



**Universidad Científica del Perú – UCP**

*Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos, Superintendencia de los Registros Públicos – SUNARP*

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA**

**T E S I S**

**“ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA FACTIBILIDAD DE LA ACEPTACIÓN DE LOS CLIENTES A UN APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVILES DE LOS PRODUCTOS DE INDUSTRIAL FILOMENO SAC 2017”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INFORMÁTICO  
Y DE SISTEMAS**

**AUTOR : Diego Fernando Filomeno Guevara**

**ASESOR (es) : Ing. PAUL DAVID TELLO GATICA**

**San Juan Bautista – Maynas - Loreto - 2018**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de tesis se lo dedico a mi familia por apoyarme en todo sentido.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Científica del Perú por darme las enseñanzas para ser un gran profesional, a mis asesores que siempre me apoyaron y también sobretodo a mi familia.

**El Autor**



FACULTAD  
 CIENCIAS E  
 INGENIERÍA

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA INFORMÁTICA Y DE SISTEMAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Con Resolución Decanal N° 346 - 2016- UCP -FCEI del 25 de noviembre de 2016, la FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los Señores:

- |                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| • Ing. Cesar Palacios Chávez       | Presidente |
| • Ing. Juan Carlos Paredes Vásquez | Miembro    |
| • Mgr. Carlos Gonzales Aspajo      | Miembro    |

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11:00 am, del día Miércoles 08 de agosto de 2018, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis:

**"ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA FACTIBILIDAD DE LA ACEPTACIÓN DE LOS CLIENTES A UN APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVILES DE LOS PRODUCTOS DE INDUSTRIAL FILOMENO SAC 2017"**

Presentado por el sustentante:

**DIEGO FERNANDO FILOMENO GUEVARA**

Como requisito para optar el título profesional de: **Ingeniero Informático y de Sistemas.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:..... **ABSUELTAS**

El jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: ..... **APROBADO**

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.



Presidente

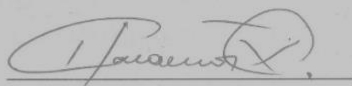
  
 Miembro

  
 Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Suma Cum Laude	: 19 - 20
	Aprobado (a) Magna Cum Laude	: 17 - 18
	Aprobado (a) Cum Laude	: 15 - 16
	Aprobado (a)	: 13 - 14
	Desaprobado (a)	: 00 - 12

APROBACIÓN

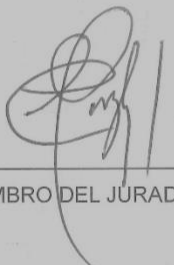
"Análisis para determinar la factibilidad de la aceptación de los clientes a un aplicativo para dispositivos móviles de los productos de Industrial Filomeno SAC 2017"



PRESIDENTE DEL JURADO



MIEMBRO DEL JURADO



MIEMBRO DEL JURADO

ASESOR

Ing. PAUL DAVID TELLO GATICA

## ÍNDICE

	Pág.
➤ PORTADA (CARÁTULA).....	i
➤ DEDICATORIA.....	ii
➤ AGRADECIMIENTO.....	iii
➤ ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS.....	iv
➤ APROBACIÓN.....	v
➤ INDICE DE CONTENIDO.....	vi
➤ ÍNDICE DE CUADROS.....	vii
➤ ÍNDICE DE GRAFICOS.....	viii
➤ RESUMEN. PALABRAS CLAVE.....	ix
➤ ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS.....	12
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	12
2.2. Población y muestra.....	12
2.2.1. Población.....	12
2.2.2. Muestra.....	12
2.3. Técnicas, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos.....	13
2.3.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	13
2.3.2. Instrumentos de Recolección de Datos.....	13
2.3.3. Procedimientos de Recolección de Datos.....	13
2.4. Procesamiento de los Datos.....	13
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	14
3.1. Resultados.....	14
3.2. Discusión.....	23
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	25
4.1. Conclusiones.....	25
4.2. Recomendaciones.....	25
CAPÍTULO V: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27
CAPÍTULO VI: ANEXOS.....	29
Anexo N° 1: Instrumento de recolección de datos.....	29
Anexo N° 2: Prototipo de la Aplicación móvil propuesta.....	31
Anexo N° 3: Matriz de consistencia.....	35

