



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
DE SISTEMAS**

Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de
licencia de funcionamiento de negocios en Municipalidades

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero de Sistemas

AUTORES:

Solis Basauri, Itamar Ricardo Jesus (orcid.org/0000-0002-1375-1425)

Santos Cueva, Alex Giovanni (orcid.org/0000-0002-8339-1259)

ASESOR:

Mg. Vergara Calderon, Rodolfo Santiago (orcid.org/0000-0002-3162-6108)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema De Información Y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta presente investigación está dedicado a todas las personas que nos apoyaron el transcurso de este proyecto y a nuestros familiares que nos dieron la motivación necesaria para poder llevarlo a cabo.

Agradecimiento

Para poder llevar a cabo este trabajo contamos con el apoyo de las personas que estuvieron a nuestro lado, incluso en las dificultades. Profundamente agradecidos con ellos por su colaboración.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	vii
Abstract	viii
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo y diseño de investigación	31
3.2. Variable y operacionalización	32
3.3. Población, muestra y muestreo	33
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5. Procedimientos	39
3.6. Método de análisis de datos	39
3.7. Aspectos éticos.....	42
IV. RESULTADOS	44
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	57
ANEXOS	63
ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	64
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	65
ANEXO 3: AUTORIZACIÓN	66
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE EXPERTOS.....	67
ANEXO 6: METODOLOGÍA.....	97
ANEXO 7: DESCRIPCION DE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO	133

Índice de Tablas

Tabla 1: Validación de experto para Metodología.....	29
Tabla 2: Población de la investigación.....	33
Tabla 3: Muestra de la investigación.....	34
Tabla 4: Técnica e Instrumento de recolección de Datos.....	35
Tabla 5: Validez de Nivel de calidad en prestación de servicio.....	36
Tabla 6: Validez de Nivel de satisfacción de los usuarios.....	36
Tabla 7: Confiabilidad para Nivel de calidad de prestación de servicios.....	38
Tabla 8: Confiabilidad para el Nivel de satisfacción de los usuarios.....	38
Tabla 9: Análisis estadístico descriptivo de Nivel de calidad en prestación de servicio (Pre - Test y Post - Test).....	45
Tabla 10: Análisis Estadístico Descriptivo del Indicador Nivel de satisfacción de los usuarios.....	46
Tabla 11: Prueba de Normalidad – Nivel de calidad en prestación de servicio.....	47
Tabla 12: Prueba No paramétrica Wilcoxon – Nivel de calidad en prestación de servicio.....	47
Tabla 13: Prueba de Normalidad – Nivel de satisfacción de los usuarios.....	48
Tabla 14: Prueba No paramétrica Wilcoxon – Nivel de satisfacción de los usuarios.....	48
Tabla 15: Personas y Roles del Proyecto.....	105
Tabla 16: HU01 Creación de base de datos.....	106
Tabla 17: HU02 Área de comercialización.....	107
Tabla 18: HU03 Área de riesgos.....	108
Tabla 19: HU04 Descargas Documentos.....	110
Tabla 20: HU05 Nivel de calidad en prestación de servicio.....	111
Tabla 21: HU06 Nivel de satisfacción de los usuarios.....	112
Tabla 22: Product Backlog.....	113
Tabla 23: Historias de usuarios en el Sprint 1.....	114
Tabla 24: Tareas HU01.....	114
Tabla 25: Tareas HU02.....	114
Tabla 26: Sprint Review.....	118
Tabla 27: Sprint Retrospective 1.....	119
Tabla 28: Historias de usuario en el Sprint 2.....	120
Tabla 29: Tareas HU03.....	120
Tabla 30: Tareas HU04.....	120
Tabla 31: Sprint Review.....	124
Tabla 32: Sprint Retrospective 2.....	125
Tabla 33: Historias de usuario en el Sprint 3.....	126
Tabla 34: Tareas HU05.....	126
Tabla 35: Tareas HU6.....	126
Tabla 36: Sprint Review.....	131
Tabla 37: Sprint Retrospective 3.....	132

Índice de Figuras

Figura 1: Diagrama de diseño de preprueba /postprueba	31
Figura 2: Interpretación de un coeficiente de confiabilidad	37
Figura 3: Distribución de t de Student	42
Figura 4: Cronograma de trabajo Sprint 1	115
Figura 5: Diagrama de Gantt Sprint 1	116
Figura 6: Burndown Chart Sprint 1	117
Figura 7: Cronograma de trabajo de Sprint 2	121
Figura 8: Diagrama de Gantt Sprint 2	122
Figura 9: Burndown Chart Sprint 2	123
Figura 10: Cronograma de trabajo de Sprint 3	128
Figura 11: Diagrama de Gantt Sprint 3	129
Figura 12: Burndown Chart Sprint 3	130

Resumen

En este presente estudio titulado Aplicación móvil para el seguimiento de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades, tuvo como objetivo principal el poder Determinar el efecto de la aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencias de funcionamiento de negocios de municipalidades. Esta solución se implementará utilizando la metodología llamada Scrum debido a su ágil desarrollo y adaptación a la aplicación a desarrollar.

Este estudio tiene un enfoque de tipo cuantitativo, de tipo aplicada utilizando el diseño pre-experimental. La muestra para el indicador Nivel de calidad en prestación de servicio fue de 82 documentos y para el indicador nivel de satisfacción de los usuarios sería de 102 personas en las que se encuentran plasmados en una ficha de registro. Como resultados se tuvo la aplicación móvil permitió poder incrementar el nivel de calidad de prestación de servicio en un 32% mientras que en el nivel de satisfacción de los usuarios en un 30% y se llegó a concluir que aplicativo móvil aumento el nivel de calidad de prestación de servicio y el grado de satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Aplicación móvil, Scrum, prestación de servicio, satisfacción de los usuarios, Licencia de funcionamiento.

Abstract

In this present study entitled Mobile application for the monitoring of business license files in municipalities, the main objective was to determine the effect of the mobile application for monitoring the processing of municipal business license files. This solution will be implemented using the methodology called Scrum due to its agile development and adaptation to the application to be developed.

This study has a quantitative type approach, applied type using the pre-experimental design. The sample for the indicator Level of quality in service provision was 82 documents and for the indicator level of user satisfaction it would be 102 people in which they are reflected in a registration form. As results, the mobile application allowed to increase the level of quality of service provision by 32% while the level of user satisfaction by 30% and it was concluded that the mobile application increased the level of quality of provision of service and the degree of user satisfaction.

Keywords: Mobile application, Scrum, service provision, user satisfaction, Operating of license

I. INTRODUCCIÓN

Todo o casi todo ya está tecnologizado y en el cual tienen un rol importante como herramienta que permite resolver uno o varios problemas que pueden suceder de manera micro, como en cualquier persona, o macro, como en cualquier empresa u organización. Las aplicaciones móviles se encontraron dentro de este rubro, como una solución tecnológica que se encuentra al alcance de las personas, dado que, ahora la gran mayoría de personas tienen un celular smartphone, en el que pueden tener instalado cualquier aplicativo que les pueda servir en su día a día, o también de ocio.

La emisión de una licencia de funcionamiento es uno de los pilares fundamentales dentro del proceso de formalización de cualquier negocio. Datos arrojados por INEI (2021) en su boletín trimestral muestra datos alarmantes acerca de la tasa de informalidad. Teniendo una tasa de 76.8 para el año de 2021, 1.5% más que el año 2020, y 4.1% más que en el 2019. La tendencia lejos de ir en disminución, es ver cómo año tras años se va incrementando. La formalización en el Perú es un proceso muchas veces engorroso y dificultoso para cualquier persona.

Es importante para esto brindar todo tipo de herramientas que permitan a cualquier persona que ingresa su trámite para la expedición de una licencia de funcionamiento, con la finalidad de poder volver este proceso mucho más sencillo. Esto resuelvo el por y para qué de la presente investigación, teniendo en cuenta que todo esto se fundamenta en que lo que se busca es brindar una herramienta que permita ser útil para el proceso de formalización de cualquier negocio además de agilizar y brindar un mejor seguimiento al trámite de cualquier licencia de funcionamiento y esto está orientado para que pueda ser utilizado para cualquier persona de cualquier municipalidad que desee implementar este herramienta para darle a sus administrados todas las facilidades para que el trámite de una licencia de funcionamiento sea lo menos engorroso posible.

Se considera la posibilidad de optimizar los procedimientos administrativos y la calidad del servicio al cliente en el ámbito de la plataforma de atención al administrado (Ángeles, et al.,2021) fueron sus objetivos plantados en su proyecto en el que implementaban un sistema web para la Municipalidad Provincial de Sullana. Así como este proyecto, observamos que tenemos una gran cantidad de

sistemas webs, pero que muchas veces para las personas de a pie les resulta muy complicado acceder a tales sitios, por lo que prácticamente no es usado.

Dentro del ámbito geográfico específico, en la jurisdicción municipal de Ate ubicada en la ciudad de Lima. el problema se viene presentando cuando el usuario genera un documento, primero se dirige a mesa de partes para poder hacer el llenado de formatos y poder generar una solicitud de un documento, este documento puede tener un plazo de seguimiento en la que tiene que recurrir al centro de labores para verificar el estado de su centro. El usuario de haber realizado este proceso le indican que tiene que asistir en una fecha para poder verificar el estado en que se encuentra su documento. El usuario asiste 1, 2 o 3 días seguidos para poder verificar el estado de su documento, pero se da con la sorpresa de que la licencia aún no se ha concluido por tema de gerencia. Entonces el concluyente tiene que asistir otra vez para poder verificar el estado de su documento generando insatisfacción por el tiempo perdido al dirigirse a la institución a verificar en qué estado se encuentra su documento. Todo expediente se realiza de manera presencial, el personal o trabajador debe revisar los formatos y que se hayan pagado. Para eso tiene que realizar una cola en la cual hay varios usuarios esperando por el mismo tema.

La presente investigación se justificó de manera social, tecnológica y metodológica. La justificación social se basó en que la aplicación móvil brinda un seguimiento veraz y confiable acerca del estado de una licencia de funcionamiento de negocios, fue importante para las personas, en el sentido de tiempo y dinero, pues permite poder verificar el estado de su licencia en tiempo real, verificar si es necesario poder asistir a la municipalidad a terminar de gestionar su solicitud de licencia de funcionamiento.

En el ámbito tecnológico, este se justifica que permite poder optimizar diferentes procesos que se presenta al verificar una solicitud, ya que será verificado a través de la aplicación móvil reduciendo gastos y controlando tiempos.

Como Justificación metodológica se tiene que va a permitir dar a conocer el desarrollo de una metodología y como se debe implementar adecuadamente para que otras instituciones lo tengan como un guía para que reduzca gastos en el

desarrollo y puedan estar actualizados en este mundo globalizado por la tecnología.

El problema principal de la presente investigación fue: ¿Cuál es el efecto de la aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades? Dónde se puede deducir los siguientes problemas específicos:

- PE1: ¿Cuál es el efecto del uso de la aplicación móvil en el nivel de calidad en prestación de servicio en municipalidades?
- PE2: ¿Cuál es el efecto del uso de la aplicación móvil en el nivel de satisfacción para el seguimiento del trámite de licencias de funcionamiento de negocios en municipalidades?

El objetivo general fue Determinar el efecto de la aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencias de funcionamiento de negocios en municipalidades. De lo cual se puede deducir los siguientes objetivos específicos:

- OE1: Determinar el efecto que tiene una aplicación móvil en el nivel de calidad en prestación de servicio en municipalidades.
- OE2: Determinar el efecto que tiene una aplicación móvil en el nivel de satisfacción de los usuarios en municipalidades.

Por lo tanto, la hipótesis general planteada fue: La aplicación móvil va influir en el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios de municipales. - De la cual podemos deducir las siguientes hipótesis específicas:

- HE1: La aplicación móvil mejora el nivel de calidad en prestación de servicio en municipalidades
- HE2: la aplicación móvil incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios en municipalidades

II. MARCO TEÓRICO

Al examinar algunos precedentes de proyectos comparables, descubrimos en el año Chancafe (2021, p. 46), el propósito fundamental del programa se trató de generar un programa de administración de documentos que favoreciera la administración y se procedió a la evaluación de los resultados de los exámenes a través de experimentos realizados en el entorno de un laboratorio para probar materiales, suelos y superficies pavimentadas. Para lograrlo, se establecieron diversas etapas que incluyeron la planificación del proyecto, el análisis preliminar de los requisitos y el modelado de negocios, de la misma manera que se examinan los escenarios de aplicación, se elabora el diseño, se lleva a cabo la ejecución y se realizan las verificaciones. Las conclusiones obtenidas revelaron que, previo a la implementación del sistema, los clientes debían esperar hasta dos días para recibir una cotización, ya sea una respuesta positiva o negativa. A pesar de ello, debido al sistema, este procedimiento se ha achicado en general a menos de un minuto, siendo la mayor respuesta del técnico un minuto y medio. En consecuencia, se ha conseguido perfeccionar la administración de pagos y reducir drásticamente la respuesta de los procedimientos. Además, la conversación entre el administrador, el director, el técnico y los usuarios no era fluida, se generaron prolongadas demoras de al menos siete días para obtener una única respuesta entre ellos. No obstante, gracias al nuevo sistema, se ha reducido significativamente el tiempo del proceso, pasando de semanas a solo días, y se ha registrado el tiempo de respuesta en cada uno de los niveles involucrados en el trámite. La información que tenemos a nuestra disposición puede ser aprovechada para el progreso de un programa destinado a dispositivos portátiles en trámites documentarios es implementar un sistema de administración de documentos similar al descrito en el proyecto mencionado. Esto permitirá agilizar los procesos de solicitud, respuesta y seguimiento de documentos, reduciendo significativamente los tiempos de espera y mejorando la comunicación entre los usuarios involucrados en el trámite.

Otra de las investigaciones que se realizaron como la de Flores (2021, p. 32), especifica que los objetivos específicos deseados fueron: en primer lugar, desarrollar un sistema online para aumentar la calidad y mejorar la efficiency del servicio al cliente dentro de SEGAD SAC. Luego de realizar el análisis, se llegó a

la conclusión de que la tasa de éxito y atención al cliente tuvo un gran incremento, aumentando de manera promedio del 58,21% al 77,64%, en consecuencia. También, se consiguió cumplir con el propósito de acortar el tiempo de búsqueda de datos y la elaboración de cálculos, aumentando la media de 97,54% a 110,16%.

Las conclusiones extraídas demuestran que la introducción del sistema en línea ha generado un efecto favorable en la excelencia y efectividad del soporte al cliente en SEGAD SAC. La compañía logró mejorar la satisfacción de sus clientes al proporcionarles una experiencia superior, optimizando la eficacia en el servicio y acortando el tiempo requerido para llevar a cabo actividades como la investigación de datos y la creación de estimaciones. La investigación evidencia que la introducción de un sistema en línea dentro de una empresa puede tener un impacto positivo en la calidad y eficiencia del servicio al cliente. Este hallazgo puede ser aprovechado para crear una aplicación móvil que facilite los trámites documentarios, permitiendo agilizar la atención al cliente, reducir tiempos de búsqueda y cálculos, y brindar una experiencia superior al usuario.

De la misma manera, al respaldarnos en otros hechos previos, nos percatamos de que el año Torres (2018, p. 51) tuvo como objetivo primordial la creación de un canal web en la compañía donde se desarrolló la investigación. El objetivo de este espacio virtual era acortar la fila de espera en caso de que se requiriera y se dispusiera de un alojamiento. En consecuencia, a esta implementación, se disminuyó significativamente la respuesta que se dio, la cual actualmente es de 16 segundos. Se estableció que cada repetición del software duraba 2 segundos, esto ayudó a mejorar la respuesta de manera que se simplificaron los pasos a seguir y se disminuyó la cantidad de veces que es necesario cotizar. Esta optimización asimismo tuvo un efecto beneficioso en las actividades de turismo, ya que incremento su control relacionado. El valor que esta información proporciona al desarrollo de un software para dispositivos móviles en trámites documentarios radica en mejorar la eficiencia de los procedimientos y disminuir el tiempo necesario para obtener respuestas. Basándose en la experiencia previa de la tesis mencionada, se puede implementar una funcionalidad en la aplicación que simplifique los pasos a seguir y disminuya la cantidad de veces que se requiere

cotizar, mejorando así la eficiencia y el control en las actividades relacionadas con los trámites documentarios.

De igual manera Burgos (2020, p. 29) plantea la meta de establecer un sistema de información creado a través de herramientas de programación de código abierto en un entorno web. El propósito principal de esta implementación era optimizar todos los procesos de gestión de información en la empresa Tabacalera la Meca S.A. A través de su investigación, el investigador llegó a la deducción de que las aplicaciones creadas en el ámbito digital o en dispositivos portátiles tuvieron un efecto beneficioso y contribuyeron considerablemente en la vida de los agricultores. Además, se observó que esta implementación promovió la apropiación y la participación social de los agricultores en la ejecución del manejo de los datos. Un aporte que podemos utilizar de esta obtener datos útiles para el diseño y creación de un programa informático dispositivos móviles en tramites documentarios es implementar un sistema de información basado en herramientas de programación de código abierto y en un entorno web. Esto permitirá optimizar los procesos de gestión de información, promoviendo la participación social y beneficiando a los usuarios al facilitar el manejo de datos.

De igual manera Lozano (2018, p. 51) establece como meta primordial mejorar la eficiencia del procedimiento y la herramienta utilizada para cotizar nuevos proyectos en la empresa. El autor busca no solo agilizar y hacer más eficiente este proceso, sino también garantizar su confiabilidad. Para lograrlo, a partir de un análisis detallado de las procederes de fabricación más importantes y que tienen un mayor efecto en esta zona, se logra información fundamental para poder hacer una estimación de los tiempos con mayor exactitud. En consecuencia, a este proyecto, se genera una grande mejoría en la herramienta de cálculo, esto genera una sensación de responsabilidad en el grupo en cuestión y además genera confianza en los gerentes de la compañía respecto a la fijación de los costos de los productos. Dada la importancia del tema, se considera que la herramienta cuenta con los fundamentos y bases necesarios para seguir funcionando de manera óptima. Sin embargo, esto dependerá del equipo de trabajo y su capacidad para utilizarla adecuadamente, así como de su disposición para buscar continuamente mejoras en beneficio de O'Neal Manufacturing Services y el equipo

en general. Es importante destacar que todas las actividades relacionadas con el proceso de cotización son igualmente importantes, por lo que el equipo involucrado debe comprender y dominar cada una de ellas para lograr el resultado final esperado. Al igual que en cualquier procedimiento, la calidad y la exactitud absolutas no son obtenibles, entonces el sentimiento de mejora continua debe estar constantemente presente. El grupo tiene que ser consciente de que la máquina debe estar siempre en evolución y en mejoría, sin ponerle pegatas en el momento en que sea necesario. Se establece que el instrumento debe ser controlado y modificado anualmente para continuar siendo competitivo en la empresa y para asegurar que el procedimiento sea constante y confiable. En conclusión, el trabajo que hace Lázaro Francisco Lozano González se concentra en perfeccionar el procedimiento de compra y costeo de O'Neal Steel de México con el fin de aumentar la fiabilidad, la eficiencia y la popularidad de la compañía. El producto es un mejoramiento de la herramienta de cálculo, la cual genera una sensación de deber en el grupo y seguridad en los gerentes más altos. Se subraya la relevancia de la constante mejora y la necesidad de mantener la herramienta al día para preservar la ventaja competitiva en el mercado. El aporte que podemos utilizar de esta es obtener datos útiles para el diseño y creación de un programa informático dedicado a dispositivos móviles en trámites documentarios es mejorar la eficiencia y confiabilidad del proceso de cotización y costeo. Esto se puede lograr mediante la implementación de una herramienta de cálculo mejorada que permita estimar los tiempos con mayor exactitud y fijar los costos de los productos de manera más precisa, generando así confianza tanto en el equipo como en los gerentes de la empresa. Además, se destaca la continua mejora y actualización de la herramienta son fundamentales para asegurar una ventaja competitiva sostenible en el mercado.

Teniendo como variable independiente Aplicación Móvil, se consideraron diversas definiciones, incluyendo la de Cárdenas (2019, p. 40) plantea que el objetivo de la investigación consistió en evaluar la aceptación que podría tener una aplicación móvil con la meta de perfeccionar el método de enseñanza experimentado por los alumnos que se identifican como nativos de la generación digital o que tienen un enfoque principal en la utilización de las TIC para facilitar sus tareas diarias, sin dejar de lado su formación académica. Los provechos obtenidos del

cuestionario que se aplicó mostraron que la tecnología móvil más utilizada por los estudiantes seleccionados en el desarrollo de la carrera de negocios es el Smartphone. Es importante mencionar que la totalidad de los entrevistados utilizan apps, de las cuales resaltan las redes sociales, en tanto que únicamente el dos por ciento utiliza apps para aprender (lo que se considera como una ventaja). Generalmente, los menores pasan entre 3 y 6 horas al día usando apps y la mayoría de ellos también tiene internet en casa. Además, aproximadamente la mitad de los entrevistados gastan entre \$50 y \$100 en su móvil cada mes. Los resultados del cuestionario concuerdan con la hipótesis planteada, ya que el 95% de los jóvenes entrevistados dijeron que utilizarían una aplicación móvil para ayudarse en el estudio, enfatizando que preferirían que la aplicación fuera gratuita. En conclusión, sería bienvenida la creación de una app que apoye el reforzamiento de los conocimientos educativos en los estudiantes, ya que las personas de la generación digital pasan gran parte de su tiempo conectadas a sus celulares, con el fin de aprovechar el mundo virtual que se está integrando cada vez más en su vida real. Un aporte importante de esta obtener datos útiles para el diseño y creación de un programa informático dispositivos móviles en tramites documentarios sería tener en cuenta la preferencia y familiaridad de los usuarios, especialmente de la generación digital, con el uso de aplicaciones móviles. También es relevante considerar la alta utilización de smartphones, la disposición de los usuarios a utilizar aplicaciones para el aprendizaje y la preferencia por aplicaciones gratuitas. Estos datos respaldan la necesidad y demanda de una aplicación móvil que facilite los procesos documentarios.

Ramírez (2019, p. 40) plantea una serie de objetivos que buscan abordar los problemas asociados con el desarrollo de aplicaciones móviles. El propósito del estudio es proporcionar a los usuarios una comprensión de por qué y cómo las limitaciones y posibilidades de esta clase de aplicaciones son inherentes, y también presentar una forma específica de desarrollarla que tenga en cuenta los problemas que surgen cuando se trabaja con dispositivos móviles. El escritor estaba tratando de brindarles a los usuarios una comprensión profunda de las herramientas fundamentales para usar esta herramienta en la nueva tecnología que se está desarrollando. Además, espera que los usuarios sean capaces de gestionar todas las fases de un trámite relacionado con la creación de una

aplicación móvil y cuenten con las herramientas fundamentales para lograrlo con éxito. A lo largo de su investigación, Ramírez Vique concluye que el factor diferenciador clave de cualquier aplicación móvil radica en el uso efectivo del contexto, ya sea de una o varias formas. Esto constituye un valor distintivo en comparación con las aplicaciones desarrolladas para otros tipos de dispositivos o plataformas. En resumen, el enfoque de la tesis de Robert Ramírez Vique se centra en brindar a los lectores un conocimiento integral de los desafíos, oportunidades, métodos y herramientas relacionadas con el desarrollo de aplicaciones móviles. Destaca la importancia de aprovechar el contexto como un factor clave para diferenciar y mejorar la experiencia de usuario en estas aplicaciones. Un aporte importante de esta información para el desarrollo de un software para dispositivos móviles de trámites documentarios sería la consideración del contexto como factor clave. Al aplicar el enfoque propuesto por Ramírez Vique, es posible potenciar la satisfacción del usuario al utilizar de manera eficiente la información contextual disponible, lo que permitirá una gestión exitosa de todas las fases del trámite y brindará un valor distintivo en comparación con otras aplicaciones desarrolladas para diferentes dispositivos o plataformas.

En cuanto Milena (2019, p. 12) llegó a la conclusión de que una vez que las personas tienen acceso a la tecnología móvil y sus características, los examinadores deben aumentar sus habilidades para examinar los beneficios de las aplicaciones móviles. Estas habilidades deben estar enfocadas a la capacidad de analizar la factibilidad de un experimento desde varias perspectivas, y no solo en base a su utilidad. Actualmente, la mayor dificultad que tienen los creadores de apps para dispositivos móviles es la diversidad de móviles, ya que la cantidad de pruebas que tienen que hacer es enorme por la mezcla de características que tienen los sistemas operativos, las versiones de estos, el tamaño de la pantalla y la marca del dispositivo. Por lo que es necesario encontrar métodos para ejecutar proyectos en entornos físicos y otros que tengan en cuenta los costos y la extensión de estos. Un aporte que podemos utilizar de esta obtener datos útiles para el diseño y creación de un programa informático dispositivos móviles en tramites documentarios es la necesidad de aumentar las habilidades de los examinadores para analizar la factibilidad de un experimento desde diferentes perspectivas, teniendo en cuenta la diversidad de dispositivos móviles. Además,

es importante encontrar métodos eficientes y económicos para realizar pruebas en entornos físicos y considerar los costos y la extensión de los proyectos.

La norma ISO 15489, en líneas generales, establece las pautas para supervisar y controlar los procesos de gestión documental. Este estándar persigue varios objetivos esenciales. En primer lugar, busca establecer un enfoque universal para la administración de archivos en una organización. Para ello, define los principios esenciales, conceptos y requisitos relevantes al crear y ejecutar un sistema de administración de documentos. Además, su propósito es facilitar el cumplimiento de las exigencias legales y normativas vinculadas a la gestión de documentos. Proporciona directrices para desarrollar políticas y procedimientos que aseguren el acatamiento de las leyes y regulaciones correspondientes. La norma ISO 15489 también busca potenciar la eficacia y productividad en la administración de documentos. Ofrece pautas para optimizar los procesos de creación, adquisición, estructuración, acceso, empleo, resguardo, preservación y eliminación de los documentos de una entidad. Esto ayuda a optimizar los flujos de trabajo y la toma de decisiones, lo que a su vez contribuye a una gestión más eficiente de los procesos. La norma también se enfoca en asegurar la integridad y autenticidad durante la evolución de los registros a lo largo del tiempo. Para lograrlo, brinda directrices para la implementación de controles que garanticen que los documentos se creen, capturen y gestionen de manera confiable, evitando alteraciones no autorizadas o pérdida de información. Por último, la norma ISO 15489 promueve un enfoque sistemático para la gestión de documentos. Proporciona una estructura y un conjunto de requisitos que permiten a las organizaciones establecer y mantener una solución para administrar archivos y documentos coherente y estructurado. En conclusión, la norma ISO 15489 es un estándar internacional que orienta y establece requisitos para la gestión de documentos en una organización. Su implementación permite lograr una gestión más eficiente y efectiva de los documentos, cumplir con los requisitos legales y regulatorios, a lo largo de su ciclo de vida. Esto se traduce en beneficios de los procesos, la optimización de los flujos de trabajo, la reducción de riesgos y la preservación adecuada de los documentos. Implementar los principios y conceptos de esta norma en la aplicación ayudará a optimizar los procesos,

garantizar la integridad de los documentos, cumplir con los requisitos legales y mejorar la eficiencia en la gestión de trámites documentarios.

