



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

“Análisis de aplicación “Perú en tus manos” creada para combatir COVID-19,
Trujillo-2020”

AUTORES

Marchena Balarezo, María José. ([ORCID: 0000-0003-2668-1388](https://orcid.org/0000-0003-2668-1388))

Serrano Quispe, José Carlos. ([ORCID: 0000-0003-1286-2890](https://orcid.org/0000-0003-1286-2890))

ASESORES

Mgtr. Prado Morales, William Reynaldo ([ORCID: 0000-0002-0136-4901](https://orcid.org/0000-0002-0136-4901))

Mgtr. Barquero Cornelio, Francisco Javier ([ORCID: 0000-0001-6214-0381](https://orcid.org/0000-0001-6214-0381))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comunicación para el Desarrollo Humano

TRUJILLO - PERÚ 2020

DEDICATORIA

Primero agradecer a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados y sobre todo poder permitirnos haber llegado a esta etapa de nuestra carrera.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijos, son los mejores padres.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Al Mg. Raúl Rivero Ayllón, por su constante ayuda, a la vez generarnos el deseo de seguir aprendiendo, también para nuestro asesor de tesis el Mg. Francisco Barquero por estar siempre cuando lo necesitamos.

ÍNDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
I. INTRODUCCIÓN	7
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de Investigación	13
3.1.1. Investigación Cualitativa	13
3.1.2. Diseño Estudio de Caso	13
3.1.3. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	13
3.2. Escenario de estudio	14
3.3. Participantes	14
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	15
3.6. Rigor científico	15
3.7. Método de análisis de la información	16
3.8. Aspectos Éticos	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
VII. REFERENCIAS	31
VIII. ANEXOS	35

RESUMEN

Esta investigación se realiza con la finalidad de analizar la aplicación móvil de salud *Perú en tus manos*, que creó el Estado Peruano para combatir el virus Covid-19, ya que en nuestro país y casi en todo el mundo se vive un estado de emergencia. Desarrollamos esta investigación de Diseño Cualitativo y de tipo Estudio de Caso, basándonos en la Semiótica, Teoría de la Información y Métodos lineales de comunicación; de acuerdo a estas teorías observamos y analizamos la plataforma *Perú en tus manos*, asimismo, la información recolectada gracias a los testimonios de los usuarios de la aplicación y la opinión de especialistas en medicina nos permiten tener una visión más profunda en el análisis. Se aporta la información necesaria para poder reconocer los aciertos y desaciertos de la aplicación y de esta manera mejorar con la finalidad de ayudar a la sociedad.

Palabras Claves: Análisis cualitativo, Aplicación informática, Trabajo de investigación, Tesis.

ABSTRACT

This research is carried out in order to analyze the Mobile Health Application "Peru in your hands", created by the Peruvian State to combat the Covid-19 virus, since in our country and almost all over the world there is a state of emergency. We develop this qualitative design research and Case Study type, based on Semiotics, Information Theory and linear communication methods; According to these theories we observe and analyze the platform "Peru in your hands", likewise, the information collected thanks to the testimonies of the users of the Application and the opinion of medical specialists allow us to have a deeper vision in the analysis . The necessary information is provided to be able to recognize the successes and failures of the application and thus improve in order to help society.

Keywords: Qualitative analysis, Computer applications, Field work, Theses.

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia mundial del virus COVID-19 ha aislado a la sociedad entera en sus hogares.

El primer caso positivo a nivel mundial se dio en diciembre del 2019, en la ciudad de Wuhan, en el país de China, para posteriormente “viajar” por todo el mundo.

En el mes de mayo, seguía en cuarentena y el país tenía más de 90 mil casos. El virus ha llegado a contagiar a más de 4.9 millones de personas a nivel mundial, siendo China, EE. UU, España, Italia los países con más casos y muertes por el Covid-19. En este país se dio a conocer el primer caso del nuevo coronavirus Covid-19, el 06 de marzo del 2020, mediante una conferencia de prensa del presidente de la República, Martín Alberto Vizcarra Cornejo, para posteriormente el 15 de marzo todo el país entrar en cuarentena.

Para combatir este fenómeno, se han utilizado diferentes métodos; uno de ellos fue la creación de diferentes aplicaciones móviles de salud a nivel mundial, así como también las pruebas para detección del virus. El Gobierno del Perú lanzó una App Móvil de Salud, el 03 de abril, *Perú en tus manos* es el nombre de esta aplicación, la cual tiene como finalidad ayudar a las personas a que desde sus hogares puedan realizar un triaje que ayude a obtener resultados respecto a su condición frente al virus.

Las opiniones que expresan diferentes usuarios sobre la app móvil de salud *Perú en tus manos* se han parcializado. Algunos usuarios agradecen y felicitan esta iniciativa; sin embargo, otros muestran algunas incomodidades y descontento fundamentado en lo que han experimentado al usar o tratar de usar la aplicación.

La investigación realizada conoce si en la app móvil de Salud *Perú en tus manos* realmente se ejercía una comunicación con lenguaje de fácil entendimiento; si el acceso a esta aplicación era fluido, si la información requerida era clara, etc.; diferentes características que nos permitirán saber la calidad del proceso de comunicación que brinda esta aplicación móvil de salud, en la sociedad peruana durante determinados meses.

Esta investigación se identifica con el objetivo de desarrollo sostenible

número 03, el cual es garantizar una vida saludable y promover el bienestar

para todos y todas en todas las edades. La Línea de Investigación en la que se ubica esta es en Comunicación para el Desarrollo Humano.

En enero del 2007 Apple creó una aplicación en la cual también se podría descargar otras aplicaciones móviles, tiempo después los diferentes sistemas de aparatos móviles también crearon sus propias aplicaciones, al ver un muy buen resultado, ya que Apple declaró que, hasta enero del 2011 se realizaron más de 10 billones de descargas de diferentes aplicaciones, y esto se estima que las descargas la hicieron más de 160 millones de usuarios Apple y es así como las aplicaciones comienzan. (Lázaro, Benites 2016)

A nivel mundial las empresas comunicacionales están tomando un auge muy importante ya que muchas personas al igual que las empresas del sector salud necesitan de este productos para poder solucionar los distintos problemas que se les presente a todas las personas; es por ello, que las empresas del sector salud para poder crecer y expandir su negocio necesitan de una aplicación móvil la cual le brinde de manera rápida y eficaz a todas las personas que buscan un centro de salud o hospital el cual sea accesible para ellos.