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>N°</b>	<b>TITULO</b>	<b>Pág.</b>
01.	Tiempo que el cliente tiene con la empresa Industrial Filomeno	14
02.	Tipo de sistema de ventas con que cuenta la empresa Industrial Filomeno	15
03.	Satisfacción con el sistema de ventas de la empresa Industrial Filomeno	16
04.	Satisfacción con el servicio que brinda la empresa Industrial Filomeno	17
05.	Mejora en el servicio de ventas de Industrial Filomeno	18
06.	Implementación de un aplicativo móvil para las ventas de Industrial Filomeno	19
07.	Importancia de la implementación de un aplicativo móvil para generar mayor comodidad al hacer sus compras desde su celular en Industrial Filomeno	21
08.	Importancia de la implementación de un aplicativo móvil para ahorrar tiempo al hacer sus compras desde su celular en Industrial Filomeno	22

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>N°</b>	<b>TITULO</b>	<b>Pág.</b>
01.	Tiempo que el cliente tiene con la empresa Industrial Filomeno	14
02.	Tipo de sistema de ventas con que cuenta la empresa Industrial Filomeno	15
03.	Satisfacción con el sistema de ventas de la empresa Industrial Filomeno	17
04.	Satisfacción con el servicio que brinda la empresa Industrial Filomeno	18
05.	Mejora en el servicio de ventas de Industrial Filomeno	19
06.	Implementación de un aplicativo móvil para las ventas de Industrial Filomeno	20
07.	Importancia de la implementación de un aplicativo móvil para generar mayor comodidad al hacer sus compras desde su celular en Industrial Filomeno	21
08.	Importancia de la implementación de un aplicativo móvil para ahorrar tiempo al hacer sus compras desde su celular en Industrial Filomeno	22



## RESUMEN

La presente tesis que ponemos a criterio de los señores miembros del jurado se titula “Análisis para determinar la factibilidad de la aceptación de los clientes a un aplicativo para dispositivos móviles de los productos de Industrial Filomeno SAC 2017”, cuyo objetivo general fue determinar la factibilidad de la aceptación de los clientes a un aplicativo para dispositivos móviles de los productos de Industrial Filomeno SAC 2017.

La población estuvo conformada por 148 clientes fidelizados y la muestra por 107 clientes el cual se obtuvo mediante el desarrollo de una fórmula estadística.

Esta investigación corresponde al tipo de investigación descriptiva, ya que no se ha manipulado la variable, solamente se realizó un análisis para determinar la factibilidad de la aceptación de los clientes a un aplicativo para dispositivos móviles de los productos de Industrial Filomeno SAC.

El instrumento de medición fue el cuestionario, el cual fue validado mediante un juicio de expertos, el mismo que estuvo conformado por ocho preguntas que fueron elaboradas de acuerdo a la variable e indicadores.

Para el análisis de los datos se ha usado solamente la estadística descriptiva, frecuencia y frecuencia relativa, los mismos que son presentados en tablas y gráficos.

Respecto a los resultados, hemos llegado a la conclusión de que los clientes están muy de acuerdo a que se implemente un aplicativo móvil, porque generará mayor comodidad y permitirá ahorrar tiempo en las compras de productos de Industrial Filomeno SAC

**Palabras Claves:** Fidelización de clientes, aplicativos móviles, productos comerciales.

## **ABSTRACT**

The present thesis that we put at the discretion of the members of the jury is entitled "Analysis to determine the feasibility of accepting customers to an application for mobile devices of the products of Industrial Filomeno SAC 2017", whose general objective was to determine the feasibility Of the acceptance of the customers to a mobile application of the products of Industrial Filomeno SAC 2017.

The population was made up of 148 loyal customers and the sample by 107 clients which was obtained by developing a statistical formula.

This research corresponds to the type of descriptive research, since the variable was not manipulated, only an analysis was made to determine the feasibility of the acceptance of the clients to a mobile device application of Industrial Filomeno SAC products.

The measurement instrument was the questionnaire, which was validated through an expert judgment, which was composed of eight questions that were elaborated according to the variable and indicators.

For the analysis of the data, only descriptive statistics, frequency and relative frequency have been used, which are presented in tables and graphs.

Regarding the results, we have concluded that the customers are very much in agreement that a mobile application is implemented, because it will generate more comfort and will save time in the purchases of products of Industrial Filomeno SAC

**Key words:** Customer loyalty, mobile application, commercial products.

## **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

En los tiempos actuales, la modernidad se ha extendido a todos los ámbitos en nuestra sociedad. El avance tecnológico, le ha hecho más fácil la vida a todos los individuos que hacen uso de tal avance. Hoy en día es común que todos nosotros utilicemos un dispositivo móvil para nuestra vida diaria. Un teléfono celular, que inicialmente solo servía para realizar llamadas y recibirlas, en la actualidad nos sirve para todo: ver el estado del tránsito, revisar correos electrónicos, buscar una dirección, chequear nuestras redes sociales y lo más importantes (que atañe a esta tesis por supuesto) realizar compras.

