrumento						
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Reducción de Consultas					
Población:	300					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
I1 Porcentaje de consultas al área de administración de contratos	1 -¿De las opciones que tiene el aplicativo, en qué porcentaje utiliza el APP para absolver las consultas? (Del 1% al 100%) 2 -¿Considera que en los últimos 6 meses las consultas al área de administración de contratos de las opciones del aplicativo se han reducido, mantenido o aumentado en que porcentaje? (Escriba una opción y colocar el porcentaje)	4	3	4	4	① Redactor ② Corregir preguntas
I2 Porcentaje de consultas al aplicativo móvil comercial	3 -¿Considera que un buen diseño del aplicativo móvil permitiría un mayor uso? 4 -¿Considera que una buena capacitación del aplicativo móvil permitiría un mayor uso? 5 -¿Considera que una buena actitud ante el aplicativo móvil permitiría un mayor uso?	4	3	4	4	③ Adecuar font ④ y escala ⑤ línea

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Pedro Ariza Picalay	
Fecha: 19/ Enero 2018	

D2 Capacitación						
11 Porcentaje de consejeros capacitados.	<ul style="list-style-type: none"> 1 - ¿Considera importante la capacitación para un mejor uso del aplicativo móvil comercial de la empresa? 2 - ¿Con qué frecuencia se tendría que realizar la capacitación para el uso del aplicativo móvil comercial de la empresa? 3 - ¿Recibió alguna capacitación para el uso del aplicativo móvil comercial de la empresa? 4 - Si, su respuesta fue afirmativa ¿El horario de la capacitación fue el más adecuado? 5 - ¿La duración de la capacitación fue la más adecuada? 6 - ¿El ambiente de la capacitación fue el más adecuado? 7 - ¿Considera que la capacitación fue dinámica? 8 - ¿Qué recurso implementaría en la capacitación para mejorar el uso del aplicativo móvil comercial de la empresa? 9 - ¿El capacitador fue entendible? 10 - ¿La metodología de la capacitación fue la más adecuada? 	4	3	4	4	<ul style="list-style-type: none"> 1 Corregir texto 2 banner 3 sacar 4 Redactor la pregunta
12 Porcentaje de consejero con nota aprobatoria	Prueba del aplicativo					
D3 Actitud						
11 Número de respuestas positivas o negativas del consejero frente al aplicativo	<ul style="list-style-type: none"> 1 - ¿Cuál es su primera reacción ante alguna consulta de ubicación de beneficiario, estado de cuenta, disponibilidad de espacios, visor de servicios del cliente para absolver esa duda? 2 - ¿Considera que el aplicativo móvil comercial es una herramienta de apoyo para tu gestión? 3 - Según su percepción, es más rápido atender alguna consulta con: El área de administración de contratos o el aplicativo móvil comercial 4 - ¿Cuál es su percepción respecto al impacto de aplicativo móvil comercial en el cliente y la gestión de ventas? (Se refiere cuando usted utiliza el aplicativo absolviendo las dudas del cliente) 	4	3	4	4	<ul style="list-style-type: none"> 1 Reformular 2 Cambiar usarios de linkent 3 Redactor y Cambiar linkent

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Pedro Ariza Piccaldi	

ANEXO 4
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIONES:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de esta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

Santa Anita, 19 de Junio de 2018



ANEXO 4
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIONES:

Para validar el instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unaf.co/psicometria/files/7113/8574/5706/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

Santa Anita, de de 2017

TABLA N° 1
VARIABLE 1 (escribir el nombre de variable)


Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del instrumento:						
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Aplicativo Móvil					
Población:	300					
Dimensión / indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Diseño						
I1 Nivel de Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> -¿Cómo considera el diseño gráfico del aplicativo móvil comercial de la empresa? -¿Cómo considera la colocación de íconos del aplicativo móvil comercial de la empresa? -¿Cómo considera la definición del texto descriptivo en pantalla del aplicativo móvil comercial de la empresa? -¿Cómo considera la información de arroja el aplicativo móvil comercial de la empresa? -¿Es amigable el uso del aplicativo móvil comercial de la empresa? -¿Qué opina de las opciones que tiene el aplicativo móvil comercial de la empresa? -¿En qué mejoraría el aplicativo móvil comercial de la empresa Campo Fa? 	4	4	4	4	
I2 Número de consejos que tiene el aplicativo móvil operativo.	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Utiliza el aplicativo Móvil Comercial de la empresa? - Si, su respuesta fue negativa, cual es la causa por la que no utiliza el aplicativo móvil comercial? - ¿Cuáles han sido los problemas que ha tenido al momento de usar el aplicativo móvil comercial? (Enumera 3 opciones en orden de importancia, donde (1) es el problema más recurrente) -¿Tuvo algún problema con las opciones del aplicativo móvil comercial? - Si, su respuesta fue afirmativa ¿Con cuál de las opciones que tiene el aplicativo móvil comercial ha tenido algún inconveniente? (Enumera 3 opciones en orden de importancia, donde (1) es el problema más recurrente) -¿Qué redes sociales utilizas? 	4	4	4	4	


FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA Nº 2
VARIABLE 2 (escribir el nombre de variable)

Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del instrumento						
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Gestión de Ventas					
Población:	300					
Dimensión / indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
11 Número de clientes registrados en el aplicativo móvil	-¿Considera que el aplicativo móvil comercial es una herramienta de apoyo para tu gestión?	3	4	4	4	AUMENTAR LAS PREGUNTA
12 Volumen de Venta NF – venta nueva realizada por el aplicativo	-¿Cuál es su percepción respecto al impacto de aplicativo móvil comercial en el cliente y la gestión de ventas?	3	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
MAG. PAUL GARCIA CHARBONNEAU	
Fecha: 13/06/2018	

Apellidos y Nombres	Firma
MAG. GARCIA CHARBONNEAU PAUL	
Fecha: 13/06/2018	

ANEXO NRO.11

Matriz de coherencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es el impacto del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas realizadas al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe?	Determinar el impacto del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe	El aplicativo móvil comercial impacta de manera positiva en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe	INDEPENDIENTE Aplicativo Móvil	- Diseño - Capacitación - Actitud	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Mixto aplicado • Tipo: Encuesta y entrevista • Alcance: Determinar el impacto del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe. • Diseño: Descriptivo Correlacional. • Unidad de investigación Consejeros de Sede Central y Sede Norte
			DEPENDIENTE Reducción de consultas	-Porcentaje de consultas al Área de Administración de Contratos antes y después del aplicativo -Porcentaje de consultas al aplicativo móvil comercial.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos		Indicadores	Fuente de Información – Fuente - Técnica
¿Cuál es el impacto que tiene el diseño del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas realizadas por los consejeros al Área	Determinar el impacto del diseño del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas que se	El diseño del aplicativo móvil comercial impacta de manera positiva en la reducción de consultas que	INDEPENDIENTE El diseño	- Nivel de satisfacción - Porcentaje de problemas al utilizar el aplicativo	- Consejeros de Sede Central y Sede Norte / Encuesta/ Entrevista a los involucrados

de Administración de Contratos de la empresa Campo Fe?	realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe	se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe	DEPENDIENTE Reducción de consultas	-Porcentaje de consultas al área de administración de contratos -Porcentaje de consultas al aplicativo móvil comercial.	- Consejeros de Sede Central y Sede Norte / Encuesta
¿Cuál es el impacto que tiene la capacitación del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas realizadas por los consejeros al Área de Administración de Contratos de la empresa Campo Fe?	Determinar el impacto que tiene la capacitación del aplicativo móvil comercial en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe	La capacitación del aplicativo móvil comercial impacta de manera positiva en la reducción de consultas que se realizan al Área de Administración de Contratos por los consejeros de la empresa Campo Fe	INDEPENDIENTE Capacitación	- Porcentaje de consejeros capacitados. -Porcentaje de consejero con nota aprobatoria	- Consejeros de Sede Central y Sede Norte / Encuesta/Entrevista /Prueba del Aplicativo Prueba del Aplicativo a los Consejeros de Sede Central y Sede Norte - Consejeros de Sede Central y Sede Norte / Encuesta
			DEPENDIENTE Reducción de consultas	-Porcentaje de consultas al área de administración de contratos -Porcentaje de consultas al aplicativo móvil comercial.	

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos		Indicadores	Fuente de Información – Fuente - Técnica
¿De qué manera impacta la actitud de los consejeros en el uso del aplicativo móvil comercial para la reducción de consultas en el Área de Administración de Contratos de la empresa Campo Fe?	Evaluar la actitud de los consejeros en el uso del aplicativo móvil comercial para la reducción de consultas en el Área de Administración de Contratos de la empresa Campo Fe	La actitud de los consejeros en el uso del aplicativo móvil comercial impacta positivamente en la reducción de consultas en el Área de Administración de Contratos de la empresa Campo Fe	INDEPENDIENTE La actitud	- Número de respuestas positivas o negativas del consejero frente al aplicativo.	-Consejeros de Sede Central y Sede Norte/Encuesta/Ciente Incognito - Consejeros de Sede Central y Sede Norte / Encuesta/
			DEPENDIENTE Reducción de consultas	-Porcentaje de consultas al área de administración de contratos -Porcentaje de consultas al aplicativo móvil comercial.	