Actualmente, las aplicaciones móviles crecen de manera rápida por los tantos usuarios que necesitan alguna información u orientación; eso llevó, a muchas empresas a crear aplicaciones móviles de salud, tal fue el caso en España. (Navarro, Javier 2014)

Una de las aplicaciones móviles de salud más utilizadas a nivel mundial es la llamada "30 AÑOS VIH", siendo utilizada por más de 30 millones de usuarios a nivel mundial.

Hoy a nivel nacional, en el tiempo que se vive la pandemia del coronavirus, la mayoría de países han creado una aplicación relacionada con esta enfermedad. El gobierno del Perú también ha creado su propia aplicación móvil llamada *Perú en tus manos*, esta aplicación móvil se ha creado para ayudar a identificar con mayor claridad cuáles son los puntos más riesgosos para nuestra salud, esto es algo de mucha importancia ya que nos permitirá tomar precauciones y de esta manera evitar que nos contagiemos.

Al analizar la aplicación *Perú en tus manos* creada para combatir COVID-19, Trujillo-2020, se verá cuán eficiente está siendo la imagen, el color, el mensaje, para población peruana, esto a su vez ayudará a los estudiantes de la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación para que puedan tener antecedentes relacionados a sus temas de investigación personales y sí están enfocadas en las características comunicacionales.

Es por ello; que, se llegó a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características comunicacionales de la aplicación móvil de salud *Perú en tus manos* administrada por el Gobierno del Perú?

El objetivo general fue analizar la aplicación móvil de salud *Perú en tus manos*, y como objetivos específicos se planteó: describir las características lingüísticas y no lingüísticas de la app de salud *Perú en tus manos*; describir los contenidos de la información que se procesa en la app de salud *Perú en tus manos*; y, describir los procesos de interactividad de la app de salud *Perú en tus manos*.

II. MARCO TEÓRICO

Los individuos que cuentan con Smartphone o iPhone se convierten en usuarios, estos suelen manejar la realidad del mundo donde viven, además de beneficiarse con la tecnología que se brinda desde estos tipos de aparatos tecnológicos móviles. (Florida, 2016). Así mismo, Florida (2016) afirma que “Las apps móviles son las navajas multiusos del futuro, estas facilitan la vida en cualquier momento y su utilidad es multifuncional” (p.62). En el ámbito educativo se resalta el aporte de las tecnologías de información y comunicación que se ofrecen a través de dispositivos móviles, ya que las personas son muy fácilmente adaptables al uso del celular sin distinciones considerables según su edad, nivel socioeconómico o labor que realicen; es así como se acoge la gran posibilidad de impactar en estudiantes de diferentes lugares, sin límites de espacio o tiempo. (Contreras et al., 2009) Asimismo, al realizarse una investigación en Sevilla-España se determinó que, muchas de las aplicaciones estaban en un idioma que para muchos

estudiantes podría ser limitante. También se resaltó el hecho que algunas aplicaciones tenían sus contenidos a disposición de los usuarios, aunque no tuvieran conexión a internet. La investigación lleva como título Caracterización de Aplicaciones Móviles para la Enseñanza y el Aprendizaje de la Anatomía Humana, y en una de las conclusiones se manifiesta que, las aplicaciones brindaban mucha información, pero poca interacción o dinámica de exploración y desarrollo de conocimiento por parte de los usuarios. Por ello, es que se propone diseñar aplicaciones móviles que permitan a los alumnos tener plena actividad de aprendizaje. (Federico et al., 2017).

En Salamanca-España se creó una aplicación para ayudar en el ámbito de salud, en este caso se centraron en desarrollar una aplicación móvil para el seguimiento y control de personas con la enfermedad de Ménière. En esta investigación se manifestó la falta de leyes o entidades para regular las aplicaciones móviles que existen con fines sanitarios. Existen muchas aplicaciones que brindan información para diagnosticar, tratar o prevenir enfermedades, estas no cuentan con ningún tipo de regularización; sin embargo, son muy demandadas por la sociedad actual. (Rey & Espinosa, 2019).

En una investigación realizada en Lima, con el propósito de diseñar un aplicativo móvil para el seguimiento del cuidado y desarrollo de los niños en una guardería, los autores tuvieron en cuenta que, los dispositivos móviles tienen como característica principal el que son pequeños y se pueden transportar de manera fácil y hacer uso de su capacidad de procesamiento, conexión a internet, memoria y sus funciones en cualquier lugar al que el usuario lo lleve. (Babilón & Zamorano, 2016). En esta misma investigación, Babilón & Zamorano (2016) concluyen que “El diseño del aplicativo móvil propone un mecanismo de seguimiento, que apoya las comunicaciones docente-padre entregando información de valor...” (p.106). De esta manera se reafirma lo que menciona Aguado (2004) “La comunicación es el fenómeno fundacional de todo sistema social”. (p.46). Asimismo, el Modelo de Shannon nos define a la comunicación como “Proceso de transferencia de Información”.

En la investigación que analizó y diseñó una aplicación móvil para citas en consultorios odontológicos particulares en la ciudad de Piura se concluyó que, esta aplicación beneficia en la reducción de tiempo de espera que tendrían los pacientes en el consultorio. (Miranda, 2015). De igual manera, se afirma que en la actualidad existen diversas aplicaciones móviles con objetivos de entretenimiento o con objetivos de servir como herramientas útiles.