En cuanto MACÍAS (2018, p. 34) propone una serie de objetivos para el sistema de gestión de archivos. Su primer objetivo es definir el tipo de información que será administrada por el sistema. Además, intentan desarrollar un programa que se pueda escalar y que pueda mantenerse al día con los avances tecnológicos. Además, aspiran a volver a implementar el prototipo de información relacional para almacenar y examinar notas de cursos, programas y seminarios dentro del sistema. Otro objetivo fundamental es acortar el tiempo dedicado a la planificación de clases, programas y eventos formativos. La conclusión de la investigación destaca la importancia de la aplicación web en la mejora del tiempo necesario para crear nuevos prospectos, en comparación con el uso previo de Excel y Word por parte de la institución. Para lograr un flujo más eficiente en la toma de decisiones del comité académico, se implementarán diferentes roles que permitirán a los usuarios aprobar o desaprobado los prospectos. Además, se enfatiza la necesidad de buscar constantemente mejoras en los diferentes sistemas. Por lo tanto, se recomienda la creación de versiones de los cursos, programas o conferencias activos, ya que es común realizar cambios en los contenidos a lo largo del tiempo. Este enfoque de mejora continua garantizará la actualización y relevancia de los materiales educativos ofrecidos. Un aporte que se puede utilizar de esta obtener datos útiles para el diseño y creación de un programa informático dispositivos móviles en tramites documentarios es implementar un sistema de gestión de contenidos que permita administrar y organizar información de manera eficiente. Además, se puede incorporar un enfoque de mejora continua, permitiendo actualizar y mantener al día los materiales y documentos relevantes. Esta medida contribuirá a incrementar la rapidez en los procedimientos de planificación, la toma de decisiones y la generación de prospectos, lo que resultará en una mejora tanto en la eficiencia como en la calidad del servicio proporcionado.

Según Estrada (2021, p. 7) ejecutó una investigación completa de la forma SCRUM de crear software. El objetivo de este análisis fue profundizar en la importancia y uso de SCRUM en diferentes obras de ejecución. Para lograr esto,

se ejecutó una búsqueda planificada y cuidadosa sobre el tema de investigación, eligiendo diferentes implementaciones de software con base en conocimientos científicos de primer y segundo grado de importancia. Estas instalaciones se obtuvieron a partir de entradas almacenadas en repositorios de bases de datos especializadas. Se realizó el estudio del entorno del análisis durante un lapso de tres meses, desde septiembre hasta noviembre del año 2021. Durante esta etapa se consideraron diversas características, entre ellas software, métodos utilizados y contrastes con otros métodos aprobados. La información escogida fue corroborada a través de evidencia científica presente en publicaciones de gran influencia, y fue mencionada según las normas de la 7ª versión de la APA a través de un administrador de libros. Los evaluadores del presente estudio estudiaron, contrastaron y resumieron la forma en que se recopiló la información. Como consecuencia de la investigación se concluyó que la técnica SCRUM genera un desarrollo rápido y autónomo, utilizando un punto de vista de incremento de procesos que genera una entrega de resultados más eficiente. Sin embargo, es importante calcular correctamente el proyecto y ensamblar correctamente los equipos de trabajo para asegurar la implementación SCRUM. Este aporte puede ser utilizado en el software para tramites documentarios, permitiendo un enfoque de desarrollo ágil y autónomo, lo que resultaría en una entrega de resultados más eficiente. Sin embargo, se debe tener en cuenta la correcta planificación del proyecto y la formación adecuada de los equipos de trabajo para garantizar una implementación exitosa de SCRUM.

En tanto Donabedian (2022), Indica las características fundamentales para medir la satisfacción con respecto a la calidad, las cuales están íntimamente relacionadas, personales y técnicas; en el primero se refiere a la interrelación entre quienes prestan los servicios de salud y los usuarios, independientemente de su contexto cultural y social, y en el segundo se refiere a la relación entre los conocimientos adquiridos y las técnicas brindadas durante la atención. La información proporcionada podría tener un impacto significativo en el desarrollo de un software para dispositivos móviles orientado a la gestión de trámites documentarios. Una posible contribución sería la de un sistema para evaluar la satisfacción del usuario, utilizando las características clave identificadas por

Donabedian. Esto permitiría medir la calidad del servicio y mejorar la experiencia del usuario al interactuar con el proceso de atención de trámites documentarios. (p. 132).

Continuamos el indicador nivel de calidad en prestación de servicio, que lo menciona Clemenza, Caterina (2021, p. 22) que analizó la eficacia del servicio brindado y se contrastó la perspectiva de los contribuyentes de Maracaibo con sus expectativas respecto a dicho servicio. El estudio se caracterizó por ser descriptivo y utilizar un método no experimental, de campo y transversal. Se aplicó a una muestra de doscientos setenta y dos individuos durante tres momentos característicos de la industria en cuestión. El instrumento fue corroborado por 5 especialistas y se evaluó su confiabilidad logrando una magnitud de 0.97 en Cronbach. Las conclusiones revelaron que la apreciación sobre la calidad no se encuentra completamente reflejada en las expectativas previas que tenían con respecto a los elementos analizados. En general, los contribuyentes no se encontraban satisfechos con SAMAT. Como recomendación, se sugiere la implementación de estrategias que se enfoquen en desarrollar un servicio centrado en las expectativas y necesidades de los contribuyentes. También se sugiere llevar a cabo campañas que fomenten una cultura tributaria entre los ciudadanos y fortalezcan su compromiso con el pago de impuestos. Un aporte que podemos utilizar de esta obtener datos útiles para el diseño y creación de un programa informático dispositivos móviles en trámites documentarios es implementar características que mejoren la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Esto incluye personalizar la experiencia del usuario según sus expectativas y necesidades, así como brindar información y herramientas que fomenten una cultura tributaria y fortalezcan el compromiso con el pago de impuestos.

En tanto Dios (2019, p. 46) nos informa acerca del índice que evalúa la satisfacción de los usuarios. El objetivo fundamental de este estudio fue tanto describir la calidad destacada del servicio proporcionado en el Hospital como evaluar la satisfacción de los usuarios en relación a dicha atención recibida. Para lograr esto, se ejecutaron varios métodos de recopilación de información, como encuestas y entrevistas, con el fin de obtener una percepción completa de la

experiencia de los usuarios. Las conclusiones obtenidas mostraron que satisfacción de usuarios del Hospital evaluado estando determinado por varios componentes de la calidad del servicio. Este aporte puede ser utilizado en un software para trámites documentarios, permitiendo incorporar mecanismos de evaluación y retroalimentación de los usuarios.

Denove y Power (2006), afirma que la satisfacción del cliente y el servicio al cliente son importantes, la realidad a la que se enfrenta este último, como las promesas no cumplidas, los sistemas de respuesta automática y las largas esperas en las filas, contradice esa afirmación. (p.12) Un aporte clave sería mejorar la satisfacción del cliente en los trámites documentarios a través de una aplicación móvil eficiente. Evitar promesas incumplidas, implementar respuestas automáticas rápidas y eliminar las largas esperas en filas serían elementos clave para brindar un servicio óptimo y cumplir con las expectativas del cliente.

Así como menciona Valls (2021) el nivel de calidad en la prestación de servicios se refiere a la medida en que una organización cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes. Implica la capacidad de proporcionar un servicio excepcional y satisfactorio, superando las expectativas del cliente y garantizando su satisfacción. (p.37) La relevancia de estos datos para el progreso de un software móvil orientado a trámites documentarios radica en la necesidad de enfocarse en ofrecer una experiencia de usuario sobresaliente que supere sus expectativas. Esto implica asegurar la satisfacción del cliente al proporcionar un servicio excepcional y gratificante que cumpla con sus necesidades y deseos.

También Valls (2021) analiza los factores que influyen en el nivel de satisfacción, investigando tanto los aspectos tangibles como los intangibles. Examina cuidadosamente las interacciones entre los usuarios y la empresa, así como las expectativas previas a la adquisición y las experiencias posteriores al uso del producto o servicio. (p.65) Estos hallazgos pueden utilizarse para diseñar y desarrollar una aplicación que impacte en la satisfacción de los usuarios, optimizando así su experiencia de uso y la relación con la empresa.

A continuación, se presenta la metodología Scrum de acuerdo a Dimez (2020) nos informa que este enfoque sigue una metodología dinámica, la cual involucra

diversos pasos, y uno de ellos consiste en elaborar la pila de trabajo, también conocida como backlog de productos. Estas tareas se detallan y priorizan en una lista, especificando las características y funciones del producto o sistema, con el fin de iniciar el desarrollo del enfoque. Para implementar esta metodología, es fundamental comprender las ventajas que ofrece, entre las cuales se destaca la posibilidad de mejorar la calidad de los productos y garantizar la puntualidad en el proceso de entrega. Además, otra ventaja es su capacidad de adaptación a cambios de manera sencilla. El aporte que se puede utilizar es la adopción de la metodología Scrum. Esta metodología permitirá organizar el trabajo en pasos y elaborar una lista priorizada de tareas, lo que mejorará la calidad y asegurará la entrega puntual. Además, la capacidad de adaptación de Scrum facilitará el desarrollo del software.

Babativa (2020, p. 31), decidió crear una app para dispositivos móviles utilizando una tecnología novedosa denominada GPS, la cual se incorpora en los smartphone. Se realizó un estudio experimental, empleando una muestra de 50 participantes que fueron seleccionados meticulosamente de forma no probabilística mediante un muestreo aleatorio simple. Se utilizó un taxímetro como instrumento de medición. Los resultados principales demostraron, a través de un análisis estadístico utilizando la prueba t-student, que se obtuvo una medida válida en un prototipo, una desviación estándar 1.39 unidades. El desarrollo ágil de un taxímetro móvil representa una gran mejora. Esta investigación también contribuyó a la creación de diagramas UML y a la aplicación de metodología científica en la investigación. La investigación mencionada demuestra que el uso del GPS en dispositivos móviles, como el sistema operativo Android, puede permitir la medición precisa de ciertas unidades, como en el caso del taxímetro. Esto puede ser aplicado en la aplicación móvil para facilitar la localización y seguimiento de documentos o trámites, mejorando la eficiencia y precisión del proceso.

Alcocer y Knudsen (2019), crea un enfoque holístico para medir el desempeño general de los procedimientos logísticos. Se realizó una investigación experimental empleando un diseño específico, y la muestra incluyó tres procesos de atención al cliente. Los indicadores utilizados abarcaron elementos como la

tasa de cumplimiento de pedidos y otros parámetros de evaluación. La muestra no fue estratificada, por lo tanto, se midieron cada proceso con su respectivo indicador mediante un muestreo aleatorio simple. Los resultados principales obtenidos al implementar el enfoque integral de la logística revelaron que el porcentaje de pedidos entregados completos aumentó del 76% al 82%, lo cual representa un incremento del 6%. También se observaron mejoras en otros indicadores relacionados.

Abdallah (2020, p. 43), define que una aplicación móvil impacta en la satisfacción al utilizar dichas aplicaciones, y analizar de manera práctica los principales elementos que impulsan a los clientes a emplear estas apps. La investigación adoptó un enfoque descriptivo y los hallazgos principales se basaron en la evaluación en línea, la puntuación en línea y el monitoreo en línea de las expectativas de rendimiento para el uso continuado de la aplicación. Se llegó a la conclusión de que este estudio buscó proporcionar información adicional sobre los aspectos que pueden influir en la satisfacción de los clientes en relación con una aplicación móvil para realizar pedidos. En el futuro, este trabajo de investigación considerará la implementación de la aplicación en el proceso de pedido para evaluar su uso en cada una de las etapas de desarrollo de la app.

Estos autores definieron la variable dependiente Seguimiento de tramites de expedientes, Tabuyo (2020) que definió que “El trámite de expedientes consiste en que el cliente mismo se encarga de proveer los elementos necesarios para cubrir las demandas de otro cliente.” (p.124), Iglesias (2021) que definió que “el seguimiento de trámites de expedientes se refiere al proceso de monitorear y supervisar el progreso y estado de documentos o solicitudes a lo largo de su ciclo de vida. Implica el registro, actualización y control de información relevante para garantizar una gestión eficiente y transparente de los trámites administrativos.” (p.95), y Ballou (2019), define que “El seguimiento de los expedientes implica registrar las diferentes etapas que se llevan a cabo durante el proceso de atención al cliente, como la preparación, presentación, envío, procesamiento y notificación del estado del pedido.”.

En las fases del proceso de tramites de expediente, para precisar cada una, en estas fases se consideró a Ballou (2019), Con el fin de comprender

adecuadamente esta variable en estas dimensiones, se involucran diferentes aspectos en este proceso. En la primera fase, conocida como Preparación del pedido, se definen las actividades destinadas a recopilar la información solicitada por el cliente, ya sea a través de comunicación telefónica o por correo electrónico. Durante la segunda fase, llamada Transmisión del pedido, se lleva a cabo la transferencia del pedido desde su punto de origen. La tercera fase, denominada Entrada del pedido, consiste en ingresar el pedido en el sistema, verificando que cumpla con las especificaciones del producto y las órdenes de compra correspondientes. En la cuarta fase, Surtido del pedido, se realizan diversas acciones para preparar y entregar el pedido. Por último, la quinta fase, Estado del pedido, marca la conclusión del proceso y asegura la calidad del servicio al cliente. (Ballou, 2019, p.133)

Para la variable independiente Aplicación Móvil, autores definen este término, Serna (2021), " Una aplicación móvil se refiere a un pequeño programa informático diseñado para llevar a cabo una o varias funciones específicas en un dispositivo móvil. " (p.20), Santiago y Trbaldo (2020), "En una esencia, la aplicación siempre va ser un software que sirven para ordenadores de escritorio" (p.34) y López (2020), "Se refieren a las plataformas de código abierto que están diseñadas exclusivamente para tabletas y dispositivos móviles, con el objetivo de proporcionar una interfaz fácil de usar para los usuarios.. [...]."

Esta investigación estableció el concepto de la arquitectura de una aplicación móvil, que se describe como "una estructura que sigue las pautas de diseño de interfaces de aplicaciones móviles para que los usuarios puedan realizar solicitudes a través de peticiones HTTP, con el fin de obtener datos y ejecutar órdenes en un dispositivo". (p.7).

Para poder desarrollar el producto final, se cuenta con Android Studio, un software que se describe como "una interfaz de proyecto que implica la creación de diferentes elementos con nombres relacionados con una aplicación, tal como se visualiza en el sistema operativo Android".. (Smyth, 2019).

Para la dimensión satisfacción definido en las fases del trámite documentario (Ballou, 2019, p.133). Para su respectivo indicador se tiene nivel de calidad en

prestación de servicios que según Mora (2020), “consiste en conocer un nivel calidad para prestar servicios los clientes en cuanto a los pedidos solicitados en un periodo determinado” (p.32). Para obtener el porcentaje se usará la siguiente fórmula que se comprende como:

$$NCS = \frac{\text{Total apostillas sin correcciones}}{\text{Total apostillas elaboradas}} \times 100$$

Para la dimensión satisfacción definido en las fases del trámite documentario (Ballou, 2019, p.133). Para su respectivo indicador se tiene nivel de satisfacción de los usuarios que según Mora (2020), “consiste en conocer un nivel satisfacción al momento de prestar servicios a los clientes en cuanto a los pedidos solicitados en un periodo determinado” (p.32). Para obtener el porcentaje se usará la siguiente fórmula que se comprende como:

$$NSU = \frac{\text{Número usuarios satisfechos}}{\text{Número de usuarios evaluados}} \times 100$$

Afirmando la postura como enfoque de desarrollo se tiene a Scrum donde Rada Nader (2021) expresa que se trata de una metodología ágil que incluye diversos procedimientos, y uno de los más destacados es el "Producto Backlog", el cual implica la elaboración de una exhaustiva lista que describe todos los requisitos y funcionalidades que estarán presentes en el producto o sistema. Para comenzar el desarrollo, resulta fundamental comprender las etapas involucradas en esta metodología. (p.27)

Metodología para la aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades

De acuerdo con los enfoques principales utilizados en el ámbito del desarrollo de software, que han sido validados por profesionales expertos en ingeniería de aplicaciones y se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1: Validación de experto para Metodología

Experto	Metodología		
	RUP	SCRUM	XP
MORENO PAREDES CARLOS ALBERTO	13	20	14
GALARRETA VELARDE ANÍBAL	11	19	14
LIENDO ARÉVALO MILDER DAVID	9	21	12
Total	33	60	40

La Tabla 1 revela que se ha concluido que el método SCRUM alcanza la puntuación más elevada de acuerdo con los resultados obtenidos con un valor de 60 puntos, lo cual es muy adecuado para el desarrollo de este proyecto.

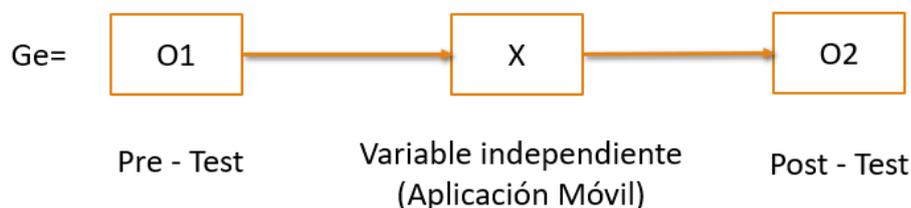
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este tipo de investigación es de tipo aplicada según Baena (2017) ya que permite poder aplicar los conocimientos que ya fueron generados directamente hacia los diferentes problemas que existe y de su fabricación. Esto se basa principal para poder identificar los nuevos logros técnicos para que se pueda reutilizar a futura en nuevas investigaciones, incluido en el proceso de teorías o el desarrollo de diferentes productos que dan solución a los problemas que existen. (p.18) Esta investigación nos da como entendimiento que una investigación aplicada se encuentra basada en las bases teóricas que ya fueron formuladas por otra investigación para poder aplicar una herramienta tecnológica subsanando el problema que se presenta.

Se tiene como diseño de la investigación preexperimental que según Bilbao y Escobar (2020), el nivel de influencia ejercida será de carácter reducido, pues aquí se operan más de una variable, esto permite poder identificar los diferentes efectos y se da a través de una preprueba y una postprueba (p.62) para esta investigación se aplicó una sola medición que será pretest y posttest hacia un grupo de estudio. La investigación es de nivel explicativa tal como lo menciona Zarzar (2020) consiste poder explicar mediante una expresión, se busca la determinación de explicar el porqué de las causas, cuáles son los efectos y esto se da a través de diferentes hipótesis con la capacidad de poder explicar ciertos fenómenos. (p.164)

Figura 1: Diagrama de diseño de preprueba /postprueba



Fuente: Bilbao y Escobar, 2020

O1: PreTest(Antes de aplicar la aplicación móvil)

X= Estudio o aplicación: Es el tratamiento que se va aplicar (Aplicación móvil)

O2: PostTest (Después de aplicar la aplicación Móvil)

3.2. Variable y operacionalización

En tanto Donabedian (2022), Indica las características fundamentales para medir la satisfacción con respecto a la calidad, las cuales están íntimamente relacionadas, personales y técnicas; en el primero se refiere a la interrelación entre quienes prestan los servicios de salud y los usuarios, independientemente de su contexto cultural y social, y en el segundo se refiere a la relación entre los conocimientos adquiridos y las técnicas brindadas durante la atención.

Para la dimensión satisfacción definido en las fases del trámite documentario (Ballou, 2019, p.133). Para su respectivo indicador se tiene nivel de calidad en prestación de servicios que según Mora (2020), “consiste en conocer un nivel calidad para prestar servicios los clientes en cuanto a los pedidos solicitados en un periodo determinado” (p.32). Para obtener el porcentaje se usará la siguiente fórmula que se comprende como:

$$NCS = \frac{\text{Total apostillas sin correcciones}}{\text{Total apostillas elaboradas}} \times 100$$

Para la dimensión satisfacción definido en las fases del trámite documentario (Ballou, 2019, p.133). Para su respectivo indicador se tiene nivel de satisfacción de los usuarios que según Mora (2020), “consiste en conocer un nivel satisfacción al momento de prestar servicios a los clientes en cuanto a los pedidos solicitados en un periodo determinado” (p.32). Para obtener el porcentaje se usará la siguiente fórmula que se comprende como:

$$NSU = \frac{\text{Número usuarios satisfechos}}{\text{Número de usuarios evaluados}} \times 100$$

Para el presente estudio se escogió como escala la Razón, ya que es una medida cuantitativa y además como medio para recolección de datos, la ficha de registro.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Solíz (2019) Expreso que la población se refiere a un grupo de elementos, ya sea infinito o finito, que comparten características comunes y tienen una cantidad de información asociada. (p. 136)

En la presente investigación se consideraron las siguientes poblaciones (en un plazo de un mes).

Tabla 2: Población de la investigación

DIMENSION	INDICADORES	POBLACIÓN
satisfacción	Nivel de calidad en prestación de servicio	102 documentos
	Nivel de satisfacción de los usuarios	145 personas

Fuente: Elaboración Propia

Según la exposición de Soliz (2019), se explica que una muestra consiste en un subgrupo que representa a la totalidad de la población. La elección de una muestra representativa juega un papel fundamental, ya que de ello depende la fiabilidad de las conclusiones extraídas en el estudio. (p.140)

Para el cálculo de la muestra se procedió a hacer un muestreo probabilístico, para la cual se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 N}{z^2 + 4N(EE^2)}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

Z: Corresponde al nivel de confianza al 95% escogido (1.96)

N: Población Total de estudio

EE: Error estimado (al 5%)

Para el primer indicador nivel de calidad en prestación de servicio se tuvo aplicando la formula:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (102)}{(1.96)^2 + 4(102)(0.05)^2}$$

$$n = 82 \rightarrow n \cong 82$$

Para el segundo indicador nivel de satisfacción de los usuarios se tuvo aplicando la formula:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (145)}{(1.96)^2 + 4(145)(0.05)^2}$$

$$n = 102 \rightarrow n \cong 102$$

Donde sustituyendo los datos para cada población se tiene la siguiente muestra:

Tabla 3: Muestra de la investigación

DIMENSION	INDICADORES	MUESTRA
satisfacción	Nivel de calidad en prestación de servicio	82 documentos estratificados en 20 reportes en una ficha de registro
	Nivel de satisfacción de los usuarios	102 personas estratificados en 20 reportes en una ficha de registro

Fuente: Elaboración Propia

Para el muestreo se consideró el muestreo probabilístico, considerando una estratificación de 20 fichas de registros (una por día):

Para definir el muestreo probabilístico se debe utilizar el término Argueso (2017), define el muestreo como una técnica de selección de elementos muestrales de la

forma más adecuada posible, de manera que las conclusiones del estudio se puedan generalizar a toda la población. (p.391).

Para definir el muestreo aleatorio simple, tenemos a Argüeso (2017), La definición de muestreo aleatorio simple son los elementos seleccionados en el tamaño de la muestra. Estos elementos se seleccionan junto con los elementos anteriores. A través de un cierto número de poblaciones dadas, este muestreo poblacional completo es la homogeneidad de las características del aprendizaje (Pág. 393)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica para este estudio se utilizará el fichaje según Parraguez (2017) señala que este proceso implica la recopilación de datos procesados para llevar a cabo la investigación. Para facilitar esta tarea, se requiere el uso de fichas de registro, las cuales ayudan a recopilar y organizar la información proveniente de diversas fuentes, adaptándose a las necesidades específicas de la investigación. (p.149)

Como instrumento se tendrá la ficha de registro según nos menciona AAVV (2019) La ficha de registro es un recurso que facilita la recopilación sistemática de datos, ofreciendo un marco adecuado para manejar los sucesos observados en un contexto específico. (p.102)

Tabla 4: Técnica e Instrumento de recolección de Datos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO
VD: Seguimiento de tramites de expedientes	satisfacción	Nivel de calidad en prestación de servicio	Fichaje	Ficha de Registro
		Nivel de satisfacción de los usuarios	Fichaje	Ficha de Registro

Fuente: Elaboración Propia

La validez constituye un enfoque que posibilita cuantificar el nivel de una variable, y su obtención implica la evaluación de expertos en el campo correspondiente. Según lo mencionado por Guevara (2017, p.43), resulta crucial registrar esta información en una herramienta destinada a la recopilación de datos.

Así mismo Valbuena (2017) Estos datos deben ser sometidos a la evaluación de expertos, quienes poseen el conocimiento y la experiencia necesarios en el área temática. Es fundamental que los resultados obtenidos a través de esta evaluación sean confiables y precisos, ya que esto garantiza la validez del estudio que se está llevando a cabo. De esta manera, se asegura que los datos utilizados sean de calidad y brinden una base sólida para el análisis y las conclusiones del estudio. (p.204)

Para esta investigación se tuvo a 3 expertos involucrados que se encargaron de poder validar los instrumentos:

Tabla 5: Validez de Nivel de calidad en prestación de servicio

N°	Expertos	Grado Académico	Puntaje
1	Moreno Paredes Carlos Alberto	Doctor	89%
2	Gallarreta Velarde Aníbal	Magister	88%
3	Liendo Arévalo Milder David	Magister	82%

Fuente: Elaboración Propia

El instrumento fue verificado por tres expertos en la cual se definió el indicador Nivel de calidad de prestación de servicio, en la cual se obtuvo 86.3% lo cual nos indica que se encuentra en un nivel “excelente” para el mencionado indicador.