La investigación titulada Evaluación del Uso de un Prototipo de Aplicación Móvil para Malaria(MalariaScan) en Comparación al Sistema de Registro Actual de Malaria en una Micro red de Iquitos en Loreto; concluye que, MalariaScan tuvo buena aceptación y alto grado de satisfacción por parte de los usuarios; ya que permite acortar el tiempo que el personal de salud se toma para evaluar a cada uno de los pacientes, como también disminuir el porcentaje de error en el registro de pacientes con sospecha de esta enfermedad.(Casado, 2019)

Florido-Benítez et al (2015) nos define App Móvil:

Un software que se utiliza en un dispositivo móvil como herramienta de comunicación, gestión, venta de productos-servicios orientados a proporcionar al usuario las necesidades que demande de forma automática e interactiva. Las funcionalidades que ofrecen las apps son muy numerosas. Con las nuevas demandas que requieren los clientes de hoy en día se están desarrollando apps con utilidades profesionales y de ocio que jamás se pudieron haber imaginado. De esta manera, se comprueba que el uso de aplicaciones móviles es una pieza clave en la actualidad para el desarrollo humano. Permiten llegar a la mayor parte de la población, se puede llegar a ella con la información que se desea y de esta manera ayudar o todo lo contrario. En esta época, en donde la pandemia del COVID-19 tiene encerrados a todos, y en donde una de las indicaciones que se hacen por parte de diferentes organismos de salud es el distanciamiento social; el uso de estos aparatos móviles puede ser usado para acercarse y ayudar, existen diferentes aplicaciones móviles de bancos, farmacias, telefonías, deliverys, etc. que aportan evitando que las personas salgan de sus hogares y se

expongan al acercarse a la multitud de otras personas que, por diferentes razones, se encuentran en las calles.

El Gobierno del Perú creó la aplicación móvil de salud llamada *Perú en tus manos* con la finalidad de ayudar a que las personas realicen un triaje, que, según los síntomas o localización de la persona, sugiere indicaciones para un descarte de la infección del Coronavirus.

Desde un punto de vista comunicacional, se analizarán las características que tiene esta aplicación, para poder describir las características lingüísticas y no lingüísticas, describir el contenido de la información que se procesa y describir el proceso de interactividad.

El primer objetivo se resolvió con ayuda de la Teoría Gramatical y la Teoría de la Semiótica, ya que la primera teoría nos habla sobre las características del lenguaje. La Teoría Gramatical pone en práctica el buen uso idiomático, uniendo a buenos escritores con la opinión de especialistas, esto permite que el lenguaje pueda ser entendido por todo tipo de personas sin importar su nivel académico (Gaiser, 2011). Por otro lado, la Teoría de la Semiótica abarca los signos de manera universal, es decir, series y signos únicos como también los sistemas que conocemos como señales de tráfico, etc. (Bobes, 1973).

El contenido que procesa la app fue analizado basándose en la Propuesta de análisis funcional de las aplicaciones de contenido móvil, ya que esta dice que, de acuerdo al contenido se define la clase de función que realiza la app. Es decir, para determinar la función de la app se debe analizar el contenido y esto de acuerdo a una estructura que abarca reproducción, gestión, participación y creación. (Aguado et al., 2015).

Para resolver el tercer objetivo específico se tomó en cuenta afirmaciones de especialistas, quienes afirman que la interactividad es el intercambio de información entre emisor y receptor. También coinciden en que esta es la clave de la comunicación plena, en donde el receptor también se convierte en emisor. Asimismo, algunos autores dicen que el diseño y el fácil uso de la app aumentan el interés del usuario. (Cabezuelo et al., 2010)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1. Investigación Cualitativa

Este tipo de investigación ayuda a determinar y describir las diferentes características de comunicación usadas en la app móvil de salud *Perú en tus manos* y así lograr analizarlas. Ya que Hernández et al. (2014) “la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (p. 358).

3.1.2. Diseño Estudio de Caso

El diseño de estudio de caso se identifica con la investigación puesto que “... En esta concepción, intenta realizar inferencias válidas a partir del estudio detallado de acontecimientos que no se desarrollan en un laboratorio, sino en el contexto de la vida social e institucional.” (Yacuzzi, p. p 04-05).

3.1.3. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

El ámbito temático es el “Análisis de aplicación *Perú en tus manos* creada para combatir COVID-19, Trujillo”, para ello se respondió al problema de investigación con la pregunta; ¿Cuáles son las características comunicacionales de la aplicación móvil de salud *Perú en tus manos* administrada por el Gobierno del Perú?

Para resolver el objetivo general de analizar las características comunicacionales de la aplicación móvil de salud *Perú en tus manos*. Se debió lograr el objetivo específico de describir las características lingüísticas de la app de salud *Perú en tus manos*. Seguidamente se describió los contenidos de la información que se procesa en la app de

salud *Perú en tus manos* y por último, se obtuvo la descripción de los procesos de interactividad de la app de salud *Perú en tus manos*.

Hallando las categorías de lingüística y no lingüística, contenido y proceso de interactividad se pudieron describir sus subcategorías, y son las siguientes.

Lingüística: Lenguaje de escritores y opinión de especialistas.

No lingüística: Formas, figuras, dibujos, señales, colores.

Contenido: Reproducción, creación, gestión, participación.

Proceso de interactividad: Intercambio de información, público emisor, diseño atractivo y facilidad de uso.

3.2. Escenario de estudio

La app móvil de salud *Perú en tus manos* fue el escenario de estudio completo, ya que la investigación se basa en los análisis que se realizará a la aplicación, esta app fue creada por el gobierno peruano para informar a la población sobre la propagación del Covid-19, dicha app es gratuita por la cual está al alcance de más del 80% de personas del Perú y llega básicamente a todos los niveles socioeconómicos.

3.3. Participantes

Esta investigación se basa en la información detallada que brinda la aplicación móvil de salud *Perú en tus manos*, debido a que es el medio oficial del gobierno durante la pandemia del Covid-19, el cual el 06 de marzo a través de una conferencia de prensa el presidente del Perú, Martín Vizcarra anunció el caso cero de Covid-19 en el país.

También se contó con la opinión de los ciudadanos de 26 a 60 años de edad, que utilizaron e interactuaron con la aplicación durante el mes de setiembre. Asimismo, se obtuvo apoyo con las respuestas que brindó un especialista médico acerca de la app *Perú en tus manos*.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Análisis de Contenido: A través del instrumento de la bitácora de análisis se examinó directamente la aplicación móvil de salud *Perú en tus manos*, en donde también se analizó el contenido y las características no lingüísticas encontradas en la app *Perú en tus manos* durante el mes de setiembre del 2020.

Focus Group: La guía de pautas se aplicó a 10 grupos de 5 personas, este instrumento permitió recolectar la opinión de los usuarios de la app móvil de salud *Perú en tus manos*.

Entrevista: Con ayuda de una guía de entrevista se llevó a cabo la entrevista virtual a un doctor que tenga experiencia e información del virus Covid-19 y conocimiento de la app *Perú en tus manos*.