Tabla 6: Validez de Nivel de satisfacción de los usuarios

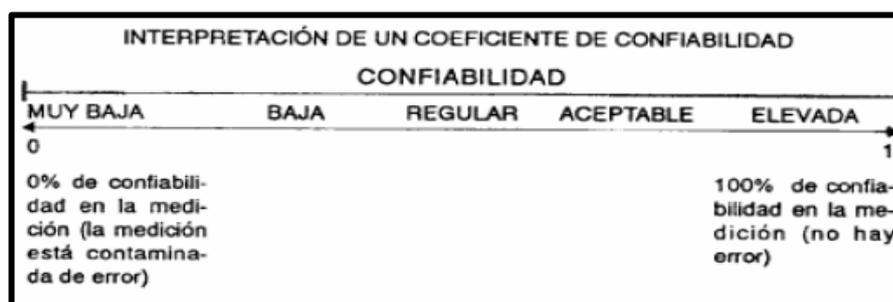
N°	Expertos	Grado Académico	Puntaje
1	Moreno Paredes Carlos Alberto	Doctor	89%
2	Gallarreta Velarde Aníbal	Magister	88%
3	Liendo Arévalo Milder David	Magister	82%

Fuente: Elaboración Propia

El instrumento fue verificado por tres expertos en la cual se definió el indicador Nivel de calidad de prestación de servicio, en la cual se obtuvo 86.3% lo cual nos indica que se encuentra en un nivel “excelente” para el mencionado indicador.

La confiabilidad de instrumento de acuerdo con Santos (2017), se alude a la exactitud como el nivel en el cual el punto de medición se encuentra exento de errores o imperfecciones. En otras palabras, la exactitud se relaciona con la habilidad de un método de medición para ofrecer resultados coherentes y próximos entre sí. Si los resultados de las mediciones son similares o se acercan unos a otros, se considera que existe una mayor precisión en el proceso de medición. Esto implica que se minimizan los errores y se obtienen datos más confiables y coherentes. (p.2)

Figura 2: Interpretación de un coeficiente de confiabilidad



Fuente: Hernández, R., Fernández. y Baptista, 2014

En la figura número dos se puede observar que una magnitud que está cerca de 0 demuestra que no es de confianza, en tanto que una magnitud que está cerca de 1 indica que es de confiable.

Morsanyi et al (2017) señalan el test - retest como un método de investigación que evalúa herramientas desarrolladas en dos momentos distintos (p.172). Para Hernandez Sampieri et al(2014) indica que la prueba de correlación de Pearson es una prueba estadística para determinar la forma en que se relacionan las variables en cuestión, estas se determinan por medias o razones. A esto se le llama producto de la información, y se calcula recogiendo las variables en cuestión. (p.305)

Para los indicadores que tuvo:

Tabla 7: Confiabilidad para Nivel de calidad de prestación de servicios

Correlaciones			
		TEST_NIVEL_CALIDAD_PRESTACION_SERVICIO	RETEST_NIVEL_CALIDAD_PRESTACION_SERVICIO
TEST_NIVEL_CALIDAD_PRESTACION_SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,795**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
RETEST_NIVEL_CALIDAD_PRESTACION_SERVICIO	Correlación de Pearson	,795**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°7 se alcanza a visualizar que se aplica N=20 debido a que solo se toma los días hábiles, para el indicador Nivel de calidad de prestación de servicios, se obtiene el resultado de 0.803, mediante esta prueba, se pudo confirmar un alto nivel de confiabilidad, lo cual implica que el instrumento utilizado es fiable y se puede confiar en los resultados obtenidos.

Tabla 8: Confiabilidad para el Nivel de satisfacción de los usuarios

Correlaciones			
		TEST_NIVEL_SATISFACCION_USUARIO	RETEST_NIVEL_SATISFACCION_USUARIO
TEST_NIVEL_SATISFACCION_USUARIO	Correlación de Pearson	1	,685**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
RETEST_NIVEL_SATISFACCION_USUARIO	Correlación de Pearson	,685**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°8 se alcanza a visualizar que se aplica N=20 debido a que solo se toma los días hábiles, para el indicador Nivel de satisfacción de los usuarios, se obtiene el resultado de 0.635, mediante esta prueba, se pudo confirmar un alto

nivel de confiabilidad, lo cual implica que el instrumento utilizado es fiable y se puede confiar en los resultados obtenidos.

3.5. Procedimientos

Se exploraron diversos enfoques para obtener información, manejar variables y aplicar métodos de análisis a los indicadores estudiados mediante una serie de encuentros con representantes de estas reuniones se llevaron a cabo tanto de forma remota como en persona, y además se empleó WhatsApp para facilitar la comunicación. La meta primordial consistió en sincronizar y conseguir la aprobación de la compañía para realizar las indagaciones requeridas. Ver anexo N ° 3.

Además, se llevó a cabo la aplicación de los dos indicadores procesados en la investigación al dispositivo empleado, los datos que se muestran en las fichas de registro son datos brindados por la municipalidad a través de accesos a su base de datos de los usuarios y documentos que se genera diariamente, estos datos son de suma privacidad pues se encuentran información de cada usuario y su solicitud.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis realizado se llevará a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, adoptando un diseño preexperimental, con el objetivo de verificar la veracidad de la hipótesis planteada. Según lo mencionado por Arturo Hernández et.al. (2018), este tipo de estudio permite establecer una comunicación neutral y sistemática, y los datos recopilados serán utilizados para identificar la veracidad de las causas, mediante un análisis estadístico. (p.31)

Esta investigación tiene una connotación sobre los datos del Pre -test (Data obtenida antes de la Aplicación móvil) y la otra connotación Post- Test (Data obtenida después de la Aplicación móvil) como muestra del estudio para el primer indicador Nivel de calidad en prestación de servicio es de 34 documentos y para el segundo indicador Nivel de satisfacción de los usuarios es de 34 personas en la ficha de registro.

La prueba de hipótesis para el primer indicador Nivel de calidad en prestación de servicio.

H1: La aplicación móvil mejora el nivel de calidad en prestación de servicio en municipalidades

NCPSa: Nivel de calidad en prestación de servicio antes de la aplicación móvil

NCPSd: Nivel de calidad en prestación de servicio después de la aplicación móvil

Hipótesis H1₀: La aplicación móvil no mejora el nivel de calidad en prestación de servicio en municipalidades.

$$H1_0: NCPSa \geq NCPSd$$

Hipótesis H1_a: La aplicación móvil mejora el nivel de calidad en prestación de servicio en municipalidades

$$H1_a: NCPSd > NCPSa$$

Para el segundo indicador Nivel de satisfacción de los usuarios.

H2: La aplicación móvil incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios en municipalidades

NSUa: Nivel de satisfacción de los usuarios antes de la aplicación móvil

NSUd: Nivel de satisfacción de los usuarios después de la aplicación móvil

Hipótesis H2₀: La aplicación móvil no incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios en municipalidades

$$H2_0: NSUa \geq NSUd$$

Hipótesis H2_a: La aplicación móvil incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios en municipalidades

$$H2_a: NSUd > NSUa$$

Nivel de Significancia

Para el estudio en cuestión se tendrá en cuenta los siguientes grados de importancia:

α : 0.05 de error

Nivel de confianza o confianza (1- α = 0.95) 95%

Estos niveles posibilitan la comparación y dan la oportunidad de juzgar la posibilidad de aceptar o rechazar la(s) hipótesis

Estadística de Prueba

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}}}$$

$S_1/S_2 = \text{Var.Pre-Post}$

$X_1/X_2 = \text{Pre-Post(Media muestral)}$

$N = \text{muestra}$

Cálculo de la varianza

$$\delta = \frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n}$$

$X = \text{Media muestral}$

$X_j = \text{Valores de la variable}$

$n = \text{Población}$

Cálculo de la desviación estándar

Según Hernández y colaboradores (2014, p.120), "se representa la varianza como el resultado de elevar al cuadrado la desviación estándar, siendo s^2 su símbolo".

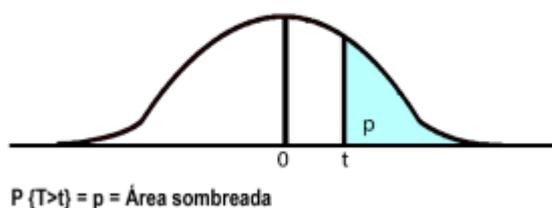
Para evaluar la normalidad de los datos en la ficha de registro, se emplean diferentes pruebas, las cuales pueden clasificarse como normales o no normales, dependiendo de la cantidad de datos disponibles. Una de estas pruebas es el test de Kolmogórov-Smirnov, tal como mencionan Gaviria y Márquez (2019) en su estudio. Esta evaluación requiere llevar a cabo un ensayo al azar con un enfoque experimental con un conjunto de posibles resultados representado por (Ω, S) . Si se produce un evento A dentro de S , el objetivo es asignarle a A una medida, es decir, asignarle un valor numérico que indique la probabilidad de que ocurra A .

La prueba de Shapiro-Wilk, Gaviria y Carlos Márquez (2019) menciona que este análisis permite poder identificar si la variable está siguiendo una distribución normal (p.202). Así mismo estos autores nos menciona que la forma más rápida

de poder diferenciarlos es a través de la cantidad de elementos asignados en una ficha de registro, teniéndose a usar la de menor elementos <50 se aplicaría Shapiro-Wilk, si fuera ≥ 50 elementos se aplicarían Kolmogórov-Smirnov. Se aplicará como prueba de normalidad la de shapiro wilk debido a los 20 elementos dentro de la ficha de registro por cada indicador.

La prueba de hipótesis puede ser realizada utilizando dos enfoques: el test T-Student y el test Mann-Whitney-Wilcoxon. Según Gonzales, Escoto y Chavez (2017), el primero de ellos es un método paramétrico que permite evaluar las observaciones y las discrepancias entre variables, además de facilitar la comparación de las medias mediante mediciones. Por otro lado, el test de Wilcoxon se utiliza para contrastar la hipótesis nula y se aprovechan las características nominales de los datos. Este tipo de estudio se distingue por presentar una distribución no normal y ser considerado no paramétrico (p.5,37).

Figura 3: Distribución de t de Student



Fuente: Elaboración Propia

3.7. Aspectos éticos

Para concretar esta labor de estudio, se consideraron todos los aspectos relacionados con los documentos que se encuentran mencionados en el código de ética de la Universidad César Vallejo. Estos fueron validados a través de la resolución emitida por el Consejo Universitario N°110-2022/UCV, mediante el cual se indica cuáles deben de ser los estándares que se deben seguir en una investigación científica, asimismo tener como pilares fundamentales la honestidad y responsabilidad que van a poder garantizar el derecho y bienestar del investigador y autor.

También todo artículos, tesis y fuentes científicas tales como libros, revistas, entre otros; que fueron utilizados en la elaboración de esta investigación, están correctamente citados y referenciados.

IV. RESULTADOS

Este capítulo utiliza los indicadores "Nivel de calidad en prestación de servicio" y "Nivel de satisfacción de los usuarios" Se estudiaron los efectos que tuvo la utilización de un sistema de información en los resultados que se obtuvieron a través de la ficha de registro, con el fin de determinar la influencia de la utilización de un sistema de información. Para procesar las muestras de cada indicador, se empleó el software IBM SPSS Statistics 25

ANÁLISIS DESCRIPTIVO:

La información de esta investigación actual se recopiló utilizando los parámetros a través de la ficha de registro del pre-test y post-test.

INDICADOR 1: NIVEL DE CALIDAD EN PRESTACION DE SERVICIO (PRE - TEST Y POST-TEST)

Tabla 9: Análisis estadístico descriptivo de Nivel de calidad en prestación de servicio (Pre - Test y Post - Test)

Estadísticos			
		PRETEST_NIVEL_CALIDAD _PRESTACION_SERVICIO	POSTTEST_NIVEL_CALIDAD _PRESTACION_SERVICIO
N	Válido	20	20
	Perdidos	0	0
Media		51,9200	83,5800
Mediana		55,0000	80,0000
Moda		25,00 ^a	80,00
Desv. Desviación		18,17258	10,45852
Varianza		330,243	109,381
Mínimo		25,00	66,70
Máximo		75,00	100,00
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.			

Fuente: Elaboración Propia

Para este indicador Nivel de calidad en prestación de servicio, el pre-test se obtuvo un valor de 52%, en tanto en el post-test se obtuvo un valor de 84%; esto nos demuestra que hay una gran discrepancia con el antes y el después de la aplicación móvil; así mismo tenemos que el mínimo fue de 25% antes y un 67% después de la aplicación móvil, como evidencia esta la tabla 9 y en anexo 7.

INDICADOR 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (PRE -TEST Y POST-TEST)

Tabla 10: Análisis Estadístico Descriptivo del Indicador Nivel de satisfacción de los usuarios

Estadísticos			
		PRETEST_NIVEL_SATI SFACCION_USUARIO	POSTEST_NIVEL_SAT ISFACCION_USUARIO
N	Válido	20	20
	Perdidos	0	0
Media		53,3150	83,2350
Mediana		50,0000	80,0000
Moda		40,00	80,00
Desv. Desviación		12,00527	13,40331
Varianza		144,127	179,649
Mínimo		40,00	50,00
Máximo		75,00	100,00

Fuente: Elaboración Propia

Para este indicador Nivel de satisfacción de los usuarios, el pre-test se obtuvo un valor de 53%, en tanto en el post-test alcanzó un valor de 83%; esto pone de manifiesto una notable diferencia entre la situación previa y posterior a la implementación de la aplicación móvil.; así mismo tenemos que el mínimo fue de 40% antes y un 50% después de la aplicación móvil, como evidencia esta la tabla 10 y en el anexo 7.

ANÁLISIS INFERENCIAL:

En este análisis, se llevó a cabo una verificación para determinar si los resultados exhiben un comportamiento normal (paramétrico) o no normal (no paramétrico). Para lograr esto, se aplicó la prueba de normalidad.

- ✓ Si P- VALOR \geq 0,05, la prueba es paramétrica.
- ✓ Si P- VALOR $<$ 0,05, la prueba es no paramétrica

INDICADOR 01: NIVEL DE CALIDAD EN PRESTACION DE SERVICIO

Tabla 11: Prueba de Normalidad – Nivel de calidad en prestación de servicio

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
PRETEST_NIVEL_CALIDAD_PRE STACION_SERVICIO	,880	20	,017
POSTTEST_NIVEL_CALIDAD_PR ESTACION_SERVICIO	,821	20	,002

Fuente: Elaboración propia

En el diagnóstico hecho en nuestro Indicador de nivel de calidad en prestación de servicio, podemos observar que poseemos 20 reportados, esto es menor a cincuenta elementos, en consecuencia, el análisis a realizar debe ser Shapiro-Wilk, observar que nuestro pre-test tiene una magnitud de 0,017 y nuestro post-test 2; donde ambos son $< 0,05$, por lo tanto se seleccionara la prueba no paramétrica Wilcoxon.

Tabla 12: Prueba No paramétrica Wilcoxon – Nivel de calidad en prestación de servicio

Estadísticos de prueba ^a	
	POSTTEST_NIVEL_CALIDAD_PRESTACION_SERVICIO - PRETEST_NIVEL_CALIDAD_PRESTACION_SERVICIO
Z	-3,797 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Fuente: Elaboración Propia

Al analizar la importancia (a nivel bilateral), observamos que la significancia estadística es 0.000, un valor inferior a 0.05. Por lo tanto, podemos concluir que existen diferencias estadísticamente significativas entre las muestras relacionales (Pre-Test y Post Test). Esto implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa.

INDICADOR 02: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Tabla 13: Prueba de Normalidad – Nivel de satisfacción de los usuarios

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
PRETEST_NIVEL_SATISFACCION_USUARIO	,882	20	,019
POSTEST_NIVEL_SATISFACCION_USUARIO	,866	20	,010

Fuente: Elaboración Propia

En el estudio que se hizo en nuestro Indicador de nivel de satisfacción del usuario, podemos observar que poseemos 20 reportados, que es menor a cincuenta componentes, entonces el análisis a realizar debe ser Shapiro-Wilk, observar que el pre-test tiene un valor de 0,042 y el post-test de 0,024; cuando los dos son $< 0,05$, por lo tanto se seleccionara la prueba no paramétrica Wilcoxon.

Tabla 14: Prueba No paramétrica Wilcoxon – Nivel de satisfacción de los usuarios

Estadísticos de prueba ^a	
	POSTEST_NIVEL_SATISFACCION_USUARIO - PRETEST_NIVEL_SATISFACCION_USUARIO
Z	-3,730 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Fuente: Elaboración Propia

Al analizar la importancia (a nivel bilateral), observamos que la significancia estadística es 0.000, un valor inferior a 0.05. Por lo tanto, podemos concluir que existen diferencias estadísticamente significativas entre las muestras relacionales (Pre -Test y Post Test). Esto implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa.

V. DISCUSIÓN

En general, Chancafe, Flores, Peralta, Burgos, Lozano, comparten una visión común de mejorar la eficiencia, la calidad y la experiencia del cliente en los procesos de tramitación documental y gestión de procesos. Su objetivo principal es optimizar los flujos de trabajo y las operaciones internas para garantizar un mejor servicio y resultados más satisfactorios tanto para la organización como para sus clientes. Una de las principales áreas de convergencia entre los autores es la importancia de implementar sistemas web en los procesos de tramitación documental. Reconocen que la digitalización y la automatización de los trámites pueden agilizar considerablemente los procesos, reducir los errores y facilitar el acceso a la información.

Los sistemas web permiten un acceso más rápido y seguro a los documentos, así como una colaboración más efectiva entre los diferentes actores involucrados en el proceso. Además, ofrecen la posibilidad de realizar seguimiento en tiempo real y generar informes analíticos para evaluar el desempeño y tomar decisiones basadas en datos. Otro aspecto destacado por los autores es la importancia de optimizar los procesos internos. Identifican que la simplificación de los flujos de trabajo, la eliminación de tareas innecesarias y la asignación adecuada de responsabilidades pueden tener un impacto significativo en la eficiencia y la productividad. Al eliminar cuellos de botella y garantizar una distribución eficiente de las tareas, se logra un procesamiento más rápido y una mejor utilización de los recursos disponibles.

La reducción de los tiempos de respuesta es una preocupación compartida por los autores. Entienden que los clientes valoran la rapidez y la prontitud en la entrega de servicios. Al implementar sistemas y procesos más ágiles, se reduce la espera y se aumenta la satisfacción del cliente. Esto implica una gestión eficiente de los plazos, una comunicación clara y constante con los clientes y la implementación de herramientas tecnológicas que permitan una respuesta rápida y precisa. Además, los autores destacan la importancia de mejorar la comunicación en los procesos de tramitación documental. Reconocen que una comunicación efectiva y transparente entre los diferentes actores involucrados (administradores, supervisores, técnicos, clientes, etc.) es esencial para evitar malentendidos, agilizar los trámites y garantizar la correcta ejecución de las

tareas. El uso de sistemas web y herramientas de colaboración facilita la comunicación en tiempo real, permite el intercambio de información relevante y asegura que todos los participantes estén al tanto del estado de los trámites.

Por último, los autores enfatizan la necesidad de utilizar tecnologías actuales para mantenerse competitivos en sus respectivas industrias. Comprenden que el entorno empresarial y tecnológico está en constante evolución, y es necesario adaptarse y aprovechar las herramientas y soluciones disponibles. La implementación de sistemas web y la adopción de tecnologías como inteligencia artificial, automatización de procesos robóticos (RPA) o análisis de datos, pueden brindar ventajas competitivas significativas al mejorar la eficiencia, la precisión y la toma de decisiones basada en datos. En conclusión, los cinco autores comparten una visión común de mejorar la eficiencia, la calidad y la experiencia del cliente en los procesos de tramitación documental. A través de la implementación de sistemas web, la optimización de los procesos internos, la reducción de los tiempos de respuesta y la mejora de la comunicación, buscan lograr resultados más eficientes y satisfactorios tanto para la organización como para sus clientes. Además, reconocen la importancia de utilizar tecnologías actuales para mantenerse competitivos en un entorno empresarial en constante evolución.

En conjunto, Cárdenas, Ramírez y Milena, ofrecen una visión completa de las aplicaciones móviles. El estudio de García y Cáceres destaca la importancia de desarrollar aplicaciones móviles educativas, mientras que la tesis de Ramírez proporciona un enfoque integral para su desarrollo, haciendo hincapié en el uso efectivo del contexto. Por su parte, el artículo de Velásquez y su equipo aborda los desafíos de las pruebas de aplicaciones móviles, centrándose en la fragmentación móvil. Al considerar estos aspectos en conjunto, se puede obtener una comprensión más completa y holística de las aplicaciones móviles y cómo abordar su desarrollo, uso educativo y pruebas en un entorno diverso de dispositivos móviles.

Entre estos factores se incluyen la atención médica recibida, la efectividad en la ejecución de servicios., la disponibilidad de instalaciones y equipos adecuados, y la actitud y el trato del personal médico y administrativo. Además,

se encontró que los usuarios mostraron una mayor satisfacción cuando recibieron una atención médica oportuna y de calidad, cuando se les brindó información clara y comprensible sobre su condición de salud y los tratamientos recomendados, y cuando se les trató con respeto y empatía. Estos hallazgos proporcionan información valiosa para el Hospital en mención y otras instituciones de salud similares, ya que les permite identificar áreas de mejora en la calidad del servicio y adoptar medidas para aumentar la satisfacción de los usuarios.

Ambos trabajos de Estrada y Macías se relacionan en el sentido de que abordan la metodología Scrum desde perspectivas distintas pero complementarias. Mientras que el estudio de Víctor Manuel Macías Cáceres se centra en la aplicación específica de Scrum en el desarrollo de un sistema de gestión de contenidos web para educación continua, el artículo de Marco Vinicio Estrada-Velasco realiza una revisión más amplia de la metodología Scrum en diversos proyectos de implementación de software.

VI. CONCLUSIONES

En el Objetivo general: Se concluye con respecto al objetivo general, que se pudo determinar el efecto de la aplicación móvil ya que influye de manera positiva a la municipalidad, brindando una mejor organización y análisis de la información. De esta manera los usuarios pueden conocer en tiempo real el proceso de su documentación sin tener que hacerlo de forma presencial.

En el Objetivo específico 1: Se ha llegado a la conclusión con respecto al objetivo específico de que se pudo identificar el impacto de una aplicación móvil en el aumento del nivel de calidad de la prestación de servicios, el cual pasó de 51.9200 a 83.5800. Esto representa un incremento de 31.6600, lo que confirma que la utilización de la aplicación móvil contribuye al mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios en las municipalidades.

En el Objetivo específico 2: Se ha llegado a la conclusión con respecto al objetivo específico de que se logró establecer el impacto de una aplicación móvil en el aumento del grado de satisfacción de los usuarios. Inicialmente, el nivel se situaba en 53.3150, pero después de implementar la aplicación, alcanzó un valor de 83.2350, lo que representa un incremento de 29,9200. Esto confirma que la aplicación móvil efectivamente eleva el nivel de satisfacción de los usuarios en las municipalidades.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda poder emplear nuevos módulos para los diferentes procesos que enfrenta cada una de las organizaciones dependiendo el tipo de rubro a que se dedican de tal manera que permitirá poder reducir tiempos y costos, logrando satisfacer las necesidades de los usuarios que lo pondrían en uso.

Se recomienda poder aplicar otras técnicas de solución tales como sistemas de información, datamart, para las diferentes empresas de diferentes rubros ya que necesariamente se tiene que brindar un buen servicio al usuario a través de la Atención que se brinde. Para poder darle una mejor solución es importante que los procesos sean más prácticos.

Se recomienda poder buscar en diferentes repositorios sobre herramientas, metodologías, teorías, estrategias que permitan poder reducir el tiempo y dar una mejor calidad de servicio y así poder mejorar la satisfacción del usuario. Esto permitirá poder corregir errores en el proceso de mantenimiento de la aplicación tecnológica.

Finalmente se sugiere poder desarrollar nuevas metodologías de desarrollo, para que sea más práctico la implementación de un software, ser más intuitivo para el agrado de usuario y que la documentación sea más entendible con información veraz y autónoma.

REFERENCIAS

- AAVV. Manual, Mantenimiento y rehabilitación psicosocial de las Personas Dependientes en Domicilio (UF0122). Certificados de profesionalidad. Atención sociosanitaria a personas en el domicilio (SSCS0108). España: EDITORIAL CEP, 2019. 158pp. ISBN 8418084057
- ABDALLAH, Ali. Mobile food ordering apps: An empirical study of the factors affecting customer e-satisfaction and continued intention to reuse. ELSEVIER [en línea]. Estados Unidos: International Journal of Information Management 2020, 50(2020), pp.28-44 [consulta: 27 de abril de 2023]. ISSN: 0268-4012 Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401219302038>
- AENOR. Información y documentación Gestión de documentos. Madrid – España, 2016. 28p.
- ALCOCER, Patricio y KNUDSEN, José. Desempeño integral de los procesos logísticos en una cadena de suministro. Universidad Libre-Barranquilla [en línea]. 2019, 1(X) [fecha de consulta 03 de junio del 2023]. ISSN: 1815- 5936. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v40n1/1815-5936-rri-40-01- 78.pdf>
- ARGÜESO, Mónica et.al. MATEMÁTICAS II PARA CIENCIAS SOCIALES. 2º BACHILLERATO LOMCE [en línea]. ESPAÑA: Ediciones Paraninfo, S.A., 2017. [Fecha de consulta 20 mayo 2022]. ISBN: 9788428335508. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=5FU7DwAAQBAJ&dq=MATEM%C3%81TICAS+II+PARA+CIENCIAS+SOCIALES.+2%C2%B0+BACHILLERATO+LOMCE&hl=es&source=gbs_navlink_s_s
- BABATIVA, Angélica Desarrollo Ágil de una Aplicación para Dispositivos Móviles. Caso de Estudio: Taxímetro Móvil. Universidad Distrital Francisco José de Caldas [en línea]. 2020, 21(3) [fecha de consulta 03 de mayo del 2023]. ISSN: 2344-8393. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5677874>

- BAENA, Guillermina. Metodología de la investigación. 3ra ed. México: Grupo Editorial Patria, 2017. 157pp. ISBN 9786077447481
- BALLOU, R. Logística: administración de la cadena de suministro [en línea]. 5ta ed. México: Pearson Educación, 2019. [Fecha de consulta 13 abril 2023]. ISBN: 9702605407. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=ii5xqLQ5VLgC&dq=Log%C3%ADstica:+administraci%C%B3n+de+la+cadena+de+suministro&hl=es&source=gs_navlinks_s
- BILBAO, Jorge y ESCOBAR, Piter. Investigación y educación superior. 2.a ed. EEUU: Lulu.com, 2020.130p. ISBN: 9781678103903
- BURGOS, Valeria, VIVAR Virginia. Sistema de información orientado a la web para la gestión de procesos en general de la tabacalera I.A Meca S.A. Trabajo de titulación (Ingeniero en computación e informática) Milagro – Ecuador. Universidad Agraria Del Ecuador, facultad de ciencias agrarias, 2020. 179p.
- CARDENAS, Irma y CACERES, Maritza. Las generaciones digitales y las aplicaciones móviles como refuerzo educativo. Revista metropolitana de ciencias aplicadas (2): 25-31, diciembre,2018. ISSN: 2631-2662
- CHANCAFE, Ela Milagros. Sistema de tramite documentario para laboratorio de ensayos de laboratorio, suelos y pavimentos en Chiclayo. Trabajo de titulación (Ingeniero de sistemas y computación). Chiclayo – Perú. Universidad Católica santo toribio de Mogrovejo, facultad de ingeniería, 2021. 282p.
- Dios, D. & Nole, W. Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2019. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Tumbes] <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/240>
- Donabedian, A. Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. México: Instituto Nacional de Salud Publica, (2022)
- Estrada, M., Nuñez, J., Saltos, P. & Cunuhay, W. (2021). Revisión Sistemática de la Metodología Scrum para el Desarrollo de Software. Ciencias Técnicas y Aplicadas, 7(4), 434-447.

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2429>

- FLORES, Jhosep, HUAMANCHA, Jonathan. Sistema Web en la atención del cliente en el área de ventas de la empresa soluciones empresariales GAD. Trabajo de titulación (Ingeniero de sistemas). Lima – Perú. Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ingeniería y arquitectura, 2021. 127pp.
- GAVIRIA, Carlos, MÁRQUEZ, Carlos. Estadística descriptiva y probabilidad [en línea]. Medellín: Editorial Bonaventuriano, 2019 [fecha de consulta: 07 de septiembre de 2022]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=YubhDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false ISBN: 9789588474779
- GUEVARA, Milton. Protocolos de investigación en enfermería. México: Editorial El Manual Moderno, 2017. 154p. ISBN: 9786074486230
- HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto, FERNÁNDEZ Collado, Carlos y BAPTISTA Lucio, María del Pilar. 2014. Metodología de la Investigación. 4.a ed. México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., 2014. 839p. ISBN: 9701057538
- HERNÁNDEZ, Arturo METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA [en línea]. 2da ed. España: 3ciencias, 2018. 174pp [Fecha de consulta 12 noviembre 2021]. ISBN: 9788494825705. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&dq=METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- IGLESIAS, A. Distribución y logística [en línea]. Madrid: ESIC Editorial, 2016. [Fecha de consulta 13 abril 2023]. ISBN: 9788473569439. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=YTXhCwAAQBAJ&dq=Distribucion%20y%20logistica&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- LATORRE Bases metodológicas de la investigación educativa [en línea]. Barcelona: Ediciones Experiencia, 2021 [Fecha de consulta: 07 de septiembre de 2022] Disponible en:

- https://books.google.com.pe/books?id=ZF4wEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
ISBN: 9788412272383
- LÓPEZ, E. 100 Preguntas y Respuestas para trabajar como Desarrollador Android: o contratar al candidato adecuado [en línea]. Madrid: Editorial Enrique López Mañas, 2020. 109pp. [Fecha de consulta 16 abril 2023]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=NCPCgAAQBAJ&dq=100+Preguntas+y+Respuestas+para+trabajar+como+Desarrollador+Android:+o+contratar+al+candidato+adecuado&hl=es&source=gbs_navlinks_s
 - LOZANO, Lazaro. Mejora de proceso de cotización y costeo que genere confiabilidad y eficiencia en el proceso y que fomente el crecimiento y el nivel competitivo de O'NEAL Steel de México. Trabajo de maestría (Maestro de ingeniería). Monterrey – México. Facultad de ingeniería y Ciencias, 2018.40p.
 - Macías, V. y Mindiola, J. (2018). Desarrollo de un Sistema de Gestión de Contenidos Web utilizando Metodología SCRUM para Educación Continua-Espol [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politecnica del Litoral]. Repositorio de la ESPOL. <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/44854/DCD106528.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 - MORSANYI, Kinga Mathematical and Statistics Anxiet: Educational, Social, Developmental and Cognitive Perspectives [en línea]. New York: Frontiers Media SA, 2017 [Fecha de consulta: 9 de junio de 2022] Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=dYYtDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
 - PARRAGUEZ, Simona El estudio y la investigación documental: Estrategias metodológicas y herramientas TIC. Perú: Gerardo Chunga Chinguel, 2017. 270p. ISBN: 9786120026038
 - PINILLA, Allueva Aportaciones de las tecnologías como eje en el nuevo paradigma educativo. España: Prensas de la Universidad de Zaragoza, 2017. 398p. ISBN: 9788416933990

- RAMIREZ, Robert. Métodos para el desarrollo. Universidad de Oberta De Catalunya, Zaragoza - España, 2019, 66p.
- SANTIAGO, R., TRABALDO, S. Mobile learning: Nuevas realidades en el aula Innovación educativa [en línea]. Madrid: Digital-Text, 2020[Fecha de consulta 16 abril 2023] . ISBN: 9788449451454. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=AULhBgAAQBAJ&dq=Mobile+learning:+Nuevas+realidades+en+el+aula.+Innovaci%C3%B3n+educativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUK Ewiu9MXctp7qAhW YKlKGHwIgdCIQ6AEwAHoECAIQAg>
- SANTOS, Guadalupe. Validez y Confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla [en línea]. Tesis Pregrado. Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 2017. [Consultado 20 de mayo 2022]. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:z9-svYc3cAJ:https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- SERNA, S. Diseño de interfaces en aplicaciones móviles [en línea]. España: Grupo Editorial RA-MA. [Fecha de consulta 16 abril 2023]. ISBN: 9788499646152. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=SlfDwAAQBAJ&dq=Dise%C3%B1o+de+interfaces+en+aplicaciones+m%C3%B3viles&hl=es&source=gbsnavlinks_s20
- SMYTH, N. Android Studio 3.6 Development Essentials - Kotlin Edition: Developing Android 10 (Q) Apps Using Android Studio 3.6, Kotlin and Android Jetpack [en línea]. Estados Unidos: eBookFrenzy, 2019. [Fecha de consulta 16 abril 2023]. ISBN: 9781951442132 Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=UYLVDwAAQBAJ&dq=android+studio&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- SOLÍZ, Desiderio. Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica. Bolivia: Palibrio, 2019. 218pp. ISBN 1506527205
- TABUYO, M. MF1182_3 - Organización y gestión de los procesos de mantenimiento de las instalaciones eléctricas en el entorno de edificios y con fines especiales [en línea]. España: Editorial Elearning, S.L., 2020.

[Fecha de consulta 13 abril 2023]. ISBN: 9788416492978. Disponible en:
https://books.google.com.pe/books?id=-PM-DwAAQBAJ&dq=MF1182_3++Organizaci%C3%B3n+y+gesti%C3%B3n+de+los+procesos+de+mantenimiento+de+las+instalaciones+el%C3%A9ctricas+en+el+entorno+de+edificios+y+con+fines+especiales&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- VALBUENA, Roiman. Ciencia Pura: La lógica de procedimientos y razonamientos científicos [en línea]. Venezuela: Maracaibo, 2017. [Fecha de consulta: 22 octubre 2022]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=vJwrDwAAQBAJ&dq=dise%C3%B1o+de+investigaci%C3%B3n+experimental&source=gbs_navlinks_s ISBN: 9789801293552
- ZARZAR, Carlos. Compresión y Exposición [en línea]. Patria Educación, 2020.pp. Disponible en: <https://www.google.com.pe/books/edition/Compresi%C3%B3n+y+Exposici%C3%B3n/05otEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1> ISBN: 9786075506920

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Aplicación Móvil	Para la variable independiente que fue Aplicación Móvil, tres autores definieron este término, la cual para la primera se tuvo a Serna (2021), " una aplicación móvil significa aquel pequeño paquete de software que servirá para hacer resolución de una o varias tareas en específico. " (p.20), la segunda 13 definición, según Santiago y Trbaldo (2020), "En una esencia, la aplicación siempre va ser un software que sirven para ordenadores de escritorio" (p.34) y por último se tuvo a López (2020), "Son aquellas plataformas de open source, los diseños a usarse son de exclusividad de Tablet tanto para dispositivos móviles otorgando una interfaz amigable al usuario. [...]."	Es una herramienta que permite poder ejecutar en cualquier dispositivo móvil.				
Seguimiento de tramites de expedientes	Iglesias (2021) que definió que "al seguimiento de tramites de expedientes se refiere al proceso de monitorear y supervisar el progreso y estado de documentos o solicitudes a lo largo de su ciclo de vida. Implica el registro, actualización y control de información relevante para garantizar una gestión eficiente y transparente de los trámites administrativos." (p.95)	Es el proceso en que se realiza el seguimiento de tramites de expedientes en un plazo de tiempo determinado.	Satisfacción	Nivel de calidad en prestación de servicio	$NCS = \frac{\text{Total apostillas sin correcciones}}{\text{Total apostillas elaboradas}} \times 100$	Razón
				Nivel de Satisfacción de los usuarios	$NSU = \frac{\text{Número usuarios satisfechos}}{\text{Número usuarios evaluados}} \times 100$	Razón

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable Independiente				Metodología
General	General	General	Aplicación Móvil				
¿Cuál es el efecto de la aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades?	Determinar el efecto de la aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades	La aplicación móvil va a influir en el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios de municipales	Aplicación Móvil				Tipo de Investigación: Aplicada Diseño de la Investigación: Pre- Experimental Población: Nivel de calidad en prestación de servicio 7462413 documentos Nivel satisfacción de los usuarios 7462413 personas Muestra: Nivel de calidad en prestación de servicio 102 documentos Nivel satisfacción de los usuarios 145 personas Muestreo: Intencionado
Específicos	Específicos	Específicos	Dependiente	Dimensiones	Indicador	Instrumento	
¿Cuál es el efecto de la aplicación móvil en el nivel de calidad en prestación de servicio en municipalidades?	Determinar el efecto que tiene una aplicación móvil en el nivel de calidad en prestación de servicio en municipalidades	La aplicación móvil mejora el nivel de calidad en prestación de servicio en municipalidades	Seguimiento de tramites de expedientes	Satisfacción	Nivel de calidad en prestación de servicio	$NCS = \frac{\text{Total apostillas sin correcciones}}{\text{Total apostillas elaboradas}} \times 100$	Muestreo: Intencionado
¿Cuál es el efecto de la aplicación móvil en el nivel de satisfacción de los usuarios en municipales?	Determinar el efecto que tiene una aplicación móvil en el nivel de satisfacción de los usuarios en municipalidades	La aplicación móvil incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios en municipalidades			Nivel de Satisfacción de los usuarios	$NSU = \frac{\text{Número usuarios satisfechos}}{\text{Número usuarios evaluados}} \times 100$	

ANEXO 3: AUTORIZACION

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Sr.

Edisson Zanabria Castillo
Subgerencia de Gestión del Riesgo y Desastres
Municipalidad distrital de Ate – Lima

Yo, Itamar Ricardo Jesús Solís Basauri, identificado con DNI N° 77502092, y el Sr. Alex Giovanni Santos Cueva, identificado con DNI N° 75356906, estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, ante usted me presento y expongo:

Que, se presenta el proyecto de investigación titulado:

"Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en Municipalidades"

En tal sentido, y por cuestiones de poder realizar nuestras pruebas dentro de su área, solicitamos se nos pueda brindar las facilidades y accesos necesarios a fin de poder recabar información que nos pueda servir para nuestra tesis. Así mismo me comprometo a cumplir con las buenas prácticas de investigación, y a no divulgar la información del área.

Atentamente.

Lima, 15 de Enero de 2023


ITAMAR RICARDO JESUS SOLIS BASAURI
DNI N°: 77502092


ALEX GIOVANNI SANTOS CUEVA
DNI: 75356906


EDISSON ZANABRIA CASTILLO

ANEXO 4: VALIDACION DE EXPERTOS

NIVEL DE CALIDAD EN PRESTACION DE SERVICIO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: GALARRETA VELARDE ANÍBAL

Grados Académicos: MAGISTER

Fecha: 25 / 06 / 2023

• Motivo de Evaluación: Ficha de Registro – Nivel de calidad en prestación de servicio

• Fórmula:

$$\text{NCS} = \frac{\text{Total apostillas sin correcciones}}{\text{Total apostillas elaboradas}} \times 100$$

• Título de la Investigación: Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades

• Autores: Solis Basauri, Itamar Ricardo Jesus
Santos Cueva, Ales Giovanni

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-50%	BUENO 51-70%	MUY BUENO 71-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Presenta un lenguaje apropiado					88%
OBJETIVIDAD	Expresa datos perfectamente registrables					88%
ORGANIZACIÓN	Muestra los datos en un orden relacional					88%
SUFICIENCIA	Presenta los datos necesarios para medir el indicador					88%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para el registro de datos					88%
COHERENCIA	Presenta coherencia con los indicadores y dimensiones					88%
METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo de investigación					88%
PERTINENCIA	Adecuado para el tipo de investigación					88%

Promedio de valoración: 88%

Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: LIENDO ARÉVALO MILDER DAVID

Grados Académicos: Magister

Fecha: 26/ 06 / 2023

- Motivo de Evaluación: Ficha de Registro – Nivel de calidad en prestación de servicio
- Fórmula:

NCS: Nivel de calidad en prestación de servicio

$$NCS = \frac{\text{Total apostillas sin correcciones}}{\text{Total apostillas elaboradas}} \times 100$$

- Título de la Investigación: Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades
- Autores: Solis Basauri, Itamar Ricardo Jesus Santos Cueva, Ales Giovanni

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-50%	BUENO 51-70%	MUY BUENO 71-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Presenta un lenguaje apropiado					82%
OBJETIVIDAD	Expresa datos perfectamente registrables					82%
ORGANIZACIÓN	Muestra los datos en un orden relacional					82%
SUFICIENCIA	Presenta los datos necesarios para medir el indicador					82%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para el registro de datos					82%
COHERENCIA	Presenta coherencia con los indicadores y dimensiones					82%
METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo de investigación					82%
PERTINENCIA	Adecuado para el tipo de investigación					82%

Promedio de valoración: 82%



Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: MORENO PAREDES CARLOS ALBERTO

Grados Académicos: Doctor

Fecha: 27 / 06 / 2023

- **Motivo de Evaluación: Ficha de Registro – Nivel de calidad en prestación de servicio**
- **Fórmula:**

NCS: Nivel de calidad en prestación de servicio $\text{NCS} = \frac{\text{Total apostillas sin correcciones}}{\text{Total apostillas elaboradas}} \times 100$
--

- **Título de la Investigación: Aplicación móvil para el seguimiento del tramite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades**
- **Autores: Solis Basauri, Itamar Ricardo Jesus Santos Cueva, Ales Giovanni**

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-50%	BUENO 51-70%	MUY BUENO 71-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Presenta un lenguaje apropiado					89%
OBJETIVIDAD	Expresa datos perfectamente registrables					89%
ORGANIZACIÓN	Muestra los datos en un orden relacional					89%
SUFICIENCIA	Presenta los datos necesarios para medir el indicador					89%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para el registro de datos					89%
COHERENCIA	Presenta coherencia con los indicadores y dimensiones					89%
METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo de investigación					89%
PERTINENCIA	Adecuado para el tipo de investigación					89%

Promedio de valoración: 89%



Firma del Experto

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

III. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: GALARRETA VELARDE ANIBAL

Grados Académicos: MAGISTER

Fecha: 25 / 06 / 2023

- Motivo de Evaluación: Ficha de Registro – Nivel de satisfacción de los usuarios
- Fórmula:

$$\begin{aligned} \text{NSU: Nivel de satisfacción de los usuarios} \\ \text{SDI: Numero usuarios satisfechos.} \\ \text{CA: Numero usuarios evaluados} \end{aligned} \quad \text{NSU} = \frac{\text{Número usuarios satisfechos}}{\text{Número usuarios evaluados}} \times 100$$

- Título de la Investigación: Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades
- Autores: Solis Basauri, Itamar Ricardo Jesus Santos Cueva, Ales Giovanni |

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-50%	BUENO 51-70%	MUY BUENO 71-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Presenta un lenguaje apropiado					88%
OBJETIVIDAD	Expresa datos perfectamente registrables					88%
ORGANIZACIÓN	Muestra los datos en un orden relacional					88%
SUFICIENCIA	Presenta los datos necesarios para medir el indicador					88%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para el registro de datos					88%
COHERENCIA	Presenta coherencia con los indicadores y dimensiones					88%
METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo de investigación					88%
PERTINENCIA	Adecuado para el tipo de investigación					88%

Promedio de valoración: 88%

Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

III. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: LIENDO ARÉVALO MILDER DAVID

Grados Académicos: Magister

Fecha: 26/06/2023

- **Motivo de Evaluación:** Ficha de Registro – Nivel de satisfacción de los usuarios
- **Fórmula:**

NSU: Nivel de satisfacción de los usuarios
 SDI: Numero usuarios satisfechos.
 CA: Numero usuarios evaluados

$$NSU = \frac{\text{Número usuarios satisfechos}}{\text{Número usuarios evaluados}} \times 100$$

- **Título de la Investigación:** Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades
- **Autores:** Solis Basauri, Itamar Ricardo Jesus Santos Cueva, Ales Giovanni

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-50%	BUENO 51-70%	MUY BUENO 71-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Presenta un lenguaje apropiado					82%
OBJETIVIDAD	Expresa datos perfectamente registrables					82%
ORGANIZACIÓN	Muestra los datos en un orden relacional					82%
SUFICIENCIA	Presenta los datos necesarios para medir el indicador					82%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para el registro de datos					82%
COHERENCIA	Presenta coherencia con los indicadores y dimensiones					82%
METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo de investigación					82%
PERTINENCIA	Adecuado para el tipo de investigación					82%

Promedio de valoración: 82%

Firma del Experto

VALIDACION DE INSTRUMENTO

III. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: MORENO PAREDES CARLOS ALBERTO

Grados Académicos: Doctor

Fecha: 27 / 06 / 2023

- **Motivo de Evaluación:** Ficha de Registro – Nivel de satisfacción de los usuarios

- **Fórmula:**

NSU: Nivel de satisfacción de los usuarios SDI: Numero usuarios satisfechos. CA: Numero usuarios evaluados	$NSU = \frac{\text{Número usuarios satisfechos}}{\text{Número usuarios evaluados}} \times 100$
--	--

- **Título de la Investigación:** Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades

- **Autores:** Solis Basauri, Itamar Ricardo Jesus Santos Cueva, Ales Giovanni

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-50%	BUENO 51-70%	MUY BUENO 71-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Presenta un lenguaje apropiado					89%
OBJETIVIDAD	Expresa datos perfectamente registrables					89%
ORGANIZACIÓN	Muestra los datos en un orden relacional					89%
SUFICIENCIA	Presenta los datos necesarios para medir el indicador					89%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para el registro de datos					89%
COHERENCIA	Presenta coherencia con los indicadores y dimensiones					89%
METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo de investigación					89%
PERTINENCIA	Adecuado para el tipo de investigación					89%

Promedio de valoración: 89%



Firma del Experto

VALIDACION DE METODOLOGIA

VALIDACION DE METODOLOGIA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: MORENO PAREDES CARLOS ALBERTO

Grados Académicos: Doctor

Fecha: 27 / 06 / 2023

- Título de la Investigación: Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades
- Autores: Solis Basauri, Itamar Ricardo Jesus Santos Cueva, Ales Giovanni

Evaluación de Metodología de desarrollo de Software

Mediante la tabla de evaluación de expertos, ustedes tienen la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante unas series de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología para el Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades, si hubiese algunas sugerencias:

ITEM	CRITERIOS	METODOLOGIA		
		RUP	SCRUM	XP
1	Resultados rápido	2	3	2
2	Ciclos de desarrollo cortos	2	2	2
3	Adaptable a cambios	1	3	2
4	Documentación constante	2	3	2
5	Comunicación con el cliente	2	3	1
6	Adaptable a cambios	2	2	2
7	Necesidades del sistema	1	2	1
8	Desarrollo interactivo	1	2	2
Total		13	20	14

La escala a evaluar es de 1: Malo, 2: Regular y 3: Bueno

Sugerencias:
.....
.....

Firma Expert

VALIDACIÓN DE METODOLOGÍA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: GALARRETA VELARDE ANÍBAL

Grados Académicos: MAGISTER

Fecha: 25 / 06 / 2023

- Título de la Investigación: Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades
- Autores: Solís Basauri, Itamar Ricardo Jesus Santos Cueva, Ales Giovanni

Evaluación de Metodología de desarrollo de Software

Mediante la tabla de evaluación de expertos, ustedes tienen la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante unas series de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología para el Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades, si hubiese algunas sugerencias:

ITEM	CRITERIOS	METODOLOGIA		
		RUP	SCRUM	XP
1	Resultados rápido	2	2	1
2	Ciclos de desarrollo cortos	1	3	2
3	Adaptable a cambios	1	2	2
4	Documentación constante	1	2	2
5	Comunicación con el cliente	2	3	1
6	Adaptable a cambios	2	2	2
7	Necesidades del sistema	1	3	2
8	Desarrollo interactivo	1	2	2
Total		11	19	14

La escala a evaluar es de 1: Malo, 2: Regular y 3: Bueno

Sugerencias:

.....

.....

Firma Experto

VALIDACIÓN DE METODOLOGÍA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: LIENDO ARÉVALO MILDER DAVID

Grados Académicos: Magister

Fecha: 26/ 06 / 2023

- Título de la Investigación: Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades
- Autores: Solis Basauri, Itamar Ricardo Jesus Santos Cueva, Ales Giovanni

Evaluación de Metodología de desarrollo de Software

Mediante la tabla de evaluación de expertos, ustedes tienen la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante unas series de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología para el Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades, si hubiese algunas sugerencias:

ITEM	CRITERIOS	METODOLOGIA		
		RUP	SCRUM	XP
1	Resultados rápido	1	3	2
2	Ciclos de desarrollo cortos	1	2	2
3	Adaptable a cambios	1	3	1
4	Documentación constante	1	3	1
5	Comunicación con el cliente	1	3	1
6	Adaptable a cambios	1	3	1
7	Necesidades del sistema	1	2	2
8	Desarrollo interactivo	2	2	2
Total		9	21	12

La escala a evaluar es de 1: Malo, 2: Regular y 3: Bueno

Sugerencias:

.....

.....