3.5. Procedimiento

La recolección de información fue mediante un cuadro de análisis, esta información fue organizada según las subcategorías (Lingüística, No Lingüística, Proceso de Interacción y Contenido) de la aplicación *Perú en tus manos*, la cual es la categoría de la investigación.

Además, se aplicó entrevistas virtuales a doctores y ciudadanos que estuvieron en constante interacción con aplicación móvil y así poder tener una perspectiva de los usuarios y realizar un análisis completo de la aplicación móvil de salud *Perú en tus manos*.

3.6. Rigor científico

La información adquirida durante la investigación se obtuvo a través de los instrumentos que se aplicaron a los participantes. Para poder lograr los objetivos de la investigación se emplearon las siguientes técnicas, análisis de contenido, focus group y entrevista.

El análisis de contenido ayuda a entender el fenómeno, además permite atender las situaciones y el funcionamiento cotidiano y regular. Hernández et. Al. (2014). En el caso de esta investigación, analizar el contenido de la app *Perú en tus manos*, ayudó a poder desarrollar las demás técnicas para obtener mayores datos.

En la técnica del focus group, debe reunirse un grupo de personas que expresen sus emociones y describan sus experiencias acerca del tema de la investigación. Hernández et. Al. (2014). Aportando así mayor información sobre las experiencias (interacción) de los usuarios de la app *Perú en tus manos*.

Respecto a la técnica de la entrevista, “Se define como una reunión para conversar e intercambiar información.” (Hernández et. al., 2014, p. 403). De este modo, se obtuvo información más detallada por parte de un especialista para resolver nuestros objetivos.

Asimismo, los instrumentos de las técnicas antes mencionadas, fueron validados por especialistas en el tema, quienes realizaron aportes para determinar la estructura de los instrumentos.

3.7. Método de análisis de la información

La investigación tuvo como punto de inicio cuando se dio a conocer el primer caso positivo de Covid-19 en el Perú. En la cual el gobierno peruano puso a disposición de la población una aplicación móvil de salud, *Perú en tus manos*.

Se revisaron fuentes bibliográficas, permitiendo recolectar información para tenerla como referencia. Posteriormente, con la información obtenida se realizó un análisis completo y veraz de la aplicación móvil de salud *Perú en tus manos*. Estos datos se analizarán de acuerdo al análisis de contenido y análisis conversacional.

3.8. Aspectos Éticos

Por contraste, la investigación que se realizó tiene valores de investigación donde unos de los puntos más importantes es el respeto y la confiabilidad, en el cual la información que se haya extraído ya sea de tesis, artículos y libros, fueron citadas para respetar la posesión de los autores.

BITÁCORA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LA APP *PERÚ EN TUS MANOS*

Elementos No Lingüísticos	
01 de Septiembre del 2020	
Imágenes	Sí, en la parte inferior hay opciones que tienen figuras ilustradas de un punto de geolocalización, de un fichero, de barras porcentuales, de una campana. En la opción "Cifras" hay figuras que representan un virus, aplausos y un cuaderno de registro de pacientes con lapicero. También, en la opción "Mapa" hay dos figuras, la del estetoscopio que también está en la opción "Cifras" y una bandera verde.
Colores	Sí. Negro, anaranjado pastel, lila, celeste pastel, verde pastel, rojo pastel, amarillo pastel, gris, amarillo y azul. Además del blanco y rojo que representan los colores patrios.
Gráficos	No
Signos	Sí, cruz roja, cruz negra y un estetoscopio.

<p>Alguna otra observación</p>	<p>Hay infografía para informar las cifras. Mapa con localización. Allí hay una leyenda que indica a un estetoscopio anaranjado como indicador de la ubicación de centros de atención COVID y a una bandera verde como indicador de la ubicación de Operativos TAYTA. Sin embargo, en el mapa solo se muestran los estetoscopios anaranjados y no las banderas verdes.</p>
--------------------------------	---

Elementos No lingüísticos

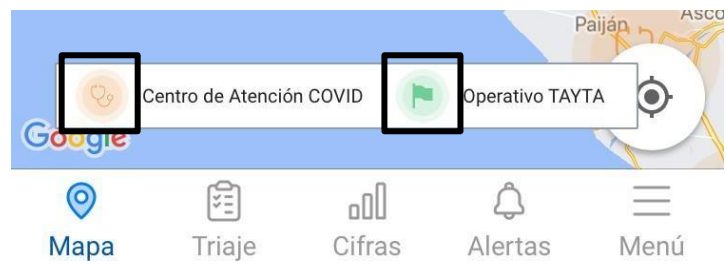
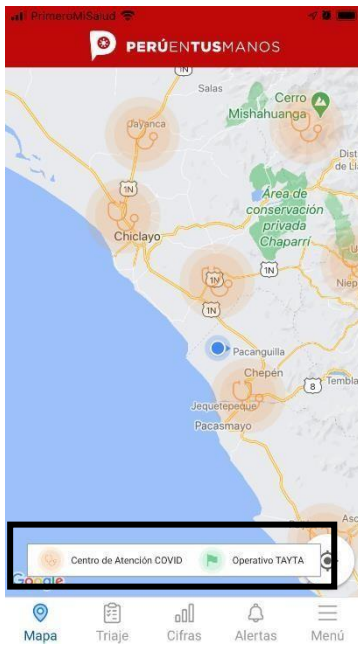
- Imágenes:

Las imágenes encontradas en la parte inferior, hay opciones que tienen figuras ilustradas de un punto de geolocalización, de un fichero, de barras porcentuales y una campana. Además, dentro de la infografía en la opción “Cifras”, allí están las figuras que representan un virus, aplausos y un cuaderno de registro de pacientes con lapicero. Asimismo, allí se encuentran los signos de la cruz roja, la cruz negra y un estetoscopio. En la opción “Mapa” hay dos figuras, la del estetoscopio que también está en la opción “Cifras” y una bandera verde.