Firma Experto

FICHA DE REGISTRO DE TEST NIVEL DE CALIDAD EN PRESTACIÓN DE SERVICIO

INVESTIGADORES						TIPO DE PRUEBA	
Itamar Ricardo Jesus Solis Basauri Aex Giovanni Santos Cueva,						TEST	
INSTITUCIÓN INVESTIGADA						Municipalidad distrital de Ate	
DIRECCIÓN						Av. Nicolás Ayllón N°5818	
FECHA DE INICIO			04/04/2022		FECHA FINAL		29/04/2022
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	MEDIDA		FORMULA		
Seguimiento De Tramites De Expedientes	Satisfacción	Nivel De Calidad En Prestación De Servicio	Total apostillas sin correcciones entre total apostillas elaboradas		$NCS = \frac{\text{Total apostillas sin correcciones}}{\text{Total apostillas elaboradas}} \times 100$		
FECHA	TOTAL APOSTILLAS SIN CORRECCIONES		TOTAL APOSTILLAS ELABORADAS		NIVEL DE CALIDAD EN PRESTACIÓN DE SERVICIO		
04/04/2022	4	3	6	5	60.0		
05/04/2022	6	3	7	6	50.0		
06/04/2022	5	2	7	6	33.3		
07/04/2022	2	1	5	4	25.0		
08/04/2022	4	3	7	6	50.0		
11/04/2022	2	2	5	4	50.0		
12/04/2022	4	3	6	5	60.0		
13/04/2022	3	2	5	4	50.0		
14/04/2022	3	2	4	3	66.7		
15/04/2022	4	3	5	4	75.0		
18/04/2022	2	1	5	4	25.0		
19/04/2022	3	2	4	3	66.7		
20/04/2022	2	1	5	4	25.0		
21/04/2022	1	1	3	2	50.0		
22/04/2022	2	1	5	4	25.0		
25/04/2022	4	3	5	4	75.0		
26/04/2022	3	2	4	3	66.7		
27/04/2022	4	3	5	4	75.0		
28/04/2022	4	3	5	4	75.0		
29/04/2022	3	2	4	3	66.7		
TOTALES			102	82	53.50		

FICHA DE REGISTRO DE RE-TEST NIVEL DE CALIDAD EN PRESTACIÓN DE SERVICIO

FICHA DE REGISTRO					
INVESTIGADORES		Itamar Ricardo Jesus Solis Basauri Aex Giovanni Santos Cueva,		TIPO DE PRUEBA	RE-TEST
INSTITUCIÓN INVESTIGADA		Municipalidad distrital de Ate			
DIRECCIÓN		Av. Nicolás Ayllón N°5818			
FECHA DE INICIO		02/05/2022		FECHA FINAL	27/05/2022
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	MEDIDA		FORMULA
Seguimiento De Tramites De Expedientes	Satisfacción	Nivel De Calidad En Prestación De Servicio	Total apostillas sin correcciones entre total apostillas elaboradas		$NCS = \frac{\text{Total apostillas sin correcciones}}{\text{Total apostillas elaboradas}} \times 100$
FECHA	TOTAL APOSTILLAS SIN CORRECCIONES		TOTAL APOSTILLAS ELABORADAS		NIVEL DE CALIDAD EN PRESTACIÓN DE SERVICIO
02/05/2022	4	3	6	5	60.0
03/05/2022	5	4	7	6	66.7
04/05/2022	3	2	7	6	33.3
05/05/2022	2	1	5	4	25.0
06/05/2022	5	3	7	6	50.0
09/05/2022	2	2	5	4	50.0
10/05/2022	4	3	6	5	60.0
11/05/2022	3	2	5	4	50.0
12/05/2022	3	1	4	2	50.0
13/05/2022	4	3	5	4	75.0
16/05/2022	2	2	5	4	50.0
17/05/2022	3	2	4	4	50.0
18/05/2022	2	1	5	4	25.0
19/05/2022	1	1	3	2	50.0
20/05/2022	2	1	5	4	25.0
23/05/2022	4	3	5	4	75.0
24/05/2022	3	2	4	3	66.7
25/05/2022	3	2	5	3	66.7
26/05/2022	3	2	5	4	50.0
27/05/2022	3	2	4	4	50.0
TOTALES			102	82	51.42

FICHA DE REGISTRO DE PRETEST NIVEL DE CALIDAD EN PRESTACIÓN DE SERVICIO

INVESTIGADORES						Itamar Ricardo Jesus Solis Basauri Aex Giovanni Santos Cueva,		TIPO DE PRUEBA		PRETEST	
INSTITUCIÓN INVESTIGADA						Municipalidad distrital de Ate					
DIRECCIÓN						Av. Nicolás Ayllón N°5818					
FECHA DE INICIO			03/04/2023			FECHA FINAL			28/04/2023		
VARIABLE		DIMENSIÓN		INDICADOR		MEDIDA		FORMULA			
Seguimiento De Tramites De Expedientes		Satisfacción		Nivel De Calidad En Prestación De Servicio		Total apostillas sin correcciones entre total apostillas elaboradas		$NCS = \frac{\text{Total apostillas sin correcciones}}{\text{Total apostillas elaboradas}} \times 100$			
FECHA		TOTAL APOSTILLAS SIN CORRECCIONES		TOTAL APOSTILLAS ELABORADAS		NIVEL DE CALIDAD EN PRESTACIÓN DE SERVICIO					
03/04/2023		4		2		7		6		33.3	
04/04/2023		4		3		7		6		50.0	
05/04/2023		5		3		7		6		50.0	
06/04/2023		2		1		5		4		25.0	
07/04/2023		3		3		6		5		60.0	
10/04/2023		2		2		5		4		50.0	
11/04/2023		4		3		6		5		60.0	
12/04/2023		3		3		5		4		75.0	
13/04/2023		2		1		4		3		33.3	
14/04/2023		2		1		5		4		25.0	
17/04/2023		4		3		6		5		60.0	
18/04/2023		3		2		4		3		66.7	
19/04/2023		2		1		5		4		25.0	
20/04/2023		1		1		3		2		50.0	
21/04/2023		2		1		5		4		25.0	
24/04/2023		4		3		5		4		75.0	
25/04/2023		3		2		4		3		66.7	
26/04/2023		3		2		4		3		66.7	
27/04/2023		4		3		5		4		75.0	
28/04/2023		3		2		4		3		66.7	
TOTALES						102		82		51.92	

FICHA DE REGISTRO DE POST-TEST NIVEL DE CALIDAD EN PRESTACIÓN DE SERVICIO

FICHA DE REGISTRO						
INVESTIGADORES		Itamar Ricardo Jesus Solis Basauri Aex Giovanni Santos Cueva,		TIPO DE PRUEBA		POST-TEST
INSTITUCIÓN INVESTIGADA		Municipalidad distrital de Ate				
DIRECCIÓN		Av. Nicolás Ayllón N°5818				
FECHA DE INICIO		01/05/2023		FECHA FINAL		26/05/2023
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	MEDIDA		FORMULA	
Seguimiento De Tramites De Expedientes	Satisfacción	Nivel De Calidad En Prestación De Servicio	Total apostillas sin correcciones entre total apostillas elaboradas		$NCS = \frac{\text{Total apostillas sin correcciones}}{\text{Total apostillas elaboradas}} \times 100$	
FECHA	TOTAL APOSTILLAS SIN CORRECCIONES		TOTAL APOSTILLAS ELABORADAS		NIVEL DE CALIDAD EN PRESTACIÓN DE SERVICIO	
01/05/2023	7	5	7	6	83.3	
02/05/2023	6	4	6	5	80.0	
03/05/2023	6	5	7	6	83.3	
04/05/2023	4	3	5	4	75.0	
05/05/2023	6	5	7	5	100.0	
08/05/2023	5	3	5	4	75.0	
09/05/2023	4	3	6	3	100.0	
10/05/2023	4	2	5	3	66.7	
11/05/2023	3	2	4	2	100.0	
12/05/2023	5	3	5	4	75.0	
15/05/2023	7	4	7	5	80.0	
16/05/2023	5	3	5	4	75.0	
17/05/2023	6	4	6	5	80.0	
18/05/2023	3	3	4	3	100.0	
19/05/2023	6	4	6	5	80.0	
22/05/2023	7	5	7	6	83.3	
23/05/2023	6	4	6	5	80.0	
24/05/2023	4	3	4	3	100.0	
25/05/2023	5	4	6	5	80.0	
26/05/2023	5	3	5	4	75.0	
TOTALES					83.58	

FICHA DE REGISTRO DE TEST NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

FICHA DE REGISTRO					
INVESTIGADORES		Itamar Ricardo Jesus Solis Basauri Aex Giovanni Santos Cueva,		TIPO DE PRUEBA	TEST
INSTITUCIÓN INVESTIGADA		Municipalidad distrital de Ate			
DIRECCIÓN		Av. Nicolás Ayllón N°5818			
FECHA DE INICIO		04/04/2022		FECHA FINAL	29/04/2022
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	MEDIDA		FORMULA
Seguimiento De Tramites De Expedientes	Satisfacción	Nivel de satisfacción de los usuarios	Numero usuarios satisfechos entre numero usuarios evaluados		$NSU = \frac{\text{Número usuarios satisfechos}}{\text{Número usuarios evaluados}} \times 100$
FECHA	NÚMERO USUARIOS SATISFECHOS		NÚMERO USUARIOS EVALUADOS		NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
04/04/2022	5	2	6	3	66.7
05/04/2022	6	3	7	5	60.0
06/04/2022	6	3	8	6	50.0
07/04/2022	5	3	8	6	50.0
08/04/2022	4	2	7	4	50.0
11/04/2022	5	2	7	4	50.0
12/04/2022	4	2	7	4	50.0
13/04/2022	4	3	8	6	50.0
14/04/2022	5	2	7	5	40.0
15/04/2022	4	3	8	6	50.0
18/04/2022	3	2	7	5	40.0
19/04/2022	3	2	7	5	40.0
20/04/2022	4	3	8	6	50.0
21/04/2022	5	3	7	5	60.0
22/04/2022	6	4	8	6	66.7
25/04/2022	4	3	7	5	60.0
26/04/2022	3	2	6	5	40.0
27/04/2022	6	3	8	6	50.0
28/04/2022	2	1	7	5	20.0
29/04/2022	6	4	7	5	80.0
TOTALES			145	102	51.17

FICHA DE REGISTRO DE RE-TEST NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

FICHA DE REGISTRO						
INVESTIGADORES	Itamar Ricardo Jesus Solis Basauri Aex Giovanni Santos Cueva,		TIPO DE PRUEBA	RE-TEST		
INSTITUCIÓN INVESTIGADA	Municipalidad distrital de Ate					
DIRECCIÓN	Av. Nicolás Ayllón N°5818					
FECHA DE INICIO	02/05/2022		FECHA FINAL	27/05/2022		
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	MEDIDA		FORMULA	
Seguimiento De Tramites De Expedientes	Satisfacción	Nivel de satisfacción de los usuarios	Numero usuarios satisfechos entre número usuarios evaluados		$NSU = \frac{\text{Número usuarios satisfechos}}{\text{Número usuarios evaluados}} \times 100$	
FECHA	NÚMERO USUARIOS SATISFECHOS		NÚMERO USUARIOS EVALUADOS		NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	
02/05/2022	3	2	8	4	50.0	
03/05/2022	6	4	7	5	80.0	
04/05/2022	7	3	8	5	60.0	
05/05/2022	3	3	8	6	50.0	
06/05/2022	4	2	7	4	50.0	
09/05/2022	5	2	7	6	33.3	
10/05/2022	4	2	6	4	50.0	
11/05/2022	3	3	8	7	42.9	
12/05/2022	5	2	7	5	40.0	
13/05/2022	4	3	6	5	60.0	
16/05/2022	3	1	8	6	16.7	
17/05/2022	3	2	7	4	50.0	
18/05/2022	4	2	8	6	33.3	
19/05/2022	5	3	7	5	60.0	
20/05/2022	3	4	6	6	66.7	
23/05/2022	4	3	7	5	60.0	
24/05/2022	4	3	7	5	60.0	
25/05/2022	6	3	8	6	50.0	
26/05/2022	2	1	7	4	25.0	
27/05/2022	6	3	8	4	75.0	
TOTALES			145	102	50.64	

FICHA DE REGISTRO DE PRETEST NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

FICHA DE REGISTRO					
INVESTIGADORES		Itamar Ricardo Jesus Solis Basauri Aex Giovanni Santos Cueva,		TIPO DE PRUEBA	PRETEST
INSTITUCIÓN INVESTIGADA		Municipalidad distrital de Ate			
DIRECCIÓN		Av. Nicolás Ayllón N°5818			
FECHA DE INICIO		03/04/2023		FECHA FINAL	28/04/2023
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	MEDIDA		FORMULA
Seguimiento De Tramites De Expedientes	Satisfacción	Nivel de satisfacción de los usuarios	Numero usuarios satisfechos entre numero usuarios evaluados		$NSU = \frac{\text{Número usuarios satisfechos}}{\text{Número usuarios evaluados}} \times 100$
FECHA	NÚMERO USUARIOS SATISFECHOS		NÚMERO USUARIOS EVALUADOS		NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
03/04/2023	6	2	7	5	40.0
04/04/2023	3	3	8	6	50.0
05/04/2023	4	3	7	5	60.0
06/04/2023	5	2	6	4	50.0
07/04/2023	4	2	7	5	40.0
10/04/2023	4	2	7	5	40.0
11/04/2023	3	2	6	5	40.0
12/04/2023	5	3	8	7	42.9
13/04/2023	3	3	7	5	60.0
14/04/2023	4	4	8	6	66.7
17/04/2023	3	3	8	4	75.0
18/04/2023	4	2	7	5	40.0
19/04/2023	5	3	8	6	50.0
20/04/2023	3	3	7	5	60.0
21/04/2023	4	3	7	5	60.0
24/04/2023	3	4	8	6	66.7
25/04/2023	3	2	7	5	40.0
26/04/2023	5	3	8	5	60.0
27/04/2023	7	3	8	4	75.0
28/04/2023	4	2	6	4	50.0
TOTALES			145	102	53.31

FICHA DE REGISTRO DE POST-TEST NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

FICHA DE REGISTRO						
INVESTIGADORES	Itamar Ricardo Jesús Solís Basauri Alex Giovanni Santos Cueva,		TIPO DE PRUEBA	POST-TEST		
INSTITUCIÓN INVESTIGADA	Municipalidad distrital de Ate					
DIRECCIÓN	Av. Nicolás Ayllón N°5818					
FECHA DE INICIO	01/05/2023		FECHA FINAL	26/05/2023		
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	MEDIDA		FORMULA	
Seguimiento De Tramites De Expedientes	Satisfacción	Nivel de satisfacción de los usuarios	Numero usuarios satisfechos entre número usuarios evaluados		$NSU = \frac{\text{Número usuarios satisfechos}}{\text{Número usuarios evaluados}} \times 100$	
FECHA	NÚMERO USUARIOS SATISFECHOS		NÚMERO USUARIOS EVALUADOS		NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	
01/05/2023	6	5	6	5	100.0	
02/05/2023	6	5	7	6	83.3	
03/05/2023	7	6	7	6	100.0	
04/05/2023	5	4	6	5	80.0	
05/05/2023	6	5	8	7	71.4	
08/05/2023	7	4	7	6	66.7	
09/05/2023	6	4	6	5	80.0	
10/05/2023	6	4	8	5	80.0	
11/05/2023	4	5	7	6	83.3	
12/05/2023	5	4	8	5	80.0	
15/05/2023	6	3	7	4	75.0	
16/05/2023	6	4	7	4	100.0	
17/05/2023	3	3	8	6	50.0	
18/05/2023	4	4	6	4	100.0	
19/05/2023	6	4	7	5	80.0	
22/05/2023	7	4	8	5	80.0	
23/05/2023	6	4	6	4	100.0	
24/05/2023	6	5	8	5	100.0	
25/05/2023	6	4	7	5	80.0	
26/05/2023	5	3	6	4	75.0	
TOTALES				102	83.24	

ANEXO 5: POBLACION DE INDICADOR NIVEL DE CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIO

EXP	FECHA INGRESO TRAM. DOC.	TRAM.	RUC	RAZON SOCIAL	DNI	REPRESENTANTE	ESTADO/ CORRECCIONES
24823-2023	3-Abr-23	LIC	10068167499	BOLAÑOS LIÑAN JOS	6816749	BOLAÑOS LIÑAN JOSE LUIS	NO CUMPLE
16605-2023	3-Abr-23	LIC	10702720929	JULCA MENDOZA SIN	70272092	JULCA MENDOZA SINTIA FELICIANA	CUMPLE
2407-2023	3-Abr-23	LIC	10477151065	PRUDENCIO MEMEN	47715106	PRUDENCIO MEMENZA KEVIN YORCH	CUMPLE
7558-2023	3-Abr-23	LIC	10469690101	RUIZ HUAMAN YOVA	46969010	RUIZ HUAMAN YOVANNY	NO CUMPLE
7199-2023	3-Abr-23	LIC	10723574795	LIZAN CARHUARICR	72357479	LIZAN CARHUARICRA JOSE LUIS	NO CUMPLE
6098-2023	3-Abr-23	LIC	10093688941	AIQUIPA MONTOYA E	9368894	AIQUIPA MONTOYA EFRAIN	CUMPLE
5646-2023	3-Abr-23	LIC	10482646196	CABALLERO DEL AG	48264619	CABALLERO DEL AGUILA ALEXANDER	CUMPLE
12405-2023	4-Abr-23	RENOV	10081427980	CANGALAYA CANGA	8142798	CANGALAYA CANGALAYA GIOVANA SUSAN	NO CUMPLE
19894-2023	4-Abr-23	LIC	20521193086	DRILLING ACCESOR	10702178	PALACIOS HUARANGA JUAN JOSE	NO CUMPLE
8944-2023	4-Abr-23	RENOV	20574644616	BUSINESS AND INN D	43760504	OCHOA GUERRA PIO ALEJANDRO	NO CUMPLE
13433-2023	4-Abr-23	RENOV	20602509801	KISHON E.I.R.L.	43022896	VALLEJOS SANTIN ZEIDELA JANET	CUMPLE
19305-2023	4-Abr-23	LIC	20610173285	ADECCO SALES & M	3359626	MOURE SANTIAGO JAVIER	CUMPLE
14110-2023	4-Abr-23	RENOV	10418546366	HUAYANAY QUIQUIN	41854636	HUAYANAY QUIQUIN JESSICA DEL PILAR	CUMPLE
5134-2023	4-Abr-23	RENOV	10454301264	ALANYA OSORES A B	45430126	ALANYA OSORES ABRAHAM ISAAC	CUMPLE
14059-2023	5-Abr-23	RENOV	10180526329	ESQUIVEL FERNAN D	18052632	ESQUIVEL FERNANDEZ ELIAS	CUMPLE
15713-2023	5-Abr-23	RENOV	10764307823	RIVERA ALARCON E	76430782	RIVERA ALARCON ENRIQUE EDUARDO	NO CUMPLE
14919-2023	5-Abr-23	RENOV	20217265674	VALVULAS INTERNA	217002	WARD BOTHMANN JUDITH	NO CUMPLE

18164-2023	5-Abr-23	LIC	20101951872	EMPRESAS COMERC	9380847	VARGAS DEL PINO CESAR ENRIQUE	CUMPLE
16648-2023	5-Abr-23	RENOV	20601098017	CORPORACION INDJ	40300467	ASTAHUAMAN HUAMANI KLEIMER	CUMPLE
18893-2023	6-Abr-23	RENOV	20601309506	ASOCIACION DE PRO	10176668	GOMEZ MARCELO DIONICIO	CUMPLE
28973-2023	6-Abr-23	RENOV	20215528791	INVERSIONES CYS S	40461425	OLCESE SCHWARZ VANESSA	CUMPLE
26177-2023	6-Abr-23	LIC	20101951872	EMPRESAS COMERC	73459972	MASIAS SANDOVAL CESAR ANTONIO	NO CUMPLE
22658-2023	6-Abr-23	LIC	20101563279	CABINETS & RACKS	7293034	ROBLES CHAVEZ JOSE ARTURO	NO CUMPLE
24977-2023	6-Abr-23	LIC	20101717098	TEJIDOS JORGITO S	9167987	JARUFE SABAT LUIS RICARDO	NO CUMPLE
21183-2023	6-Abr-23	RENOV	20518915542	RECTIFICACIONES D	19857245	HUAMANI RIVEROS TITO	CUMPLE
30842-2023	7-Abr-23	RENOV	20550393132	YMATEX S.A.C.	46068395	MAJLUF SCHMATZ YUSSEF	CUMPLE
203-2023	7-Abr-23	LIC	20608280333	COMPAÑIA HARD DI	162798	ROSSI JOSE LUIS	CUMPLE
25430-2023	7-Abr-23	LIC	20100209641	CAJA MUNICIPAL DE	44208249	FLORES PARI RODRIGO BENITO	NO CUMPLE
30726-2023	7-Abr-23	LIC	20100123330	DELOSI S.A.	8799044	VALEGA DURAND INGRID MARIA IRENE	CUMPLE

1361-2023	7-Abr-23	LIC	10801455161	ZUÑIGA TRUCIOS PE	80145516	ZUÑIGA TRUCIOS PEDRO	NO CUMPLE
4720-2023	7-Abr-23	LIC	10212590687	LLANA ARZAPALO Y	21259068	LLANA ARZAPALO YOLANDA AMANDA	NO CUMPLE
5786-2023	10-Abr-23	LIC	10460938533	MANDUJANO TRINID	46093853	MANDUJANO TRINIDAD LIZ CARINA	CUMPLE
8239-2023	10-Abr-23	RENOV	10801645114	MOLINA RAMIREZ J D	80164511	MOLINA RAMIREZ JOSE CARLOS	NO CUMPLE
11540-2023	10-Abr-23	LIC	10107630258	ARROYO LOPEZ LILI	10763025	ARROYO LOPEZ LILIANA SILVIA	CUMPLE
19779-2023	10-Abr-23	RENOV	10665744053	QUISPE LOPEZ VDA	6574405	QUISPE LOPEZ VDA.DE MENDOZA DELIA	NO CUMPLE
18627-2023	10-Abr-23	RENOV	10435384833	TUPIA CALLE CRIS T	43538483	TUPIA CALLE CRIS DANA	NO CUMPLE
21071-2023	11-Abr-23	RENOV	20543166660	CAJA RURAL DE AH D	41350110	FERREYRA AUCARURI FREDY RENZO	CUMPLE

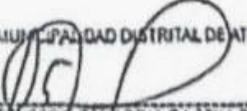
19619-2023	11-Abr-23	RENOV	20506035121	LA TINKA S.A.	45467175	GONZALES SANCHEZ CINTHYA	CUMPLE
17817-2023	11-Abr-23	RENOV	20506035121	LA TINKA S.A.	45467175	GONZALES SANCHEZ CINTHYA	CUMPLE
24439-2023	11-Abr-23	RENOV	20100099447	MERCK PERUANA S.	41343902	RIMARI CORTEZ JORGE ALBERTO	NO CUMPLE
9079-2023	11-Abr-23	LIC	20548080895	ARICAGEOS SOILS &	42546613	ARICA TELLO CARLOS JUNIOR	CUMPLE
24396-2023	11-Abr-23	RENOV	20553610371	TIENDAS HURTADO	31179122	HURTADO SERNA WILBER	NO CUMPLE
24309-2023	12-Abr-23	LIC	20607920312	LAST MILE DELIVERY	41105689	CHIA GONZALES LUIS ENRIQUE	CUMPLE
05855-2023	12-Abr-23	LIC	10433781118	GOMEZ COCHACHE	43378111	GOMEZ COCHACHE ANTONIA VICENTA	NO CUMPLE
05884-2023	12-Abr-23	LIC	10482003001	SAENZ AZORSA CIN	48200300	SAENZ AZORSA CINTYA ANALI	CUMPLE
12229-2023	12-Abr-23	LIC	15141338743	VARGAS TITO HERIB	6013662	VARGAS TITO HERIBERTO	NO CUMPLE
14101-2023	12-Abr-23	LIC	10756080470	AVALOS APAZA GUS	75608047	AVALOS APAZA GUSTAVO	CUMPLE
10825-2023	13-Abr-23	LIC	10210618808	CORONEL ANTICON	21061880	CORONEL ANTICONA ENMA ASUNCION	CUMPLE
15376-2023	13-Abr-23	RENOV	20553338458	ARM EXIMPORT S.A.	8213681	PLENGE SEMINARIO ALICE MARIANNE	NO CUMPLE
16166-2023	13-Abr-23	RENOV	10457205151	HUAMAN MONDALGO	45720515	HUAMAN MONDALGO MARILUZ NILDA	NO CUMPLE
24907-2023	13-Abr-23	LIC	20506035121	LA TINKA S.A.	45467175	GONZALES SANCHEZ CINTHYA	CUMPLE
21454-2023	14-Abr-23	LIC	20609276461	INVERSIONES MAKI	20103409	PEREZ SANCHEZ CAROLINA ROCIO	CUMPLE
27517-2023	14-Abr-23	LIC	20609309092	ZEBRAS ZEBRAS S. A	45942384	SANCHEZ ROCA ROXANA GISSELA	NO CUMPLE
18686-2023	14-Abr-23	LIC	15610717915	APONTE LUNA WRIN	5395313	APONTE LUNA WRINGLER RAIDER	NO CUMPLE
18694-2023	14-Abr-23	LIC	15610717885	OCHOA MARCANO J	5551947	OCHOA MARCANO JUANA FRANCIS	NO CUMPLE
18690-2023	14-Abr-23	LIC	15610717915	APONTE LUNA WRIN	5395313	APONTE LUNA WRINGLER RAIDER	CUMPLE
18859-2023	14-Abr-23	LIC	10093743348	SALCEDO CASTRO M	9374334	SALCEDO CASTRO MICAELA	CUMPLE
30400-2023	17-Abr-23	LIC	10090632031	ARMIJO ORE JOSE R	9063203	ARMIJO ORE JOSE RICHARD	CUMPLE

30651-2023	17-Abr-23	LIC	10726348567	QUISPE ROJAS STH	72634856	QUISPE ROJAS STEFANNY MILAGROS	NO CUMPLE
1941-2023	17-Abr-23	LIC	10401296382	SILVA USHIÑAHUA E	40129638	SILVA USHIÑAHUA ERICA DEDICACION	NO CUMPLE
8126-2023	17-Abr-23	RENOV	10065825533	ESTEBAN CHAVEZ V	6582553	ESTEBAN CHAVEZ VDA DE CHILENO ADELAIDA ESTELITA	CUMPLE
29562-2023	17-Abr-23	RENOV	10065549374	MANTARI DE LA CRU	6554937	MANTARI DE LA CRUZ DE HUANCA BRIGIDA DIONICIA	CUMPLE

23582-2023	17-Abr-23	RENOV	10447490728	APARI JESUS JULVE	44749072	APARI JESUS JULVER JESUS	CUMPLE
26685-2023	18-Abr-23	LIC	10423601928	LIZARZABURO TEJE	42360192	LIZARZABURO TEJEDA ROBERTO CARLOS	CUMPLE
29973-2023	18-Abr-23	LIC	10451274681	LOPEZ LOZANO JUA	45127468	LOPEZ LOZANO JUANA ISABEL	NO CUMPLE
26680-2023	18-Abr-23	LIC	10093804495	TUANAMA TUANAMA	9380449	TUANAMA TUANAMA MARIA ESTEHER	CUMPLE
32494-2023	18-Abr-23	RENOV	20492465527	INVERSIONES KAYS	43481832	SABA CAFFERATA BASHIR	CUMPLE
31399-2023	19-Abr-23	RENOV	20538893871	LINK TEK S.A.C.	10552952	CACERES AVILA ALICIA	NO CUMPLE
28691-2023	19-Abr-23	RENOV	20606627620	LAFAYETTE GAMING	44678219	LOPEZ MENDIZABAL PATRICIA	CUMPLE
27198-2023	19-Abr-23	RENOV	20122895883	INDUSTRIAS WINDS	9174201	CHANG CHONG KAM HOY	NO CUMPLE
07888-2023	19-Abr-23	LIC	10464805023	FELIX RAMIREZ CLA	46480502	FELIX RAMIREZ CLAIRE ESTHER	CUMPLE
10333-2023	19-Abr-23	RENOV	10040510970	PINTO ALCANTARA E	4051097	PINTO ALCANTARA EDITH	CUMPLE
19278-2023	20-Abr-23	LIC	10475484571	TINEO PAUCAR ANG	47548457	TINEO PAUCAR ANGELY JHOMARA	NO CUMPLE
9228-2023	20-Abr-23	LIC	10440242958	PUJAY ROJAS EDGA	44024295	PUJAY ROJAS EDGAR	NO CUMPLE
06672-2023	20-Abr-23	LIC	10428604739	PARIONA NINANYA J	42860473	PARIONA NINANYA JULY ROCIO	CUMPLE
27561-2023	21-Abr-23	RENOV	10447863192	TICLIA VASQUEZ PA	44786319	TICLIA VASQUEZ PABLO FELIX	CUMPLE

10545-2023	21-Abr-23	RENOV	10062424791	DE LA CRUZ PACHAS	6242479	DE LA CRUZ PACHAS ARMANDO	CUMPLE
8269-2023	21-Abr-23	RENOV	10426379746	QUINTO GAVINO DE	42637974	QUINTO GAVINO DE CERVANTES CECILIA CINTHA	NO CUMPLE
32408-2023	21-Abr-23	RENOV	10432615346	VELASQUEZ ZACARI	43261534	VELASQUEZ ZACARIAS AIDA MILAGROS	NO CUMPLE
9301-2023	21-Abr-23	LIC	10759528496	VILLAR ALBERTO C D	76952849	VILLAR ALBERTO CORINE MOLLY	NO CUMPLE
20327-2023	24-Abr-23	RENOV	10212581696	EGUIA KLUVER CAR	21258169	EGUIA KLUVER CARLOS ROBINSON	CUMPLE
29347-2023	24-Abr-23	RENOV	10068848917	AYQUIPA JAPA JOS E	6884891	AYQUIPA JAPA JOSE ALEJANDRO	CUMPLE
26394-2023	24-Abr-23	LIC	10440808846	POLINAR VENTURA	44080884	POLINAR VENTURA FLOR DE MARIA	NO CUMPLE
29065-2023	24-Abr-23	LIC	10400574871	LUNA RAMIREZ ELM	40067487	LUNA RAMIREZ ELMER VIVIANO	CUMPLE
18360-2023	24-Abr-23	LIC	10404167940	ACOSTA HUAYRA VI	40416794	ACOSTA HUAYRA VICTORIA	CUMPLE
19229-2023	25-Abr-23	RENOV	10412246379	JOAQUIN DAMAS JO	41224637	JOAQUIN DAMAS JORGE BORIS	CUMPLE
19869-2023	25-Abr-23	LIC	10763507101	ZAVALA LAVADO KA	76350710	ZAVALA LAVADO KATIUSHKA SCARLETH	NO CUMPLE
7544-2023	25-Abr-23	RENOV	10433135101	CABRERA PEREZ EV	43313510	CABRERA PEREZ EVELIN	CUMPLE
32953-2023	25-Abr-23	LIC	10108740243	PEREZ FIGUEROA P	10874024	PEREZ FIGUEROA PANFILO	CUMPLE
20251-2023	26-Abr-23	RENOV	10040408687	HERRERA ARTEAGA	4040868	HERRERA ARTEAGA EDELBERTO CAYO	CUMPLE
24300-2023	26-Abr-23	RENOV	20456781056	FRUTAL VERDE E.I. R	7922147	WONG LAM RAFAEL FERNANDO	NO CUMPLE
12755-2023	26-Abr-23	RENOV	20257364357	MOLINOS & CIA S.A.	8211288	REQUEJO MEGO TIMOTEO	CUMPLE
25683-2023	26-Abr-23	LIC	20508223394	PROCESADORA CAT	10265281	GAGLIARDO TANGUIS CARLOS FELIPE	CUMPLE
21276-2023	27-Abr-23	RENOV	20511315922	REAL PLAZA S.R.L.	40637946	UBILLUS ESPINOZA ALEJANDRO ANTONIO	CUMPLE
34337-2023	27-Abr-23	RENOV	20600873521	OPERADOR NACION	6671164	FORNO CESPEDES DAVID CESAR	CUMPLE

18868-2023	27-Abr-23	RENOV	20502253302	STAFF REPRESENTA	10003874	VALENZUELA SALAS LUIS GUILLERMO	CUMPLE
25555-2023	27-Abr-23	RENOV	10106197151	KANASHIRO YWAMO	10619715	KANASHIRO YWAMOTO JAVIER ENRIQUE	NO CUMPLE
20265-2023	27-Abr-23	LIC	10450433841	RAMIREZ DIAZ GIULI	45043384	RAMIREZ DIAZ GIULIANA JESSICA	CUMPLE
15087-2023	28-Abr-23	LIC	20604464979	EKOFFINO S.A.C.	8881303	VELASQUEZ HUAYHUA LINDO HOR	CUMPLE
16573-2023	28-Abr-23	RENOV	20601913055	PRESER SECURITY	7660799	SALVATIERRA FLORES ANGEL ISAAC	CUMPLE
15104-2023	28-Abr-23	RENOV	20604229970	LYVESE S.A.C.	73180708	VELASQUEZ SEGURA LILIAN LUCELHY	CUMPLE
19654-2023	28-Abr-23	LIC	20609032678	VELERO VIEJO E.I.R	20074443	ARONI PAZCE DORIS GLADYS	NO CUMPLE


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DENATE

Lic. EDISSON ZANABRIA CASTILLO
 Sub Gerente de Gestión de Riesgos de Desastres
EDISSON ZANABRIA CASTILLO

POBLACION DE INDICADOR NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIO

FECHA DE USUARIOS EVALUADOS	RAZON SOCIAL	DNI	REPRESENTANTE	AREA	GIRO	RIESGO	SATISFECHO
3-Abr-23	ROJAS PARIONA GUILLERMINA	21279498	ROJAS PARIONA GUILLERMINA	22	VENTA DE REPUESTOS PARA VEHI	CMEDIO	SI
3-Abr-23	TEGAPOWER S.A.C.	8259223	SEGOVIA RUIZ JOSE MIGUEL	365.35	TODAS LAS ACTIVIDADES DE MICR	MUY ALTO	SI
3-Abr-23	ALVAREZ HUAMANTICA ALFREDO	7351251	ALVAREZ HUAMANTICA ALFREDO	480	HOSTAL	MUY ALTO	SI
3-Abr-23	MANUFACTURAS ALIMENTICIAS S.A.C.	8235917	MONTERO ESCRIBENS ADOLFO EDGARDO	490	ALMACEN PARA MERCANCIAS VARI	ALTO	SI
3-Abr-23	MONHA SERVICE S.A.C.	7854850	MONTERO ESCRIBENS DE UGAZ MARCELA IVONE	470	EXPORTACION DE PRODUCTOS AG	ALTO	SI
3-Abr-23	GLOBAL 4X4 S.A.C.	40240380	BURGA CAHUANA GENEBRARDO ARTURO	30	VENTA DE REPUESTOS PARA VEHI	CMEDIO	SI
3-Abr-23	GUTIERREZ GOMEZ ALBERTINA	6020970	GUTIERREZ GOMEZ ALBERTINA	20	BODEGA	MEDIO	NO
4-Abr-23	G & V REPRESENTACIONES Y DI	4.2E+07	GUTIERREZ VASQUEZ YESICA	1100	VENTA DE MATERIALES DE C	ALTO	SI
4-Abr-23	MEDIFARMA S.A.	1E+07	RIVERA NUÑEZ EDDY LUDWIN	213.98	FABRICA DE ARTICULOS HIG	MUY ALTO	NO
4-Abr-23	TIENDAS POR DEPARTAMENTO	7629464	AREVALO QUEVEDO DORA DE JESUS	#####	VENTA DE ROPA, ELECTROD	MUY ALTO	SI
4-Abr-23	GRUPO RENBAL SECURITY S.A.C	1E+07	BALAGUER ARANA RENZO CRISTIAN	45	SEGURIDAD DE PERSONAL Y	ALTO	NO
4-Abr-23	CHUÑOCCA PARIONA SAUL ADO	7.1E+07	CHUÑOCCA PARIONA SAUL ADONIO	4	CASA NATURISTA	MEDIO	SI
4-Abr-23	DOLCE DELIZIA E.I.R.L.	4.2E+07	PEREIRA MANRIQUE VLADIMIR SELMAN	7.6	HELADERIA	MEDIO	SI
4-Abr-23	DOLCE DELIZIA E.I.R.L.	4.2E+07	PEREIRA MANRIQUE VLADIMIR SELMAN	81.7	FABRICA DE HELADOS (DE M	MEDIO	SI
4-Abr-23	DE GREGORI IQUIRA KAREN CAR	4.3E+07	DE GREGORI IQUIRA KAREN CAROLINA	15	BODEGA	MEDIO	SI
5-Abr-23	KALLPAAYLLUS GASTRONOMIC	4.4E+07	RAMOS ALVARADO AMERICO	200	POLLOS A LA BRASA (POLLE	ALTO	SI
5-Abr-23	BARTOLO VILLAGARAY ALEXAN	4.2E+07	BARTOLO VILLAGARAY ALEXANDER ANTONIO	69	RESTAURANTE	MEDIO	SI
5-Abr-23	INVERSIONES LEVENE S.A.C.	9442579	ASATO HIGA JORGE JHONNY	#####	RESTAURANTE, POLLOS A LA	MUY ALTO	SI

5-Abr-23	SEIDAI S.A.C.	122281	TAMASHIRO NAOYUKI	49.76	RESTAURANTE, POLLOS A LA MEDIO	SI
5-Abr-23	MOROQUILCA ILLANES RUFINO	1E+07	MOROQUILCA ILLANES RUFINO	50	RESTAURANTE - POLLOS A LA MEDIO	NO
5-Abr-23	MATOS MONTALVAN RAUL	6708081	MATOS MONTALVAN RAUL	48	FARMACIA	MEDIO NO
5-Abr-23	AC RACING E.I.R.L.	6250420	HAYASHIDA ARRIOLA JORGE MIGUEL	162.00	TALLER DE MECANICA	MUY ALTO NO
6-Abr-23	ZARATE FLORES ELENA LUCY	9627954	ZARATE FLORES ELENA LUCY	80	MINIMARKET	MEDIO SI
6-Abr-23	SALUS PREVENTIVA S.A.C.	4.1E+07	DE LA CRUZ ROMERO LIZ ANGELICA	140	CENTRO MEDICO	MEDIO SI
6-Abr-23	COMERCIAL MONT S.A.C.	1.1E+07	RODRIGUEZ CLAUSSEN JORGE	100.3	ZAPATERIA, VENTA DE ARTIC	MEDIO SI
6-Abr-23	PERU BET S.A.C.	1174573	CUENCA MIGUEL ALFONSO	80	CASA DE JUEGOS DE AZAR Y	MEDIO SI
6-Abr-23	RAMOS ALFARO RAYDA	1E+07	RAMOS ALFARO RAYDA	80	RESTAURANTE, JUGUERIA	MEDIO SI
6-Abr-23	OROZCO RONDOY VILMA	4.8E+07	OROZCO RONDOY VILMA	29	VENTA DE ARTICULOS OPTIC	MEDIO NO
7-Abr-23	COTRINA DE BRAVO ZORAIDA	4064045	COTRINA DE BRAVO ZORAIDA	58	LICORERIA (SIN CONSUMO)	MEDIO SI
7-Abr-23	BANCO BBVA PERU	4.3E+07	LANFRANCO GARRIDO LECCA DANIEL ALFONSO	202.09	AGENCIA BANCARIA	MEDIO SI
7-Abr-23	HUARICALLO BERNALES GERSC	4.1E+07	HUARICALLO BERNALES GERSON NICK	85.00	VENTA DE ARTICULOS DEPO	MEDIO SI
7-Abr-23	LUNA CASIMIRO DAVID WALTER	9072286	LUNA CASIMIRO DAVID WALTER	15.00	VENTA DE ABARROTOS. GAS	MEDIO SI
7-Abr-23	COMPANIA HARD DISCOUNT S.A	162798	JOSE LUIS ROSSI	156.03	MINIMARKET	MEDIO NO
7-Abr-23	KOO & FARFAN BROTHERS INC.	4.9E+07	FARFAN PAUCAR CRISTIAN JUAN	77.26	BAZAR Y REGALOS - VENTA	MEDIO NO
7-Abr-23	TRIGOSO ARCE IRMA	5289248	TRIGOSO ARCE IRMA	56.00	VERDULERIA Y FRUTERIA - A	MEDIO NO
10-Abr-23	CCARI MAMANI JESUS HECTOR	4E+07	CCARI MAMANI JESUS HECTOR	40	VENTA DE REPUESTOS AUTO	MEDIO SI
10-Abr-23	RODRIGUEZ JIMENEZ MICHAEL	04.4E+07	RODRIGUEZ JIMENEZ MICHAEL DAVID	28	VENTA DE PRODUCTOS VET	MEDIO SI
10-Abr-23	ROM OUTSOURCING S.A.C.	7877540	HAMMOND CISNEROS PATRICK	4.00	VENTA DE APARATOS TELEF	MEDIO SI
10-Abr-23	ROM OUTSOURCING S.A.C.	7877540	HAMMOND CISNEROS PATRICK	4.00	VENTA DE APARATOS TELEF	MEDIO SI
10-Abr-23	ROM OUTSOURCING S.A.C.	7877540	HAMMOND CISNEROS PATRICK	4.00	VENTA DE APARATOS TELEF	MEDIO NO
10-Abr-23	PROCIL CAPCHA FAVIO	2E+07	PROCIL CAPCHA FAVIO	22.00	SERVICIO ADMINISTRATIVO	MEDIO NO

10-Abr-23	FLORES SILVA HAYDEE	4.1E+07	FLORES SILVA HAYDEE	147.55	FERRETERIA	MEDIO	NO
11-Abr-23	RAMIREZ FLORES JOHANNA DA	4.3E+07	RAMIREZ FLORES JOHANNA DAISSY	50.00	BAZAR Y REGALOS, PERFUM	MEDIO	NO
11-Abr-23	BLESSING TEX E.I.R.L.	9368593	CHEN MANCHEGO MILAGROS AMELIA	245.00	SERVICIOS PROFESIONALES	ALTO	NO
11-Abr-23	TOP SMART PERU S.A.C.	4.8E+07	ESPINOZA ARMAS PEDRO GONZALO	80	MINIMARKET, BAZAR Y REGA	MEDIO	NO
11-Abr-23	VIVIENDAS SOSTENIBLES SEGU	4.8E+07	HIDALGO AGUIRRE GEIDER JEAN PIERRE	6	SERVICIO ACONDICIONAMIE	MEDIO	SI
11-Abr-23	CANCHANYA ROMERO LIDA GIO	4.5E+07	CANCHANYA ROMERO LIDA GIOVANNA	12.00	BODEGA	MEDIO	SI
11-Abr-23	MORAN GAMBOA DORIS ANTONI	6579118	MORAN GAMBOA DORIS ANTONIA	900	ACADEMIA DE FUTBOL (GRA	MEDIO	SI
12-Abr-23	GASPAR JAVIER RONALD EDUA	1E+07	GASPAR JAVIER RONALD EDUARDO	90	BODEGA, BAZAR, VENTA DE	MEDIO	SI
12-Abr-23	BRUNO QUIÑONES DE MUÑOZ L	4.6E+07	BRUNO QUIÑONES DE MUÑOZ LIZVE NAYDA	30	BOUTIQUE, BAZAR, PERFUM	MEDIO	SI
12-Abr-23	CAMPOS GAVINO JAIRO MANUE	4.8E+07	CAMPOS GAVINO JAIRO MANUEL	97	MINIMARKET	MEDIO	SI
12-Abr-23	CORPORACION ANGELES PHAR	4.2E+07	IPARRAGUIRRE CALLE MARIA DE LOS ANGELES	22.58	BOTICA - BAZAR	MEDIO	SI
12-Abr-23	TOPSA PERU S.A.C.	4E+07	SANCHEZ ROCHA CELIA LEONOR	37.93	VENTA DE MONTURA DE LEN	MEDIO	SI
12-Abr-23	IMPORTACIONES H & R S.A.C.	2.1E+07	ROMERO VILLANUEVA NADIA	25.44	VENTA DE APARATOS TELEF	MEDIO	NO
12-Abr-23	PERU BET S.A.C.	1174573	CUENCA MIGUEL ALFONSO	83	CASA DE JUEGOS DE AZAR (MEDIO	NO
12-Abr-23	SIMI DENT S.A.C.	4.4E+07	AROTINGO ORTIZ MIGUEL ANGEL	30.00	VENTA DE INSTRUMENTOS,	MEDIO	NO
13-Abr-23	BRAVO PERALTA JOSE DAVID	7.6E+07	BRAVO PERALTA JOSE DAVID	8.00	VENTA DE CONFITERIA, PIÑA	MEDIO	NO
13-Abr-23	ESCOBAR PORRAS LAURA ISAB	4059513	ESCOBAR PORRAS LAURA ISABEL	32.00	SUMINISTRO DE BILLETES D	MEDIO	NO
13-Abr-23	ARONI AVALOS JOSE LUIS	4.4E+07	ARONI AVALOS JOSE LUIS	137.40	RESTAURANTE, CHIFA	ALTO	NO
13-Abr-23	ORONCOY CASTRO LUCILA JUA	12E+07	ORONCOY CASTRO LUCILA JUANA	54	RESTAURANTE	MEDIO	NO
13-Abr-23	FABRICA DE CUBIERTOS SAC	7183595	HERRERA PAREDES JAVIER EDUARDO	2438	FABRICA DE CUBIERTOS, AL	MUY ALTO	SI
13-Abr-23	UNIÓN DE CERVECERÍAS PERU	9537015	PIZARRO MADRID CARLOS RAUL	3039	ALMACEN PARA MERCANCIA	MUY ALTO	SI
13-Abr-23	MENDOZA RAMOS MARIBEL	9311989	MENDOZA RAMOS MARIBEL	20	BODEGA, BAZAR	MEDIO	SI
14-Abr-23	CORONEL LLATAS KATHERINE J	7E+07	CORONEL LLATAS KATHERINE JULLISA	25	OTRAS ESPECIALIDADES (TE	MEDIO	SI

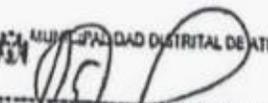
14-Abr-23	VILLANUEVA MIRANDA GERALDI	4.5E+07	VILLANUEVA MIRANDA GERALDINE	80	JUGUERIA, HELADERIA	MEDIO	SI
14-Abr-23	DURAND HERRERA MARIA ELEN	7295449	DURAND HERRERA MARIA ELENA	35	COMIDA RAPIDA	MEDIO	SI
14-Abr-23	EYES CENTER E.I.R.L.	2.1E+07	CALDERON CHUQUIN DE HINOSTROZA MABEL IVONNE	75.87	CONSULTORIO DE OFTALMO	MEDIO	SI
14-Abr-23	CALDERON CONDOR TANIA SARA	4.8E+07	CALDERON CONDOR TANIA SARA	53.02	BAZAR Y REGALOS	MEDIO	NO
14-Abr-23	INNOVACION TEXTIL S.A.C.	2E+07	CARRILLO CAMPOSANO RUBEN WILFREDO	35.28	BAZAR	MEDIO	NO
14-Abr-23	SETTE S.A.C	7242347	MISAD SABA OSCAR FERNANDO	1232	FABRICACION DE TEJIDOS D	MUY ALTO	NO
14-Abr-23	HILARIO ROMERO VLADIMIR HUGO	37.7E+07	HILARIO ROMERO VLADIMIR HUGO	166.00	HOSTAL	MEDIO	NO
17-Abr-23	SABORES REGIONALES S.A.C.	1.8E+07	ARQUEROS ALAYO CARLOS CRISTIAN	680	RESTAURANTE	ALTO	NO
17-Abr-23	LUCERO CHAVEZ ALBERTO	4E+07	LUCERO CHAVEZ ALBERTO	480	TALLER DE PLANCHADO Y PIN	ALTO	NO
17-Abr-23	INDUSTRIAS WINDSOR S.A.C.	9174201	CHANG CHONG KAM HOY	2096	ALMACEN PARA MERCANCIA	MUY ALTO	NO
17-Abr-23	EMPRESA MULTISERVICIOS WA	34.2E+07	OMONTE TELLO WAGNER JULIO	360	GALERIAS COMERCIALES		NO
17-Abr-23	TORRES VALENTIN FELICITA CR	1.6E+07	TORRES VALENTIN FELICITA CRISTINA	32	VENTA DE REPUESTOS PARA	MUY ALTO	NO
17-Abr-23	DISTRIBUIDORA GALVIC S R L	8255524	GALLO CAPOCCI LILIANA	721	IMPRENTAS		SI
17-Abr-23	ANGO ASTETE ROSA VARINIA	#####	ANGO ASTETE ROSA VARINIA	45	A DE REPUESTOS AUTOMOT R	MEDIO	SI
17-Abr-23	LIFE CENTER S.A.C.	7112511	SERVAN CAYETANO JUAN ANTONIO	140	SERVICIO DE RADIOLOGIA, E	MEDIO	SI
18-Abr-23	CARRASCO ABARCA MAURICIO	47.7E+07	CARRASCO ABARCA MAURICIO ALEJANDRO JESUS	70	VENTA DE PRODUCTOS DE P	MEDIO	SI
18-Abr-23	CORPORATION INTHERPHARMA	2.3E+07	MEZA AQUINO PELAYO DAVID	30	BOTICA - BAZAR	MEDIO	SI
18-Abr-23	COMPANIA HARD DISCOUNT S.A	162798	ROSSI JOSE LUIS	150.8	BODEGA	MEDIO	SI
18-Abr-23	CORPORATION INTHERPHARMA	2.3E+07	MEZA AQUINO PELAYO DAVID	62.5	BOTICA - BAZAR	MEDIO	SI
18-Abr-23	REA SANDOVAL CARLOS ALBER	9362588	REA SANDOVAL CARLOS ALBERTO	60	FOTOCOPIADORAS Y TIPEOS	MEDIO	NO
18-Abr-23	H.F. GELIMAAS S.A.C.	4316497	FLORES CACERES GERMAN LUCIANO	57.75	SERVICIOS ADMINISTRATIVO	MEDIO	NO
18-Abr-23	SINARAHUA REVIER CANDY GILI	4.8E+07	SINARAHUA REVIER CANDY GILIBERTH	60	MINIMARKET	MEDIO	NO

19-Abr-23	E & D FORESTAL FLORES S.A.C.	8679103	FLORES CACERES ELIAS MARINO	83	SERVICIOS ADMINISTRATIVO	MEDIO	NO
19-Abr-23	HUAMAN PASTRANA FRANSIS J	4.2E+07	HUAMAN PASTRANA FRANSIS JUAN	45	BODEGA	MEDIO	NO
19-Abr-23	YVERICO CERCADO ROSA ELENA	4.6E+07	YVERICO CERCADO ROSA ELENA	30	VENTA DE SANITARIOS Y MA	MEDIO	NO
19-Abr-23	ARANGO CANDIOTTI CHRISTIAN	4.2E+07	ARANGO CANDIOTTI CHRISTIAN	24	ESTUDIO FOTOGRAFICO	MEDIO	SI
19-Abr-23	NUÑEZ CAMARENA EDITH OLINDA	1.1E+07	NUÑEZ CAMARENA EDITH OLINDA	216.4	HOSTAL	MEDIO	SI
19-Abr-23	AIR MOTORS S.A.C.	1.1E+07	CARHUALLANQUI TICSE ALFREDO	445.5	TALLER DE MECANICA, VENT	MEDIO	SI
19-Abr-23	EMPRESA DE TRANSPORTE Y S	4.1E+07	LEON PALACIN MELISA KETTY	24	ASESORIA Y REPRESENTACI	MEDIO	SI
19-Abr-23	COMERCIAL Y TRANSPORTES C	3.1E+07	VALVERDE SORIA ARTURO	915	PLAYA DE ESTACIONAMIENT	RIESGO ALTO	SI
20-Abr-23	CALDERON GALVEZ CARLOS VID	4.8E+07	CALDERON GALVEZ CARLOS VIDAL	40	VENTA DE MONTURA DE LEN	MEDIO	NO
20-Abr-23	RIVAS LA CERNA ROSA ELBA	6188148	RIVAS LA CERNA ROSA ELBA	171.7	ENSEÑANZA PRE-ESCOLAR (ALTO	NO
20-Abr-23	CHAPILLIQUEN DULANTO DE GA	8565929	CHAPILLIQUEN DULANTO DE GALARRETA SOLEDAD	20	LIBRERÍA, BAZAR Y SERVICIO	MEDIO	NO

20-Abr-23	SOTO CHUQUICHAICO JORGE L	7.3E+07	SOTO CHUQUICHAICO JORGE LUIS	40	CAFETERIA, DULCERIA	MEDIO	NO
21-Abr-23	PALACIOS LOPEZ MIRIAM ROXANA	4.6E+07	PALACIOS LOPEZ MIRIAM ROXANA	128	FERRETERIA	MEDIO	SI
20-Abr-23	LOPEZ FLORES PEDRO	4.2E+07	LOPEZ FLORES PEDRO	37.12	BOTICA, BAZAR	MEDIO	SI
20-Abr-23	ENCISO ALFARO ANTONI MOISE	4.7E+07	ENCISO ALFARO ANTONI MOISES	80	CABINAS DE INTERNET, COM	MEDIO	SI
21-Abr-23	SUAREZ MONTES JUANA GREGO	4E+07	SUAREZ MONTES JUANA GREGORIA	50	FERRETERIA (SIN VENTA DE	MEDIO	SI
21-Abr-23	VIETTEL PERU S.A.C.	5548250	PHAM ANH DUC	4	VENTA DE APARATOS TELEF	MEDIO	SI
21-Abr-23	CONSTRUCTORA INARCO PERU	7812080	TORI GUERRERO JAVIER ALFONSO	576	CONTRATISTAS GENERALES	MUY ALTO	SI
21-Abr-23	HOTELES RESTAURANTES E INV	6410306	CARRERA RIVAS IRENE IVETTE	1863	HOSTA, RESTAURANTE, PLA	ALTO	SI
21-Abr-23	DISEÑOS ARTECTUM S.A.C.	8236431	ROSSELLO MARTINEZ LORENZO JAIME PEDRO	982.5	FABRICA DE BLOQUES PARA	MUY ALTO	NO