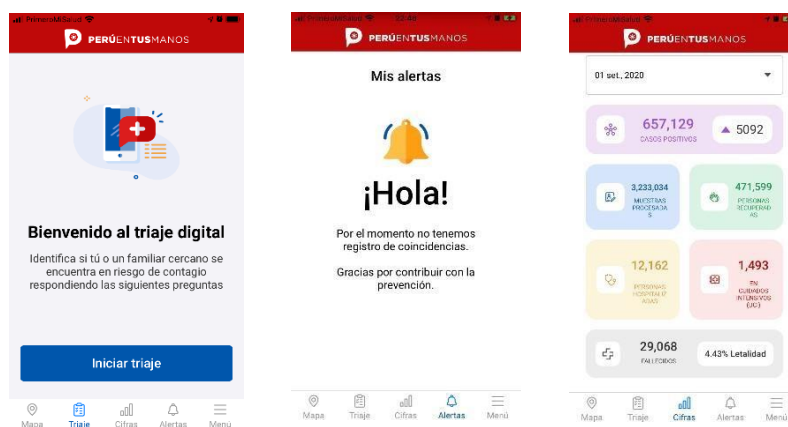


- Mapa
- Triaje
- Cifras
- Alertas



- Colores:

Los colores encontrados fueron: negro, anaranjado pastel, lila, celeste pastel, verde pastel, rojo pastel, amarillo pastel, gris, amarillo y azul. Además del blanco y rojo que representan los colores patrios.



- Gráficos:

No se encontraron gráficos en la app *Perú en tus manos*.

- Signos:

Los signos encontrados fueron la cruz roja, la cruz negra y el estetoscopio.



FOCUS GROUP

Luego de haber aplicado la guía del focus group, realizamos el análisis conversacional. Durante el proceso tuvimos presentes los objetivos y categorías originales de la investigación. De acuerdo a las preguntas aplicadas y las respuestas obtenidas, la información será analizada de manera cualitativa según la categoría de características lingüísticas.

DIMENSIÓN	CATEGORÍA	EJEMPLOS
“Análisis de aplicación <i>Perú en tus manos</i> creada para combatir COVID-19, Trujillo-2020”	Lingüística: Se refiere al lenguaje usado en el contenido de la app.	“Sí, se podría decir que es un especialista, por el lenguaje utilizado en las recomendaciones dadas y en las preguntas utilizadas para el reconocimiento de los posibles infectados”.
		“Algunas opciones son entendibles, a otras les falta mejorar, brindar y optimizar la información”.

Las interrogantes realizadas fueron las siguientes: ¿Pudieron comprender el contenido de la app?, ¿Reconocieron que un experto en salud les estaba comunicando la información?, ¿Desearían que mejore el lenguaje empleado en la app? y ¿Qué debería mejorar?

La mayoría de personas que participaron en los focus aplicados para esta investigación, pudieron comprender la información brindada y reconocieron su función. Además, confían en que expertos son quienes comparten la información de la app, sin embargo, hacen ciertas recomendaciones para mejorar la función de la app *Perú en tus manos*. Una minoría pidió que esta app se pueda traducir a las lenguas de pueblos indígenas, también que los datos sean actualizados con mayor frecuencia.

BITÁCORA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LA APP *PERÚ EN TUS MANOS*

Contenido	
02 de septiembre del 2020	
GESTIÓN	
Organización	Tiene 5 botones, dentro de ellos hay más opciones de información.
Almacenamiento	Los datos personales que te pide la aplicación.
Distribución	No existe comercio dentro de la app.
Contenido Mixto	No, solo información de Covid-19 en Perú.
REPRODUCCIÓN	
Difusión	No está disponible de manera directa.
Adaptación	No, solo es aplicación para aparatos móviles.
Consumo	No hay contenido con construcción narrativa.
CREACIÓN	
Grabación	No existe esa opción.
Integración	Agregar tus datos personales o información que solicite la app.
Edición	No se pueden editar datos.
Generación de usuario	Es necesario crearse un usuario para el uso de la app.
Contenido	No se puede agregar contenido visible a la app.
PARTICIPACIÓN	
Recomendación	Solo se pueden realizar llamadas de emergencia.

Re-envío	No se puede reenviar o compartir la información de manera directa desde la app.
Comentario	No se pueden enviar mensajes desde la app, cualquier comentario sobre ella solo se puede compartir en la tienda de aplicativos portátiles.
Ranking	Al no poder compartir contenido directo no existen rankings.
Usuario distribuidor	No se puede compartir la información de manera directa desde la app, sin embargo, se pueden realizar capturas de pantalla y compartir esos datos en diferentes redes sociales.
Contenido	Solo se puede brindar datos de identidad y características de salud para recibir un diagnóstico.

Características de contenido:

- **Gestión:**

La aplicación sólo contiene información sobre la pandemia del coronavirus en Perú, la cual está organizada en cinco botones diferentes. No existe contenido comercial. También sabemos que la información que almacena la app son solo los datos de identificación y características de salud que proporcionan los usuarios.

5 botones que organizan el contenido



- **Reproducción:**
La app *Perú en tus manos* no tiene opciones para compartir la información que en ella se proporciona. Además, solo se puede acceder a esta aplicación a través de aparatos portátiles y no contiene contenido audiovisual.
- **Creación:**
Además de los datos de identidad se pueden compartir características de salud para el triaje virtual. No es posible grabar o editar información, para poder acceder a esta app se necesita proporcionar datos del Documento Nacional de Identidad (DNI) u otro documento.
- **Participación:**
No se puede realizar un feedback, ya que solo hay contactos en casos de emergencias. La información no se puede compartir de manera directa por ninguna red social o mensajes de texto, eso evita ranking o tendencias de dicho contenido. Solo se puede comentar en la opción de las tiendas de app móviles (Play Store, App Store, etc.).

FOCUS GROUP

Tras aplicar la guía del focus group, realizamos un análisis conversacional. Durante el proceso tuvimos en cuenta los objetivos y categorías originales de la investigación. Conforme a las interrogantes hechas y las respuestas recibidas, la información será analizada de manera cualitativa de acuerdo a la categoría de procesos de interactividad.

DIMENSIÓN	CATEGORÍA	EJEMPLOS
"Análisis de aplicación <i>Perú en tus manos</i> creada para combatir COVID-19, Trujillo-2020"	Procesos de Interacción: Intercambio de información entre emisor y receptor	"Sí, llené todos los datos que me pidieron"
		"Descargué la app por la situación actual que vive el

		país, para mantenerse informado”.
--	--	-----------------------------------

Se realizaron las siguientes preguntas a los participantes de los focus:

- ¿Llenó los datos que se le pidió?
- ¿Entendió sus preguntas?
- ¿Entendió la información que se le brindó?
- ¿Considera que la app cuenta con un diseño llamativo?
- ¿Exploró toda la app?
- ¿Por qué descargó la app?
- ¿Tuvo algún problema para instalar la app en su dispositivo?
- ¿Se le hizo fácil el uso de la app?
- ¿Fue satisfecho (a)?
- ¿Desinstaló la app?
- ¿Cuántas veces usó la app?
- Después de ya haberla usado, ¿Al entrar nuevamente a la app se le complicó algo?
- ¿Compartió en sus redes sociales alguna información que encontró en la app “Perú en tus manos”?