21-Abr-23	IFF PERU S.A.	1.1E+07	BECERRA ESTREMADOYRO ALVARO	5000	ALMACEN PARA MERCANCIA	SMUY ALTO	NO
21-Abr-23	TAMA INGENIEROS SAC	2.2E+07	CARDENAS CEANCAS ELVIS RODOLFO	2207	FABRICACION DE TORRES, V	MUY ALTO	NO
24-Abr-23	LA TINKA S.A.	4.5E+07	GONZALES SANCHEZ CINTHYA	65.27	CASA DE JUEGOS DE AZAR Y	MEDIO	NO
24-Abr-23	LA TINKA S.A.	4.5E+07	GONZALES SANCHEZ CINTHYA	55.04	CASA DE JUEGOS DE AZAR Y	MEDIO	NO
24-Abr-23	LA TINKA S.A.	4.5E+07	GONZALES SANCHEZ CINTHYA	33.65	CASA DE JUEGOS DE AZAR Y	MEDIO	NO
24-Abr-23	ASOCIACION CENTRO COMERC	6598331	PONCIANO MACHA LOZANO	2820	MERCADO MINORISTA Y GIM	MUY ALTO	NO
24-Abr-23	ROJAS SALCEDO MIRTHA	4.2E+07	ROJAS SALCEDO MIRTHA	300	ENSEÑANZA PRE ESCOLAR Y	ALTO	NO
24-Abr-23	XIN LIN DI S.A.C.	1724274	MA JINGQING	174	CHIFA, RESTAURANTE	ALTO	SI
24-Abr-23	CASTILLO PURIZACA DE LAZO M	1E+07	CASTILLO PURIZACA DE LAZO MARIA ELENA	140	ENSEÑANZA PRE ESCOLAR F	ALTO	SI
24-Abr-23	PRODUCTOS Y SERVICIOS VLAD	9375595	RIVERA GARCIA RENATO VLADIMIR	12140	PANADERIA Y PASTERIA, R	MUY ALTO	SI
25-Abr-23	CONECTA RETAIL S.A.	1E+07	HERRERA STOLL ALBERTO ENRIQUE	164.7	VENTA DE ELECTRODOMEST	MUY ALTO	SI
25-Abr-23	RECTIFICACIONES DE MOTORE S	2E+07	HUAYHUANI RIVEROS WILDER	60.97	TALLER DE MECANICA (RECT	MUY ALTO	SI
25-Abr-23	SANICENTER S.A.C.	7.1E+07	OBREGON DIAZ VALERIA ALEXANDRA	959.6	VENTA DE SANITARIOS Y MA	MUY ALTO	SI
25-Abr-23	BAKELS PERU S.A.C.	975454	GUNTHER MEIST JAN	1479	INDUSTRIA ALIMENTICIA (ELA	MUY ALTO	NO
25-Abr-23	PROCAMPO S.A.	2.6E+07	MINAYA MENDOZA GISELLA JULISSA	1620	ALMACEN PARA MERCANCIA S	MUY ALTO	NO
25-Abr-23	RAMOS HUAYHUA LIDIA IRMA	1E+07	RAMOS HUAYHUA LIDIA IRMA	30	BODEGA, LIBRERIA, BAZAR	MEDIO	NO
25-Abr-23	HUARACA TIBURCIO KEVIN BRYA	7.1E+07	HUARACA TIBURCIO KEVIN BRYAN	35	SALON DE BELLEZA	MEDIO	NO
26-Abr-23	SERVICIOS DE SALUD MARIA DE	2.1E+07	SANCHEZ ARZAPALO MUNIQUE MARIA	447.2	CONSULTORIO DE MEDICINA	MEDIO	NO
26-Abr-23	GLAMOUR & STYLE SALON SPA	84.7E+07	SPRAY PALOMINO SINDEL ESTEPHANIA	249	SALON DE BELLEZA, BARBER	ALTO	NO
26-Abr-23	DOCTORCELL PERU S.A.C.	4.6E+07	PASTRANA TORRES ABEL GERSON	80	VENTA DE APARATOS TELEF	MEDIO	NO
26-Abr-23	GOMEZ LOPEZ ELIZABETH	4.6E+07	GOMEZ LOPEZ ELIZABETH	40	PELUQUERIA, BARBERIA	MEDIO	SI

26-Abr-23	ADECCO SALES & MARKETING S	3359626	MOURE SANTIAGO JAVIER	5	VENTA DE APARATOS TELEF	MEDIO	SI
26-Abr-23	ADECCO SALES & MARKETING S	3359626	MOURE SANTIAGO JAVIER	5	VENTA DE APARATOS TELEF	MEDIO	SI
26-Abr-23	ADECCO SALES & MARKETING S	3359626	MOURE SANTIAGO JAVIER	5	VENTA DE APARATOS TELEF	MEDIO	SI
26-Abr-23	ADECCO SALES & MARKETING S	3359626	MOURE SANTIAGO JAVIER	5	VENTA DE APARATOS TELEF	MEDIO	SI
27-Abr-23	ADECCO SALES & MARKETING S	3359626	MOURE SANTIAGO JAVIER	5	VENTA DE APARATOS TELEF	MEDIO	SI
27-Abr-23	ROMERO ESPINOZA MERILU BE	4.7E+07	ROMERO ESPINOZA MERILU BELDA	12.7	BAZAR Y REGALOS, VENTA D	MEDIO	SI
27-Abr-23	JJK HOLDING S.A.C.	4.3E+07	NOA ALIAGA JIMMY JERNY	30	SERVICIOS ADMINISTRATIVO	MEDIO	SI
27-Abr-23	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y	4.5E+07	OSPINA ROSALES ADYS MARICELA	280	CAJA DE AHORROS	MEDIO	SI
27-Abr-23	GARAY PURI JAIME	4.4E+07	GARAY PURI JAIME	105	POLLOS A LA BRASA (POLLE	MEDIO	SI
27-Abr-23	VALENCIA LEATHER S.A.C.	4.7E+07	VALENCIA CAJAHUARINGA MARGARETH	41.94	BOUTIQUES	MEDIO	SI
27-Abr-23	ESPINOZA MEDINA WILLIAMS RU	4.5E+07	ESPINOZA MEDINA WILLIAMS RUDY	116	BARBERIA, SALON DE BELLE	MEDIO	SI
27-Abr-23	JORGE HILARIO ERIKA SUSI	4.5E+07	JORGE HILARIO ERIKA SUSI	38.43	SALON DE BELLEZA, BARBER	MEDIO	NO
28-Abr-23	LAZON RUIZ OFELIA NARCIZA	2.9E+07	LAZON RUIZ OFELIA NARCIZA	17	SALON DE BELLEZA	MEDIO	NO
28-Abr-23	PATRICIO COCHACHI EDGAR JH	01.1E+07	PATRICIO COCHACHI EDGAR JHONNY	18.8	BODEGA, BAZAR Y REGALOS	MEDIO	NO
28-Abr-23	ROM OUTSOURCING S.A.C.	7877540	HAMMOND CISNEROS PATRICK	4	VENTA DE APARATOS TELEF	MEDIO	SI
28-Abr-23	ROM OUTSOURCING S.A.C.	7877540	HAMMOND CISNEROS PATRICK	4	VENTA DE APARATOS TELEF	MEDIO	SI
28-Abr-23	INVERSIONES LITZY S.A.C.	1.1E+07	QUIROZ MORENO SARA ELIZABETH	124.5	ZAPATERIA, BOUTIQUE, BAZ	MEDIO	SI
28-Abr-23	SHALOM EMPRESARIAL S.A.C.	2E+07	MALDONADO YACHACHIN DE MAMANI CARMEN ESPERANZA	120	RECOLECCION DE CARTAS Y	MEDIO	SI


 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
 Lic. EDISSON ZANABRIA CASTILLO
 Sub Gerente de Gestión de Recursos de Desarrollo
 EDISSON ZANABRIA CASTILLO

Acta de constitución del proyecto

*[Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de
expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en
Municipalidad]*

Fecha: [17/04/2023]

ÍNDICE

Información del proyecto.....	99
Datos	99
Propósito y justificación del proyecto.....	99
Descripción del proyecto y entregables.....	99
Requerimientos de alto nivel	¡Error! Marcador no definido.
Requerimientos del proyecto.....	100
Riesgos iniciales de alto nivel	100
Cronograma de hitos principales	101
Presupuesto inicial asignado.....	101
Lista de Interesados (stakeholders)	101
Requisitos de aprobación del proyecto.....	101
Personal y funciones	101
Aprobaciones de Patrocinador.....	102

Información del proyecto

Datos

Empresa / Organización	Municipalidad distrital de Ate - Lima
Proyecto	Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en Municipalidades
Fecha de preparación	17 de junio de 2023
Cliente	Municipalidad distrital de Ate -Lima
Patrocinador principal	
Gerente de proyecto	Edisson Zanabria Castillo

Propósito y justificación del proyecto

Este proyecto se está ejecutando debido a que falta una aplicación que permita que los visualizar los procesos estén organizados.

Descripción del proyecto y entregables

Este proyecto será desarrollado con la metodología scrum en la que se tendrá 3 entregables por sprint.

Sprint 1:

Creación de la base de datos

Área de Comercialización

Sprint 2:

Área de Riesgos

Descargar documentos

Sprint 3:

Nivel de calidad en prestación de servicio

Nivel de satisfacción de los usuarios

Requerimientos del proyecto

Como Subgerente, deseo tener acceso a los datos registrados de la municipalidad, deseo poder conocer los diferentes usuarios que asisten hacer la generación de su permiso y en qué estado se encuentra su solicitud.

Como Subgerente, quiero que el personal autorizado que labora en la municipalidad pueda observar los usuarios y tipo de solicitudes que han sido realizado. Así mismo los usuarios que realizan la solicitud de licencia de funcionamiento puedan visualizarlos a través de la aplicación.

Como Subgerente, quiero que el personal autorizado que labora en la municipalidad pueda visualizar los usuarios y tipo de solicitudes que han sido realizado. Así mismo los usuarios que realizan la solicitud de documentos puedan visualizarlos a través de la aplicación.

Como Subgerente, quiero que el personal autorizado que labora en la municipalidad pueda visualizar los usuarios y tipo de solicitudes que han sido realizado. Así mismo los usuarios que realizan la solicitud puedan visualizarlos a través de la aplicación.

Como Subgerente, quiero que solo y únicamente personal autorizado pueda acceder a estos datos debido que es información importante de la municipalidad. Estos datos deben ser procesables y calculados para poder verificar la calidad de prestación de servicio

Como Subgerente, quiero que solo y únicamente personal autorizado pueda acceder a estos datos debido que es información importante de la municipalidad. Estos datos deben ser procesables y calculados para poder verificar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Riesgos iniciales de alto nivel

Falta de presupuesto

Futuras de apoyo del estado

Falta de leyes

Cronograma de hitos principales

Hito	Fecha tope
Sprint Retrospective Sprint 1	
Sprint Retrospective Sprint 2	
Sprint Retrospective Sprint 3	

Presupuesto inicial asignado

N.º	Descripción	Porcentaje	Total S/.
01	Software – Hardware	64.09%	S/. 11,797.00
02	Materiales	11.14%	S/. 2,050.00
03	Otros	10.65%	S/. 1,960.00
04	Investigador	14.13%	S/. 2,600.00
TOTAL			S/. 18,407.00

Lista de Interesados (stakeholders)

Nombre	Cargo	Departamento / División	Rama ejecutiva (Vicepresidencia)
Hugo López Reyna	Jefe de Proyecto	Área de Sistemas	Corporación Diesti S.A.C

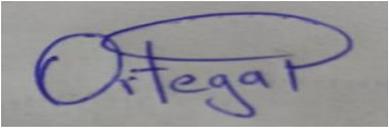
Requisitos de aprobación del proyecto

<p>Tener el presupuesto.</p> <p>Tener registro de usuarios</p>
--

Personal y funciones

Recurso	Rol	Función
José Carlos Cabana Ventosilla	Scrum Master	Scrum Master
Edisson Zanabria Castillo	Product Owner	Product Owner
Itamar Ricardo Jesus Solis Basauri	Development Team	Analista/Programador/Administrador BBDD
Alex Giovanni Santos Cueva	Development Team	Analista/Programador

Aprobaciones de Patrocinador

Patrocinador	Fecha	Firma
Lucia Ortega Aliaga	17/04/2023	

DESARROLLO DE METODOLOGÍA

Introducción:

A continuación, en el documento, se detallará el Determinar el efecto de la aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en municipalidades se tendrá en cuenta el ciclo ya definido por la metodología SCRUM, se va incluir todos los elementos que componen dicha metodología, como la enunciación de Backlog del Producto, la asignación de roles, el seguimiento del ciclo de vida de cada sprint, entre otros.

Propósito:

El propósito es poder mantener la información accesible la información necesaria para poder llevar a cabo un seguimiento adecuado al desarrollo de proyecto, además de definir las características de cada entregable siendo comprensible por cada uno de los integrantes del equipo involucrado en el desarrollo del producto, de tal manera que el desarrollo de cada uno de estos entregables resulte en una característica del producto final fiel a los requerimientos del cliente.

Alcance:

Personas, roles que asume cada uno de ellos, artefactos empleados y procedimientos definidos.

Descripción del proyecto:

La municipalidad ha venido experimentando dificultades en cuanto al seguimiento de trámite de expedientes, ya sea al momento que se realice una consulta sobre la documentación y la satisfacción de los usuarios.

Esto se verá reflejado el nivel de satisfacción de los usuarios y nivel de satisfacción de los usuarios, por lo que las municipalidades necesitan tener una aplicación móvil que le permitirá a cada usuario a dar seguimiento de cada trámite. Por este motivo se ha optado a poder realizar la creación y diseño de una aplicación móvil que permita poder visualizar los tramites de cada usuario.

Suposiciones y restricciones:

Se debe tener que llevar el seguimiento de trámites y satisfacción de los usuarios.

Descripción de la metodología:

La metodología de desarrollo SCRUM fue elegida por las diversas características de flexibilidad, para poder adaptarse a cualquier cambio solicitado por el cliente, durante cada revisión del product backlog. Además, esta metodología permite que cada miembro perteneciente al proyecto se encuentre enterado de cada incremento(sprint), generando mejoras durante el proceso de desarrollo del proyecto.

Valores de Scrum

Para un uso beneficioso de la metodología seleccionada, es necesario contar con un equipo altamente calificado y capaz de alcanzar los objetivos planteados, por este motivo, los valores que deben estar siempre presentes en el desarrollo del producto son: Sinceridad, permitirá conocer distintas opiniones y perspectivas en el desarrollo del proyecto, lo que facilitará la obtención de un resultado completo y de mayor calidad. Respeto, el cual es fundamental para una convivencia saludable y con ello una mayor productividad por parte del equipo. Compromiso, ya que es necesario asegurar un trabajo de calidad y en un espacio de tiempo planificado. Proactividad, porque Scrum está en gran medida basada en la productividad de los integrantes del equipo, por lo que el aporte de cada uno de ellos es sumamente importante.

Personas y Roles del Proyecto:

Tabla 15: Personas y Roles del Proyecto

Nombre	Rol	Función
José Carlos Cabana Ventosilla	Scrum Master	Scrum Master
Edisson Zanabria Castillo	Product Owner	Product Owner
Itamar Ricardo Jesus Solis Basauri	Development Team	Analista/Programador/Administrador BBDD
Alex Giovanni Santos Cueva	Development Team	Analista/Programador

Fuente: Elaboración Propia

Scrum Master: Es quien tiene los conocimientos necesarios referente a Scrum para guiar al equipo en el desarrollo del producto y resolver aquellas dudas referentes al desarrollo del mismo, siguiendo los lineamientos determinados por esta metodología.

Product Owner: Es aquel que posee conocimientos bastos acerca del negocio, lo cual le permite tener de manera clara aquella funcionalidad que debe poseer el sistema para poder cubrir la necesidad de los usuarios finales.

Development Team: Esta conformado por aquellos encargados del desarrollo de cada funcionalidad determinada al principio de cada sprint, son guiados por el Scrum Master en el desarrollo de la metodología y conforman la parte del Scrum Team encargada del desarrollo de cada funcionalidad del producto.

HISTORIAS DE USUARIOS

Tabla 16: HU01 Creación de base de datos

HISTORIA DE USUARIO		PRIORIDAD	PUNTOS DE HISTORIA
Identificador	HU01	1	10
Nombre	Creación de base de datos		
Solicitante	Subgerente		
Descripción			
Como Subgerente, deseo tener acceso a los datos registrados de la municipalidad, deseo poder conocer los diferentes usuarios que asisten hacer la generación de su permiso y en que estado se encuentra su solicitud.			
Criterios de aceptación			
<ul style="list-style-type: none"> - Poder ver los datos desde una computadora. - Estos datos deben permitirme poder exportarlo a un Excel para poder verlo a través de reportes. - Las acciones que se realicen deben ser guardados para que se puedan mostrar en la aplicación. 			

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 17: HU02 Área de comercialización

HISTORIA DE USUARIO		PRIORIDAD	PUNTOS DE HISTORIA
Identificador	HU02	2	8
Nombre	Área de comercialización		
Solicitante	Subgerente		
Descripción			
<p>Como Subgerente, quiero que el personal autorizado que labora en la municipalidad pueda observar los usuarios y tipo de solicitudes que han sido realizado. Así mismo los usuarios que realizan la solicitud de licencia de funcionamiento puedan visualizarlos a través de la aplicación.</p>			
Criterios de aceptación			
<ul style="list-style-type: none"> - En la vista debe mostrarse el estado en que se encuentra la licencia de funcionamiento a través de una línea mostrando el avance. - En la vista también debe mostrarse en la parte inferior sobre el estado del tramite en la que estará detallado por iconos para que sea más interactiva para el usuario. - Los iconos deben ser nombrados como (En trámite, con observaciones y finalizado). 			
Vista			
			

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18: HU03 Área de riesgos

HISTORIA DE USUARIO		PRIORIDAD	PUNTOS DE HISTORIA
Identificador	HU03	2	8
Nombre	Área de riesgos		
Solicitante	Subgerente		
Descripción			
<p>Como Subgerente, quiero que el personal autorizado que labora en la municipalidad pueda visualizar los usuarios y tipo de solicitudes que han sido realizado. Así mismo los usuarios que realizan la solicitud de documentos puedan visualizarlos a través de la aplicación.</p>			
Criterios de aceptación			
<ul style="list-style-type: none"> - En la vista debe mostrarse el estado en que se encuentra el ITSE a través de una línea mostrando el avance. - En la vista también debe mostrarse en la parte inferior sobre el estado del trámite en la que estará detallado por iconos para que sea más interactiva para el usuario. - Los iconos deben ser nombrados como (En revisión, inspección programada y finalizado). - En la vista debe mostrarse el inspector asignado y la fecha. 			
Vista			
 <p>The screenshot shows a mobile application interface for 'ITSE'. At the top, there is a 'Volver' button and the title 'ITSE'. Below the title, the risk level is shown as 'Riesgo: Medio'. The state is labeled 'Estado'. There are three icons representing different stages: 'En revisión', 'Inspección Programada', and 'Finalizado'. A pink box contains the following information: 'Fecha: 30/06/2024', 'Inspector Asignado: MARCOS LUNA MORENO', and 'Dni Inspector: 77502048'. A WhatsApp icon is visible at the bottom right.</p>			

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 19: HU04 Descargas Documentos

HISTORIA DE USUARIO		PRIORIDAD	PUNTOS DE HISTORIA
Identificador	HU04	2	8
Nombre	Descargas Documentos		
Solicitante	Subgerente		
Descripción			
<p>Como Subgerente, quiero que el personal autorizado que labora en la municipalidad pueda visualizar los usuarios y tipo de solicitudes que han sido realizado. Así mismo los usuarios que realizan la solicitud puedan visualizarlos a través de la aplicación.</p>			
Criterios de aceptación			
<ul style="list-style-type: none"> - En la vista debe mostrar el formato de licencia de funcionamiento, esta debe permitirse por descargarse. - En la vista debe mostrar la declaración jurada para informar el desarrollo de actividades simultaneas y adicionales a la licencia de funcionamiento, esta debe permitirse poder descargar. - En el interfaz debe poder visualizarse la sección del TUPA referida a la licencia de funcionamiento y esto también debe permitirse descargarse. - En la vista debe mostrar el plano de zonificación de ate, esto debe poder descargarse. - En la vista también debe mostrar la declaración jurada en el cual también debe permitir poder descargase. - Debe poseer una interfaz simple e intuitiva. 			
Vista			
			

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 20: HU05 Nivel de calidad en prestación de servicio

HISTORIA DE USUARIO		PRIORIDAD	PUNTOS DE HISTORIA	
Identificador	HU07	4	6	
Nombre	Nivel de calidad en prestación de servicio			
Solicitante	Subgerente			
Descripción				
Como Subgerente, quiero que solo y únicamente personal autorizado pueda acceder a estos datos debido que es información importante de la municipalidad. Estos datos deben ser procesables y calculados para poder verificar la calidad de prestación de servicio.				
Criterios de aceptación				
<ul style="list-style-type: none"> - En la vista debe mostrarse el “total Apostillas sin correcciones”, “Total apostillas elaboradas” deben ser calculadas y mostradas en el campo de “Nivel de calidad en prestación de servicio”. - En la vista debe permitir filtrar por la fecha y mostrar los datos de todos los documentos que están en procesos. - Debe poseer una interfaz simple e intuitiva. 				
Vista				
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	MEDIDA	FORMULA
Seguimiento De Tramites De Expedientes	Satisfacción	Nivel De Calidad En Prestación De Servicio	Total apostillas sin correcciones entre total apostillas elaboradas	$NCS = \frac{\text{Total apostillas sin correcciones}}{\text{Total apostillas elaboradas}} \times 100$
FECHA	TOTAL APOSTILLAS SIN CORRECCIONES	TOTAL APOSTILLAS ELABORADAS	NIVEL DE CALIDAD EN PRESTACIÓN DE SERVICIO	
02/05/2022	4	6	66.7	
03/05/2022	5	7	71.4	
04/05/2022	3	7	42.9	
05/05/2022	2	5	40.0	
06/05/2022	5	7	71.4	
09/05/2022	2	5	40.0	
10/05/2022	4	6	66.7	
11/05/2022	3	5	60.0	
12/05/2022	3	4	75.0	
13/05/2022	4	5	80.0	
16/05/2022	2	5	40.0	
17/05/2022	3	4	75.0	
18/05/2022	2	5	40.0	
19/05/2022	1	3	33.3	
20/05/2022	2	5	40.0	
23/05/2022	4	5	80.0	
24/05/2022	3	4	75.0	
25/05/2022	3	5	60.0	
26/05/2022	3	5	60.0	
27/05/2022	3	4	75.0	
TOTALES			59.62	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 21: HU06 Nivel de satisfacción de los usuarios

HISTORIA DE USUARIO		PRIORIDAD	PUNTOS DE HISTORIA	
Identificador	HU08	4	6	
Nombre	Nivel de satisfacción de los usuarios			
Solicitante	Gerente			
Descripción				
Como Subgerente, quiero que solo y únicamente personal autorizado pueda acceder a estos datos debido que es información importante de la municipalidad. Estos datos deben ser procesables y calculados para poder verificar el nivel de satisfacción de los usuarios.				
Criterios de aceptación				
<ul style="list-style-type: none"> - En la vista debe mostrarse el “número usuarios satisfechos”, “numero usuarios evaluados” deben ser calculadas y mostradas en el campo de “nivel de satisfacción de los usuarios”. - En la vista debe permitir filtrar por la fecha y mostrar los datos de todos los documentos que están en procesos. - Debe poseer una interfaz simple e intuitiva. 				
Vista				
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	MEDIDA	FORMULA
Seguimiento De Trámites De Expedientes	Satisfacción	Nivel de satisfacción de los usuarios	Numero usuarios satisfechos entre numero usuarios evaluados	$NSU = \frac{\text{Número usuarios satisfechos}}{\text{Número usuarios evaluados}} \times 100$
FECHA	NÚMERO USUARIOS SATISFECHOS		NÚMERO USUARIOS EVALUADOS	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
04/04/2022		10	25	40.0
05/04/2022		12	27	44.4
06/04/2022		14	25	56.0
07/04/2022		15	26	57.7
08/04/2022		12	25	48.0
11/04/2022		12	24	50.0
12/04/2022		15	27	55.6
13/04/2022		15	25	60.0
14/04/2022		16	26	61.5
15/04/2022		14	24	58.3
18/04/2022		14	26	53.8
19/04/2022		16	23	69.6
20/04/2022		17	23	73.9
21/04/2022		18	21	85.7
22/04/2022		15	22	68.2
25/04/2022		16	26	61.5
26/04/2022		17	28	60.7
27/04/2022		16	26	61.5
28/04/2022		16	28	57.1
29/04/2022		17	34	50.0
TOTALES				58.69

Fuente: Elaboración Propia

Product Backlog

Siguiendo con el desarrollo de la metodología, se muestra el Product Backlog que está constituido por las historias brindadas por los usuarios finales del sistema a través del Product Owner y que cuentan con una prioridad establecida, además del tiempo estimado que tomaría el desarrollo de cada una de estas, cabe resaltar que la prioridad establecida para cada uno de los ítems se da no solo en base a la importancia de cada una de estas, sino a las dependencias de unas sobre otras.

Tabla 22: Product Backlog

Identificador	Nombre	Prioridad	Puntos de historia
HU01	Creación de Base de datos	1	10
HU02	Área de comercialización	2	8
HU03	Área de riesgos	2	8
HU04	Descarga de documentos	2	8
HU05	Nivel de calidad en prestación de servicio	4	6
HU06	Nivel de satisfacción de los usuarios	4	6

Fuente: Elaboración Propia

DESARROLLO DE SPRINTS:

SPRINT 1:

A continuación, se muestran las siguientes historias seleccionadas para ser trabajados en el primer Sprint, además se visualiza las actividades de cada una, finalmente se conformarán el Sprint Backlog.

Tabla 23: Historias de usuarios en el Sprint 1

SPRINT 1			
Identificador	Nombre	Prioridad	P. historia
HU01	Creación de Base de datos	1	10
HU02	Área de comercialización	2	8

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 24: Tareas HU01

Identificador	Nombre	P. historia
HU01	Creación de base de datos	10
Tareas		Tiempo (horas)
Diseñar la base de datos		8
Modelar los campos necesarios para obtención de datos		8
Realizar el llenado de base de datos		8
Enlazar documentos de descargas		8
Ejecución y supervisión		16

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 25: Tareas HU02

Identificador	Nombre	P. historia
HU02	Área de comercialización	8
Tareas		Tiempo (horas)
Diseño de interfaz		8
Interacción con el usuario		8
Validaciones front-end		8
Comunicación con backend		8
Función de registro de área de comercialización en base de datos		8
Ejecución y pruebas		16

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Cronograma de trabajo Sprint 1

♣ Sprint 1	15 días	mar 18/04/23	mar 09/05/23	
♣ HU01 - Creación de base de datos	6 días	mar 18/04/23	mié 26/04/23	
Diseñar la base de datos	1 día	mar 18/04/23	mié 19/04/23	Development Team1;Deve
Modelar los campos necesarios para obtención de datos	1 día	mié 19/04/23	jue 20/04/23	Development Team1; Development Team2;Scrun
Realizar el llenado de base de datos	1 día	jue 20/04/23	vie 21/04/23	Development Team1;Deve
Enlazar documentos de descargas	1 día	vie 21/04/23	lun 24/04/23	Development Team1;Deve
Ejecución y supervisión de errores	2 días	lun 24/04/23	mié 26/04/23	Scrum Master
♣ HU02 - Area de Comercializacion	7 días	mié 26/04/23	vie 05/05/23	
Diseño de interfaz	1 día	mié 26/04/23	jue 27/04/23	Development Team1;Deve
Interacción con el usuario	1 día	jue 27/04/23	vie 28/04/23	Development Team1;Deve
Validaciones front-end	1 día	vie 28/04/23	lun 01/05/23	Development Team1;Deve
Comunicación con backend	1 día	lun 01/05/23	mar 02/05/23	Development Team1;Deve
Función de registro de usuarios en base de datos	1 día	mar 02/05/23	mié 03/05/23	Development Team1;Deve
Ejecución y pruebas	2 días	mié 03/05/23	vie 05/05/23	Scrum Master
Sprint Review	1 día	vie 05/05/23	lun 08/05/23	Development Team1;Deve
Sprint Retrospective	1 día	lun 08/05/23	mar 09/05/23	Development Team1;Deve

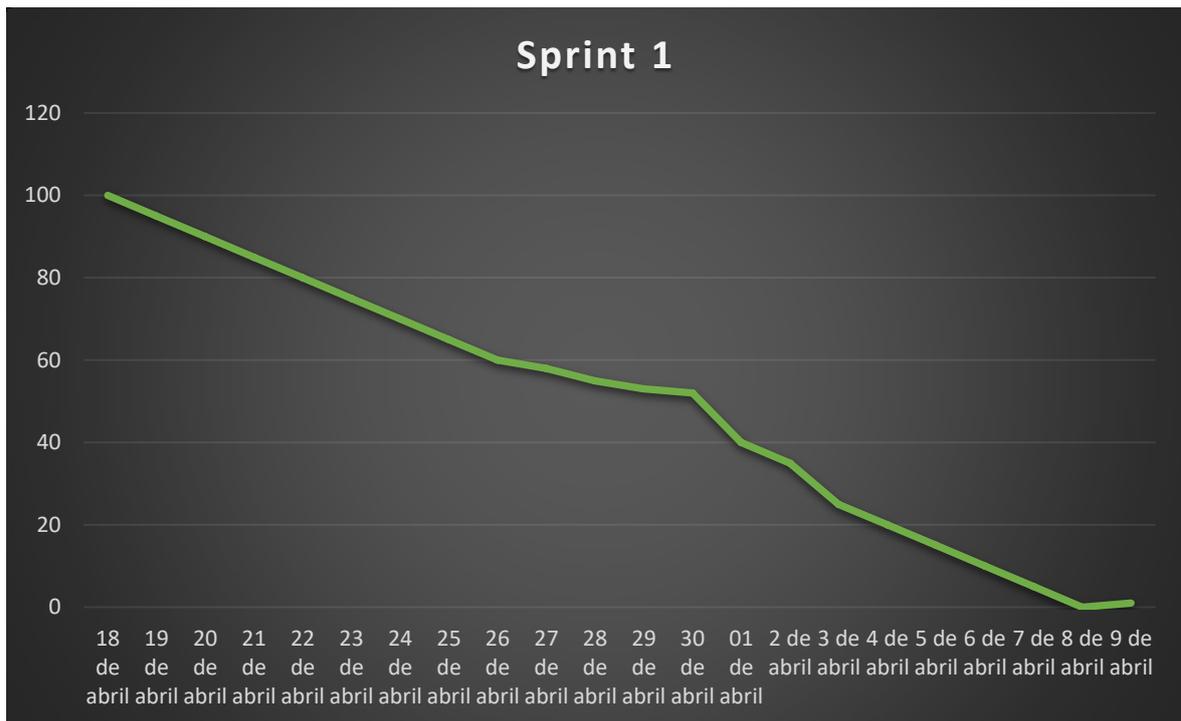
Fuente: Elaboración Propia

Figura 5: Diagrama de Gantt Sprint 1



Fuente: Elaboración Propia

Figura 6: Burndown Chart Sprint 1



Fuente: Elaboración Propia

En el burndown chart mostrado el equipo inicio con 28 puntos de historias de trabajo, al finalizar el primero sprint cumplieron 18 puntos. Este diagrama muestra el día en que se empezó a elaborar el primer sprint que fue el 18 de abril y culmino el 9 de mayo.

Sprint Review

Se reunió al equipo encargado del desarrollo de la municipalidad de ate para llevar a cabo la reunión denominada Sprint Review del Sprint número 1.

Después de revisado el trabajo realizado en el incremento presentado, se constata que se ha concluido con el total de historias satisfactoriamente, habiendo logrado alcanzar el estado **HECHO** como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 26: Sprint Review

Identificador	Nombre	Estado
HU01	Creación de Base de datos	HECHO
HU02	Área de comercialización	HECHO

Fuente: Elaboración Propia


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Lic. EDISSON ZANABRIA CASTILLO
Sub Gerente de Gestión de Riesgos de Desastres
EDISSON ZANABRIA CASTILLO

Firma del Product Owner

Sprint Retrospective

Tabla 27: Sprint Retrospective 1

SPRINT 1		
¿Qué funcionó?	¿Qué se podría mejorar?	¿Qué nos comprometemos a lograr para el próximo Sprint?
<p>La comunicación del equipo y el uso de herramientas de colaboración como One drive, Google drive, etc.</p> <p>Las reuniones diarias, donde fue posible prepararnos para empezar el día con los conocimientos necesarios</p>	<p>La estimación del esfuerzo requerido para cada tarea, los Puntos de Historia que se pueden resolver</p>	<p>Recalculación de la división de historias por parte del Product Owner y comunicación constante por parte del Development Team</p>

Fuente: Elaboración Propia

SPRINT 2:

A continuación, se muestran las historias seleccionadas para ser trabajados en el segundo Backlog:sprint, además de las tareas de cada una, que finalmente conformarán el Sprint

Tabla 28: Historias de usuario en el Sprint 2

SPRINT 2			
Identificador	Nombre	Prioridad	P. historia
HU03	Área de riesgos	2	8
HU04	Descargas Documento	2	8

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 29: Tareas HU03

Identificador	Nombre	P. historia
HU03	Área de riesgos	8
Tareas		Tiempo (horas)
Diseño de interfaz		8
Interacción con el usuario		8
Validaciones front-end		8
Comunicación con backend		8
Función de registro de área de riesgos en base de datos		8
Ejecución y pruebas		16

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 30: Tareas HU04

Identificador	Nombre	P. historia
HU04	Descargas Documentos	8
Tareas		Tiempo (horas)
Diseño de interfaz		8
Interacción con el usuario		8
Validaciones front-end		8
Comunicación con backend		8

Función de registro de área de riesgos en base de datos	8
Ejecución y pruebas	8

Fuente: Elaboración Propia

Figura 7: Cronograma de trabajo de Sprint 2

 Sprint 2	15 días	mar 09/05/23	mar 30/05/23	
 HU03 - Area de riesgos	7 días	mar 09/05/23	jue 18/05/23	
Diseño de interfaz	1 día	mar 09/05/23	mié 10/05/23	Development Team1;Deve
Interacción con el usuario	1 día	mié 10/05/23	jue 11/05/23	Development Team1;Deve
Validaciones front-end	1 día	jue 11/05/23	vie 12/05/23	Development Team1;Deve
Comunicación con backend	1 día	vie 12/05/23	lun 15/05/23	Development Team1;Deve
Función de registro de area de riesgos en base de datos	1 día	lun 15/05/23	mar 16/05/23	Development Team1; Development Team2
Ejecución y pruebas	2 días	mar 16/05/23	jue 18/05/23	Scrum Master
 HU04 - Descargas Documentos	6 días	jue 18/05/23	vie 26/05/23	
Diseño de interfaz	1 día	jue 18/05/23	vie 19/05/23	Development Team1;Deve
Interacción con el usuario	1 día	vie 19/05/23	lun 22/05/23	Development Team1;Deve
Validaciones front-end	1 día	lun 22/05/23	mar 23/05/23	Development Team1;Deve
Comunicación con backend	1 día	mar 23/05/23	mié 24/05/23	Development Team1;Deve
Función de registro de descargas documento en la base de datos	1 día	mié 24/05/23	jue 25/05/23	Development Team1; Development Team2;Scrun
Ejecución y pruebas	1 día	jue 25/05/23	vie 26/05/23	Scrum Master
Sprint Review	1 día	vie 26/05/23	lun 29/05/23	Scrum Master;Developmen
Sprint Retrospective	1 día	lun 29/05/23	mar 30/05/23	Scrum Master;Developmen

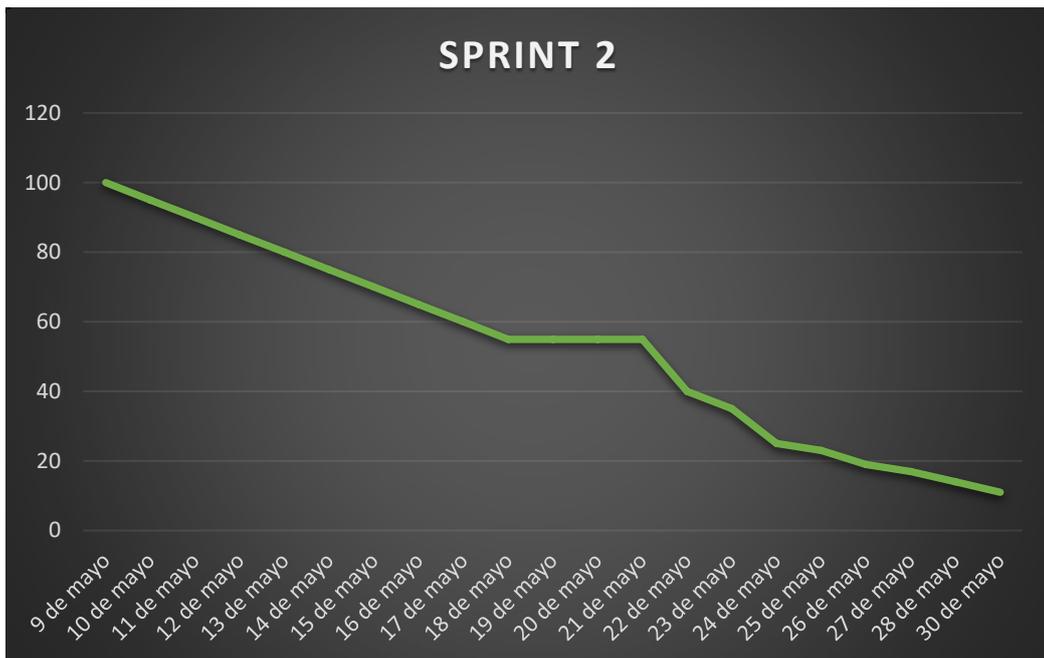
Fuente: Elaboración Propia

Figura 8: Diagrama de Gantt Sprint 2



Fuente: Elaboración Propia

Figura 9: Burndown Chart Sprint 2



Fuente: Elaboración Propia

En el burndown chart mostrado el equipo inicio con 28 puntos de historias de trabajo, al finalizar el segundo sprint cumplieron 16 puntos. Este diagrama muestra el día en que se empezó a elaborar el segundo sprint que fue el 09 de mayo y culmino el 30 de mayo.

Sprint Review

Se reunió al equipo encargado del desarrollo de la municipalidad de ate para llevar a cabo la reunión denominada Sprint Review del Sprint número 2.

Después de revisado el trabajo realizado en el incremento presentado, se constata que se ha concluido con el total de historias satisfactoriamente, habiendo logrado alcanzar el estado **HECHO** como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 31: Sprint Review

Identificador	Nombre	Estado
HU03	Área de riesgos	HECHO
HU04	Descargas Documentos	HECHO

Fuente: Elaboración Propia



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Lic. EDISSON ZANABRIA CASTILLO
Sub Gerente de Gestión de Riesgos de Desastres
EDISSON ZANABRIA CASTILLO

Firma del Product Owner

Sprint Retrospective

Tabla 32: Sprint Retrospective 2

SPRINT 2		
¿Qué funcionó?	¿Qué se podría mejorar?	¿Qué nos comprometemos a lograr para el próximo Sprint?
<p>La comunicación del equipo y el uso de herramientas de colaboración como One drive, Google drive, etc.</p> <p>Las reuniones diarias, donde fue posible prepararnos para empezar el día con los conocimientos necesarios</p>	<p>La estimación del esfuerzo requerido para cada tarea, los Puntos de Historia que se pueden resolver</p>	<p>Recalculación de la división de historias por parte del Product Owner y comunicación constante por parte del Development Team</p>

Fuente: Elaboración Propia

Sprint 3

A continuación, se muestran las historias seleccionadas para ser trabajadas en el tercer Backlog:sprint, además de las tareas de cada una, que finalmente conformarán el Sprint

Tabla 33: Historias de usuario en el Sprint 3

SPRINT 3			
Identificador	Nombre	Prioridad	P. historia
HU05	Nivel de calidad en prestación de servicio	4	6
HU06	Nivel de satisfacción de los usuarios	4	6

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 34: Tareas HU05

Identificador	Nombre	P. historia
HU05	Nivel de calidad en prestación de servicio	6
Tareas		Tiempo (horas)
Diseño de interfaz		8
Interacción con el usuario		8
Validaciones front-end		8
Comunicación con backend		8
Función de registro de reporte de calidad en prestación de servicio en la base de datos		8
Ejecución y pruebas		16

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 35: Tareas HU6

Identificador	Nombre	P. historia
HU6	Nivel de satisfacción de los usuarios	6
Tareas		Tiempo (horas)
Diseño de interfaz		8
Interacción con el usuario		8

Validaciones front-end	8
Comunicación con backend	8
Función de registro de Nivel de satisfacción de los usuarios en base de datos	8
Ejecución y pruebas	16

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10: Cronograma de trabajo de Sprint 3

4 Sprint 3	15 días	mar 30/05/23	mar 20/06/23	
4 HU05 - Nivel de calidad en prestación de servicio	7 días	mar 30/05/23	jue 08/06/23	
Diseño de interfaz	1 día	mar 30/05/23	mié 31/05/23	Development Team1;Deve
Interacción con el usuario	1 día	mié 31/05/23	jue 01/06/23	Development Team1;Deve
Validaciones front-end	1 día	jue 01/06/23	vie 02/06/23	Development Team1;Deve
Comunicación con backend	1 día	vie 02/06/23	lun 05/06/23	Development Team2;Deve
Función de registro nivel de calidad en prestacion de servicio en base de datos	1 día	lun 05/06/23	mar 06/06/23	Development Team1; Development Team2
Ejecución y pruebas	2 días	mar 06/06/23	jue 08/06/23	Scrum Master
4 HU06 - Nivel de satisfacción de los usuarios	6 días	jue 08/06/23	vie 16/06/23	
Diseño de interfaz	1 día	jue 08/06/23	vie 09/06/23	Development Team1;Deve
Validaciones front-end	1 día	vie 09/06/23	lun 12/06/23	Development Team1;Deve
Comunicación con backend	1 día	lun 12/06/23	mar 13/06/23	Development Team1;Deve
Función de registro de nivel de satisfaccion de los usuarios	1 día	mar 13/06/23	mié 14/06/23	Development Team1; Development Team2
Ejecución y pruebas	2 días	mié 14/06/23	vie 16/06/23	Development Team1;Deve
Sprint Review	1 día	vie 16/06/23	lun 19/06/23	Development Team2;Deve
Sprint Retrospective	1 día	lun 19/06/23	mar 20/06/23	Development Team2;Scrun

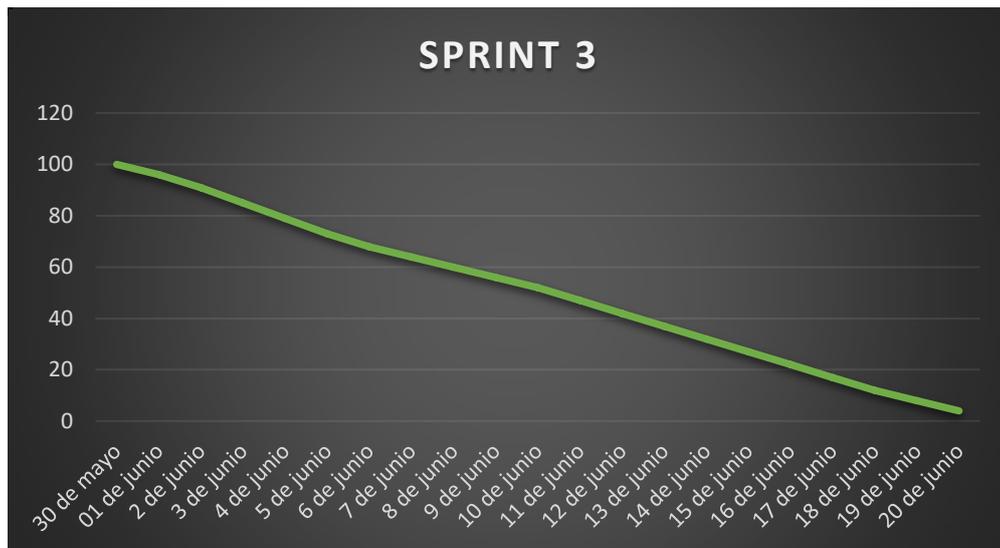
Fuente: Elaboración Propia

Figura 11: Diagrama de Gantt Sprint 3



Fuente: Elaboración Propia

Figura 12: Burndown Chart Sprint 3



Fuente: Elaboración Propia

En el burndown chart mostrado el equipo inicio con 28 puntos de historias de trabajo, al finalizar el tercer y último sprint cumplieron 12 puntos. Este diagrama muestra el día en que se empezó a elaborar el tercer sprint que fue el 30 de mayo y culmino el 20 de junio.

Sprint Review

Se reunió al equipo encargado del desarrollo de la municipalidad de ate para llevar a cabo la reunión denominada Sprint Review del Sprint número 3.

Después de revisado el trabajo realizado en el incremento presentado, se constata que se ha concluido con el total de historias satisfactoriamente, habiendo logrado alcanzar el estado **HECHO** como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 36: Sprint Review

Identificador	Nombre	Estado
HU05	Nivel de calidad en prestación de servicio	HECHO
HU06	Nivel de satisfacción de los usuarios	HECHO

Fuente: Elaboración Propia

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Lic. EDISSON ZANABRIA CASTILLO
Sub Gerente de Gestión de Riesgos de Desastres
EDISSON ZANABRIA CASTILLO

Firma del Product
Owner

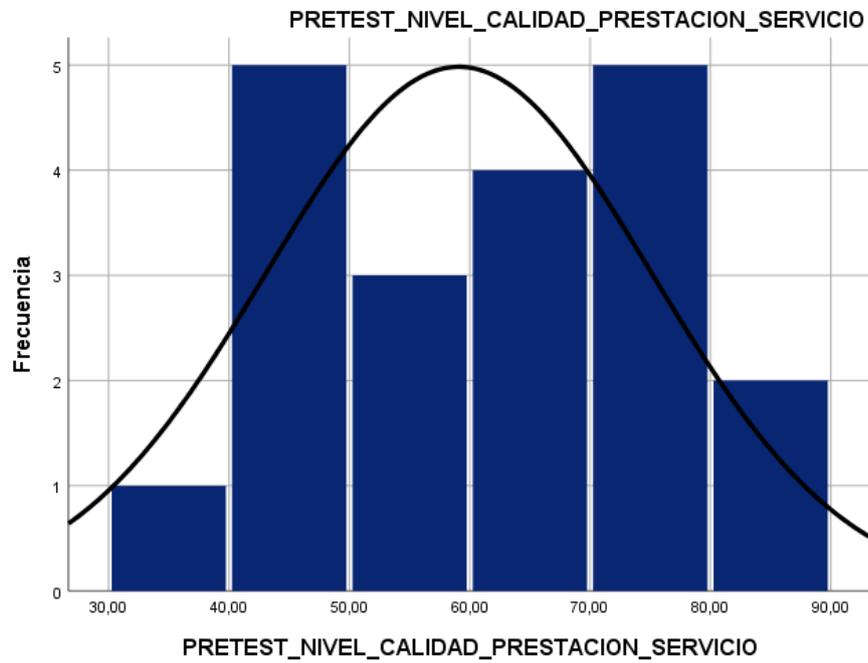
Sprint Retrospective

Tabla 37: Sprint Retrospective 3

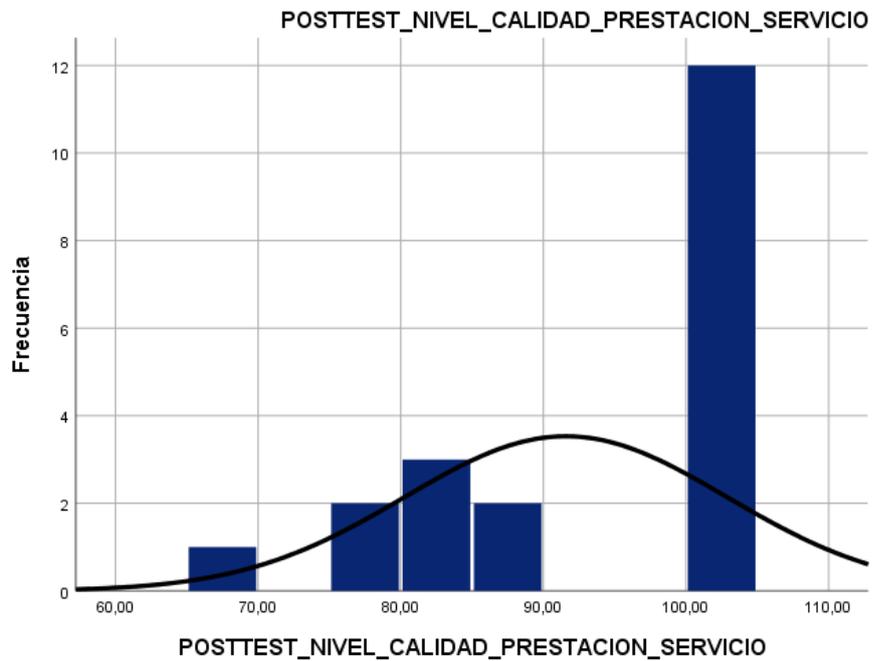
SPRINT 3		
¿Qué funcionó?	¿Qué se podría mejorar?	¿Qué nos comprometemos a lograr para el próximo Sprint?
<p>La comunicación del equipo y el uso de herramientas de colaboración como One drive, Google drive, etc.</p> <p>Las reuniones diarias, donde fue posible prepararnos para empezar el día con los conocimientos necesarios</p>	<p>La estimación del esfuerzo requerido para cada tarea, los Puntos de Historia que se pueden resolver</p>	<p>Recalculación de la división de historias por parte del Product Owner y comunicación constante por parte del Development Team</p>

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 7: DESCRIPCION DE CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIO PRETEST

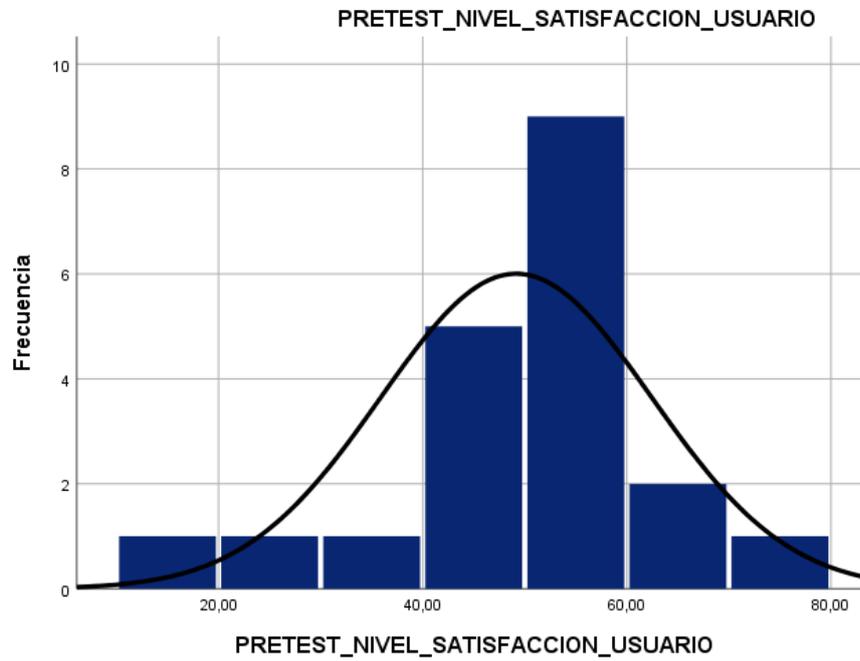


POSTTEST

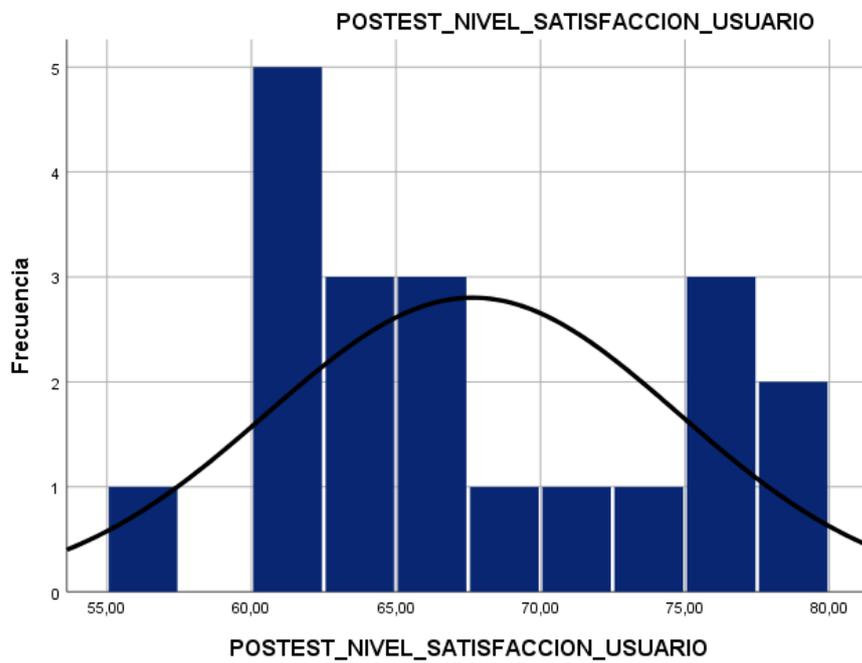


DESCRIPCION DE NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIO

PRETEST



POSTTEST





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VERGARA CALDERON RODOLFO SANTIAGO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Aplicación móvil para el seguimiento del trámite de expedientes de licencia de funcionamiento de negocios en Municipalidades", cuyos autores son SOLIS BASAURI ITAMAR RICARDO JESUS, SANTOS CUEVA ALEX GIOVANNI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RODOLFO SANTIAGO VERGARA CALDERON DNI: 08826830 ORCID: 0000-0002-3162-6108	Firmado electrónicamente por: RVERGARACAL el 31-07-2023 12:30:40

Código documento Trilce: TRI - 0586693