Respecto a las respuestas obtenidas por parte de los participantes, ellos llenaron los datos requeridos para ingresar a la app. Además, la mayoría aseguró haber comprendido las preguntas y la información que en la app *Perú en tus manos* se encuentra. También, la mayoría de participantes mencionó que la app es llamativa y que la descargó con el interés de estar pendientes de la situación sanitaria del país, por ello exploraron toda la app.

La fluidez al usar la aplicación móvil fue normal, hubo satisfacción en los usuarios, quienes usaron de manera frecuente la app y solo una minoría desinstaló la aplicación.

ENTREVISTAS

Posteriormente de aplicar la guía de preguntas para las entrevistas, aplicamos análisis conversacional, teniendo en cuenta los objetivos y categorías originales de la investigación las interrogantes hechas y las respuestas recibidas serán analizadas de manera cualitativa. Este instrumento nos sirve como material de refuerzo.

Las interrogantes fueron: ¿Cree que la app ayude a que las personas comprendan más acerca de la enfermedad?, ¿Considera el lenguaje de la aplicación correcta para que las personas puedan comprender la magnitud de la enfermedad?, y ¿Cuál es su opinión personal sobre el aporte que haya hecho la app?

En la primera pregunta, nuestros dos especialistas discrepan, mientras que el especialista #01 asegura que la app *Perú en tus manos* cumple con lo necesario para informar a la población sobre la enfermedad, la especialista # 02 menciona que a la app le hace falta conceptos básicos sobre la enfermedad, además de recomendaciones para que la población pueda prevenir el contagio del covid-19.

Ambos especialistas consideran que el lenguaje encontrado en la app *Perú en tus manos* es entendible, sin embargo, la especialista #02 recalca que la app no tiene la información que realmente ayude a la población, ya que este aplicativo cumple una función estadística y no está llenando el vacío de la desinformación.

Por otro lado, en la tercera y última pregunta ejecutada, un especialista afirma que la app *Perú en tus manos* ha sido de mucha ayuda para la población, pues han podido conocer más sobre la enfermedad. A esta misma pregunta la especialista #02 mencionó que “La aplicación es buena desde un punto de vista estadístico y se puede aprovechar, para los entendidos del tema nuevamente recalcó... El punto de quiebre en nuestra población es la desinformación y si se trabaja en ese campo se perderá el miedo”.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos durante el mes de setiembre, en la app *Perú en tus manos* se han empleado figuras para que acompañen la descripción de la opción y de este modo se vuelva más didáctico y llamativo. Los colores usados han ido de acuerdo a los datos mostrados, lo cual demuestra empatía y respeto. Los colores empleados son bajos, los cuales procuran contagiar serenidad y tranquilidad ante los datos de la pandemia.

No se han encontrado gráficos en donde se pueda observar las cifras de casos Covid-19, a pesar que las autoridades siguen mencionando “la curva” de crecimiento y descenso de casos Covid-19 en el país.

Los signos que más resaltan por ser reconocidos a nivel mundial son la cruz roja, la cruz negra y el estetoscopio. De acuerdo a lo indicado en la app, la cruz roja significan los casos que se encuentran en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). La cruz negra se refiere a las fallecidas víctimas de dicha enfermedad y el estetoscopio hace referencia a los casos Covid-19 hospitalizados.

Según las respuestas a uno de los focus groups realizados, la aplicación tiene un lenguaje entendible y se reconoce que quienes han manipulado dicho contenido para difundirlo fueron profesionales. Sin embargo, se manifestaron ciertas recomendaciones por parte de los usuarios de la app.

En los datos recolectados para describir el contenido de la app *Perú en tus manos* a través de una bitácora de análisis, resolvemos que el contenido de toda la app se basa en el coronavirus. No existe ningún tipo de información comercial. Dentro de la app existen cinco botones que organizan la información. Para que las personas puedan tener acceso al contenido deben registrar datos de su Documento Nacional de Identidad (DNI), luego de ello ya se puede visualizar el contenido y también agregar la información requerida en la opción de tiraje. Otra información (dudas) no se pueden consultar, ya que solo hay contactos para casos de emergencias.

La información de la app no tiene opciones para ser compartida, por lo tanto, no se puede viralizar su información. También se sabe que como es una aplicación móvil está solo disponible en aparatos portátiles.

En base al focus group aplicado, la mayoría de los participantes, cumplieron con el llenado de los datos requeridos para ser usuario de la app *Perú en tus manos*. Los participantes confirman que las preguntas pudieron ser entendidas y por lo tanto fue fácil responderlas. Se manifestó que la app móvil es llamativa y que el interés de estar pendientes de la situación sanitaria del país fue lo que impulsó el uso de esta aplicación de salud. Los participantes, en su mayoría, pudieron explorar toda la información y estructura de la app. Se confirmó que la aplicación funcionó con fluidez en la mayoría de aparatos móviles y fueron pocos los usuarios que desinstalaron *Perú en tus manos*.

Se han analizado los datos recolectados, según los criterios de las teorías y conceptos citados. Luego de haberlos ordenado según, sus categorías se pudieron sacar los resultados, y así realizar un contraste de la información obtenida ante la información de otros trabajos de investigación o teorías. Las personas en las que se han aplicado nuestros diferentes instrumentos han sido usuarios de entre 26 a 60 años, siendo un total de 50 personas; además de dos expertos en salud que están familiarizados con la aplicación móvil que estamos analizando.

La app *Perú en tus manos* presenta un lenguaje adecuado para la mayoría de usuarios que son parte de esta investigación; sin embargo, algunas personas sugirieron que la aplicación también pueda estar en lenguas autóctonas o un lenguaje apto para personas sordas. Podemos decir que respaldamos estas críticas, ya que actualmente, las aplicaciones móviles crecen de manera rápida por el gran número de usuarios que necesitan alguna información u orientación (Navarro, Javier 2014). Y si dejamos de lado ciertos lenguajes, privamos a muchas personas de la información que necesitan. Asimismo, según la teoría gramatical, el lenguaje más apropiado reúne el conocimiento de expertos y es transmitido por redactores que manejen un lenguaje universal (Gaiser, 2011).

Los colores se identifican según la información que se brinda en la aplicación. Se han usado colores pastel que “Expresan hospitalidad, descanso y regocijo” (Moreno, s.f.). Además, cuando se utiliza mayormente un color neutro junto a un color atractivo, significa que existe ahorro de colores (Moreno, s.f.). En este caso, la app utiliza mayormente el blanco y lo acompaña del rojo, el cual es un color muy llamativo.

También se pueden observar ilustraciones que acompañan cierta información, logrando que la app sea más comprensible para algunas personas. Según la Teoría de la Semiótica, los gráficos y los signos son parte importante en la comunicación no lingüística (Bobes, 1973); sin embargo, en la app *Perú en tus manos* no se encuentran gráficos, lo que sí existen son signos reconocidos a nivel mundial.

De acuerdo a los datos recolectados y según la Propuesta de análisis funcional de las aplicaciones de contenido móvil, *Perú en tus manos* reúne algunas características de las cuatro áreas funcionales que existen en las diferentes aplicaciones móviles. Esta afirmación demuestra que, la aplicación *Perú en tus manos* es multifuncional y que puede mejorar en contenido, instrumentos y procesos de interacción (Aguado et al., 2015).

La aplicación móvil *Perú en tus manos* requiere información personal necesaria para ser usuario, y así acceder a los datos que ofrece. Ya dentro de la app, en el botón de tiraje, el usuario también puede brindar sus características de salud (síntomas) y recibirá un diagnóstico. Respecto a esta oportunidad tecnológica, sabemos que la interactividad es el intercambio de información entre emisor y receptor (Cabezuelo et al., 2010). A esta característica de la interactividad se le suma que, de acuerdo a afirmaciones de autores, el diseño y fácil uso de la aplicación móvil permiten que el usuario pueda interactuar con mayor interés y mejor fluidez (Cabezuelo et al., 2010).

V. CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación se determinó que la app *Perú en tus manos*, utilizó un correcto lenguaje para dirigirse a peruanos de entre 26 y 60 años. Ya que logró ser entendida por la mayoría de usuarios de estas edades. Los colores fueron bien usados según la psicología del color y la figura. No contiene gráficos y los signos colocados son reconocidos a nivel mundial. No existen opciones para compartir su contenido, brinda información estadística (cifras) del virus en el Perú, pero no conceptos del Covid-19. Las personas pueden responder ciertas preguntas y también llamar solo en caso de emergencias.

Las características lingüísticas pudieron ser entendidas por gran parte de nuestra muestra. También reconocemos que sus características no lingüísticas, en el tema de colores fue bien aplicado. Sin embargo, carece de la curva de casos Covid-19 en el país. Además, el mapa de calor que muestra, no identificaba los lugares en donde se estaba realizando los Operativo Tayta.

Se observó en el contenido de la información de la app *Perú en tus manos* ayudó a saber la ubicación, también proporciona las cifras de casos Covid-19 en el país; pero la información no puede ser compartida desde la app. *Perú en tus manos* se puede explorar solo desde aparatos móviles.

Al describir los procesos de interactividad de la app *Perú en tus manos*; hemos podido concluir que los ciudadanos que usaron este aplicativo llenaron la información requerida y realizaron el tiraje virtual. Aunque no pudieron expresar sus dudas, a falta de una opción para ello. La aplicación tuvo fluidez y el modelo de la app fue llamativa a la vista de los usuarios, por lo que exploraron toda la aplicación.

VI. RECOMENDACIONES

Quienes administren la app, deberían agregar idiomas oriundos del Perú como el quechua y el aimara, además de otros lenguajes de inclusión, así todo el país estará informado.

Los administradores y el equipo que trabaja en la aplicación deben actualizar los datos de manera frecuente. Y así mejorar la calidad de información sobre las cifras de casos Covid -19, brindando información actualizada.

Quienes estén a cargo de la app deben agregar conceptos básicos sobre esta nueva enfermedad, ya que por lo que ahora brinda, se puede definir como una app estadística más que informativa.

Los administradores deben reforzar la seguridad de los datos proporcionados a la app, ya que pueden ser mal utilizados para seguimiento de contactos a través de bluetooth o geolocalización y que así se pueda poner en riesgo la privacidad de las personas.

Los encargados de la app deberían agregar una opción de chat dentro de la app, para que, desde allí las personas podamos resolver algunas interrogantes que no necesariamente sean emergencias.

VII. REFERENCIAS

- Aguado, J. Martínez, I. y Cañete-Sanz, L. (2015). Tendencias evolutivas del contenido digital en aplicaciones móviles. *El profesional de la Información*, 24 (6), 787-795. <https://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/download/41718/23781/0>
- Aguado, T. (2004). *Introducción a las Teorías de la Comunicación y la Información*. Universidad de Murcia. [https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf)

- Babilón, G. y Zamorano, C. (2016). *Diseño de un Aplicativo Móvil para el Seguimiento del Cuidado y Desarrollo de los Niños en una Guardería*. (Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú).
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2440/abilon_zamorano.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bobes, N. (1973). *La Semiótica como Teoría Lingüística*. Editorial Gredos, S. A.,
https://www.academia.edu/40280980/MAR%C3%8DA_DEL_CARMEN_B_OBE_S_NAVES_TEORIA_GENERAL_DE_LA_NOVELA_SEMIOLOG%C3%8D A_D E_LA_REGENTA_and_BIBLIOTECA_ROM%C3%81NICA_HISP%C3%81 NIC_A_EDITORIAL_GREDOS_MADRID
- Bobes (1973). *Lenguaje y Comunicación*. Ediciones Paraninfo.
- Casado Lasteros, D. (2019). *Evaluación del Uso de un Prototipo de Aplicación Móvil para Malaria (MalariaScan) en Comparación al Sistema de Registro Actual de Malaria en una Microrred de Iquitos en Loreto* (Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia).
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/7255/Evaluacion_CasadoLasteros_Diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contreras-Arriaga, J. Herrera-Bernal, J. y Ramírez-Montoya, M. (2009). Elementos instruccionales para el diseño y la producción de materiales educativos móviles. *Revista Electrónica de la Universidad de Guadalajara*, 1(1), 1-23.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5547054.pdf>

- Florido-Benites, L. (2016). Seguridad y venta cruzada de las aplicaciones móviles y su relación con la comunicación “boca-oído electrónico” (eWOM) en los aeropuertos. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 12(1), 60-69.

https://www.researchgate.net/publication/307875488_Seguridad_y_venta_cruzada

[de las aplicaciones moviles y su relacion con la comunicacion boca- oido electronico eWOM en los aeropuertos](#)

- Gaiser, M. (2011). Apuntes sobre teorías lingüísticas, sus postulados gramaticales y su impacto en la enseñanza. *Didáctica. Lengua y Literatura*, 1(23), 87-114.

[Apuntes sobre teorías lingüísticas, sus postulados ... revistas.ucm.es › index.php › DIDA › article › download](#)

- García-Romano, L. Martínez, F y Mir, F. (2017). Caracterización de Aplicaciones Móviles para la Enseñanza y el Aprendizaje de la Anatomía Humana. *Enseñanza de las ciencias*, (Número extraordinario), 1597-1603. <https://www.raco.cat/index.php/Ensenanza/article/viewFile/335517/426349>
- Lázaro, B. (2016). *Comunicación Corporativa*. Medellín: URYCOLTA
- Miranda Zambrano, S. (2015). *Análisis y Diseño de Aplicación Móvil para Citas en Consultorios Odontológicos Particulares en la Ciudad de Piura*. (Tesis de pregrado, Universidad de Piura). https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2445/ING_559.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno Calla, F. M. y Quiroz Inca, D. Y. (2015). *Diseño de un aplicativo móvil orientado a la fidelización de los clientes de la discoteca AMNESIA de la Ciudad de Trujillo Año 2015*. (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego). http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1437/1/Moreno_Franco_Dise%C3%B1o_Aplicativo_Fidelizacion.pdf
- Moreno Mora, V. (sin fecha). *Psicología del color y la forma* (Tesis de licenciatura, Universidad de Londres). <https://trabajosocialucen.files.wordpress.com/2012/05/psicologia-1.pdf>
- Rey-Martínez, J. y Espinosa-Sánchez, J. (2019). Diseño y Desarrollo de una Aplicación para Dispositivos Móviles para el Seguimiento y Control de la Enfermedad de Meniere. *Revista ORL*, 10(1), 11-19.

https://www.researchgate.net/publication/325059491_Disen%C3%B3_y_desarrollo_de_una_aplicaci%C3%B3n_para_dispositivos_m%C3%B3viles_para_el_seguimiento_y_control_de_la_enfermedad_de_Meni%C3%A8re

VIII. ANEXOS

Anexo 01

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrumentos que se utilizarán para el desarrollo de la tesis “Análisis de aplicación *Perú en tus manos* creada para combatir COVID-19, Trujillo-2020”.

Objetivo a resolver: Describir las características no lingüísticas de la app de salud *Perú en tus manos*.

BITÁCORA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO

En el espacio en blanco se marcará con un aspa las características que sí se encuentren en la app.

Elementos No Lingüísticos	
Imágenes	
Colores	
Gráficos	
Signos	

Alguna otra observación	
-------------------------	--

Notas:

Objetivo a resolver: Describir las características lingüísticas de la app de salud *Perú en tus manos*.

CUESTIONARIO PARA FOCUS GROUP

Por favor, usuario de app *Perú en tus manos* responder con la sinceridad que amerita un estudio de investigación. ¡Gracias!

- ¿Pudieron comprender el contenido de la app?
- ¿Reconocieron que un experto en salud les estaba comunicando la información?
- ¿Desearían que mejore el lenguaje empleado en la app?
- ¿Qué debería mejorar?

Notas:

Este instrumento está dirigido a un médico con experiencia e información sobre la covid-19. Y servirá como apoyo para desarrollar la tesis “Análisis de aplicación *Perú en tus manos* creada para combatir COVID-19, Trujillo-2020”.

ENTREVISTA

- ¿Cree que la app ayude a que las personas comprendan más acerca de la enfermedad?

- ¿Considera el lenguaje de la aplicación correcto para que las personas puedan comprender la magnitud de la enfermedad?
- ¿Cuál es su opinión personal sobre el aporte que haya hecho la app?

Instrumento que se utilizarán para el desarrollo de la tesis “Análisis de aplicación *Perú en tus manos* creada para combatir COVID-19, Trujillo-2020”.

Objetivo a resolver: Describir los contenidos de la información que se procesa en la app de salud *Perú en tus manos*.

BITÁCORA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO

En el espacio en blanco se marcará con un aspa las características que sí se encuentren en la app.

Contenido	
GESTIÓN	
Organización	
Almacenamiento	
Distribución	
Contenido Mixto	
REPRODUCCIÓN	
Difusión	
Adaptación	
Consumo	
CREACIÓN	
Grabación	
Integración	
Edición	
Generación de usuario	
Contenido	
PARTICIPACIÓN	
Recomendación	

Re-envío	
Comentario	
Ranking	
Usuario distribuido	
Contenido	

Notas:

Instrumento que se utilizarán para el desarrollo de la tesis “Análisis de aplicación *Perú en tus manos* creada para combatir COVID-19, Trujillo-2020”.

Objetivo a resolver: Describir los procesos de interactividad de la app de salud *Perú en tus manos*.

CUESTIONARIO PARA FOCUS GROUP

Por favor, usuario de app *Perú en tus manos* responder con la sinceridad que amerita un estudio de investigación. ¡Gracias!

- ¿Llenó los datos que se le pidió?
- ¿Entendió sus preguntas?
- ¿Entendió la información que se le brindó?
- ¿Considera que la app cuenta con un diseño llamativo?
- ¿Exploró toda la app?
- ¿Por qué descargó la app?
- ¿Tuvo algún problema para instalar la app en su dispositivo?
- ¿Se le hizo fácil el uso de la app?
- ¿Fue satisfecho (a)?
- ¿Desinstaló la app?
- ¿Cuántas veces usó la app?
- Después de ya haberla usado, ¿Al entrar nuevamente a la app se le complicó algo?
- ¿Compartió en sus redes sociales alguna información que encontró en la app “Perú en tus manos”?