Industrial Filomeno SAC es una organización comercial con varias décadas en el mercado local. Su prestigio y el contar con una importante gama de clientes, ubica a esta empresa en un sitio comercial muy importante en Iquitos y Loreto; y por supuesto, no ha estado ajena a los avances tecnológicos. Desde la aparición de las computadoras, Industrial Filomeno SAC ha estado a la vanguardia de la modernidad, siempre adaptándose a estos cambios.

La presente tesis encuadra en este sector y trata de hacer un análisis para determinar la factibilidad de la aceptación de los clientes a un aplicativo para dispositivos móviles de los productos de Industrial Filomeno SAC Iquitos 2017, con desarrollo de una app o aplicación que le facilitará la vida al cliente, al permitirle ahorrar tiempo para realizar sus compras. Esta app responde a un problema al que, según un estudio realizado en el recinto de un centro comercial de nuestra ciudad, un 92% de la gente se ve enfrentada a la incomodidad de no encontrar un lugar para estacionar su moto o su carro, con la consiguiente incomodidad de tener que realizar una compra.

Atendiendo a esta problemática, esta tesis busca facilitarle a los clientes de Industrial Filomeno SAC, mediante la factibilidad de contar con un aplicativo móvil, desde donde se puedan realizar las compras sin tener que desplazarse hasta la propia tienda, y en la comodidad de su casa u oficina, seleccionar el producto a comprar, lo cual les ahorraría tiempo y la difícil tarea de desplazarse por el caótico tránsito de Iquitos.

El objetivo principal de esta tesis es: Determinar la factibilidad de la aceptación de los clientes a un aplicativo para dispositivos móviles de los productos de Industrial Filomeno SAC 2017. Los objetivos específicos de esta tesis son: Analizar cuáles son las ventajas económicas de un aplicativo para dispositivos móviles respecto de los productos de Industrial Filomeno SAC 2017 en su clientela, Proponer mejoras en la relación y disposición de Industrial Filomeno SAC 2017 con su clientela por medio de un aplicativo móvil que muestre sus productos y Determinar qué productos de comercialización ofrecería Industrial Filomeno SAC 2017 en un aplicativo para dispositivos móviles

## CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo: Descriptiva.

Diseño: No experimental, descriptivo simple.

### 2.2. Población y muestra

#### 2.2.1. Población

148 clientes fidelizados

#### 2.2.2. Muestra

Para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 (pe) (qe)}{E^2(N-1) + Z^2 pe \cdot qe}$$

Especificaciones:

$n = ?$

$N =$  Población (148)

$Z = 1.96$  (coeficiente de confianza) nivel de confianza 95%

$pe = 0.50$  proporción del evento de estudio

$qe = 0.50$  complemento de  $pe$

$E = 0.05$  (5%) error absoluto

Por lo tanto la muestra a trabajar será de 107 clientes.

## **2.3. Técnicas, Instrumentos y Procedimiento de Recolección de Datos**

### **2.3.1. Técnicas de Recolección de Datos**

La técnica que se empleará en la recolección de datos será la encuesta porque se observará el hecho o fenómeno en forma indirecta.

### **2.3.2. Instrumento de Recolección de Datos**

El instrumento de recolección de datos será el cuestionario, elaborado con preguntas cerradas, el que será sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación.

### **2.3.3. Procedimiento de Recolección de Datos**

Se solicitará el llenado de la encuesta, mediante correo electrónico y presencial.

## **2.4. Procesamiento de los Datos**

El procesamiento de los datos se efectuará en forma mecánica sobre la base de los datos.

El análisis e interpretación de los datos se efectuará empleando la estadística descriptiva: Frecuencia, promedio ( $\bar{x}$ ), porcentaje (%)

## CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Resultados

#### 3.1.1. Análisis Descriptivo

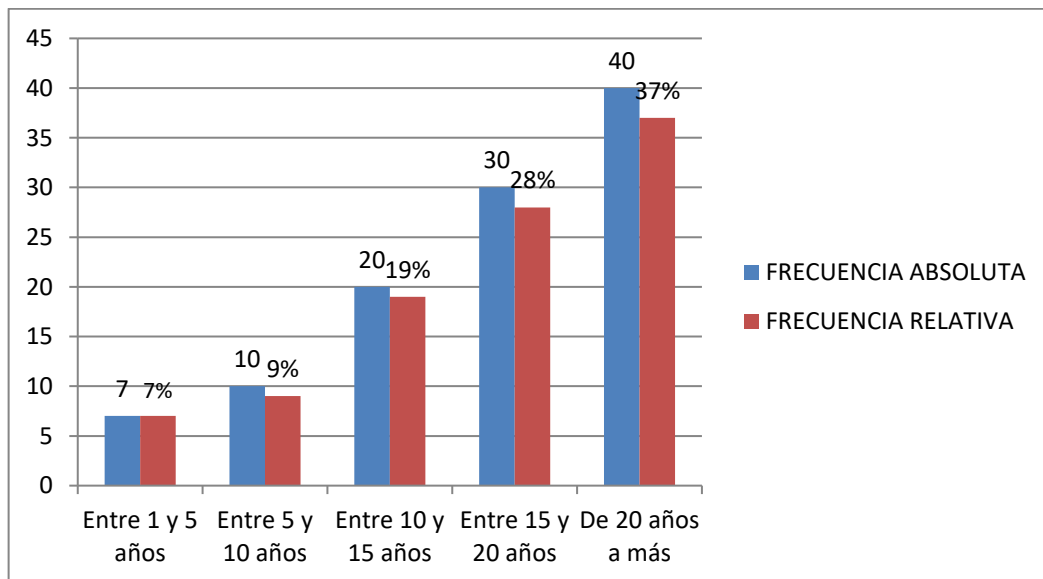
CUADRO N°1

Tiempo que el cliente tiene con la empresa Industrial Filomeno SAC 2017

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Entre 1 y 5 años	7	7
Entre 5 y 10 años	10	9
Entre 10 y 15 años	20	19
Entre 15 y 20 años	30	28
De 20 años a más	40	37
TOTAL	107	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de Industrial Filomeno SAC 15/08/2017

GRÁFICO N°1



## INTERPRETACIÓN No. 1

En este cuadro se aprecia el número de años en que los clientes tienen realizando sus compras en Industrial Filomeno SAC. Se aprecia que el 65 % de los clientes son compradores fieles a la empresa por 15 años a más, lo cual implica que se sienten bien atendidos y bien servidos. El 35 % de los clientes, son clientes fieles entre 1 y 15 años.

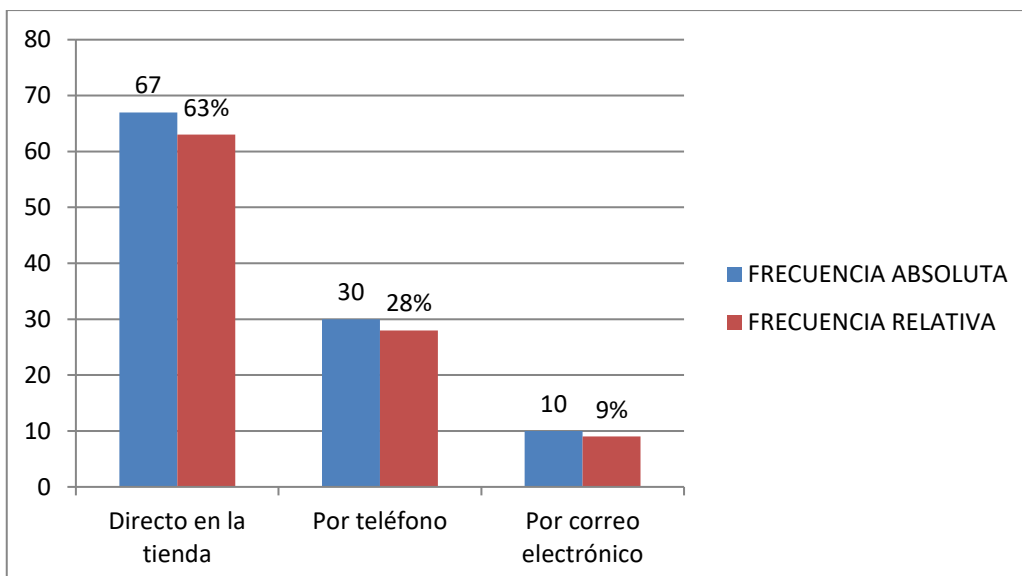
## CUADRO N°2

### Tipo de sistema de ventas con que cuenta la empresa Industrial Filomeno SAC 2017

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Directo en la tienda	67	63
Por teléfono	30	28
Por correo electrónico	10	9
TOTAL	107	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de Industrial Filomeno SAC 15/08/2017

## GRÁFICO N°2



## INTERPRETACIÓN No. 2

En este cuadro se aprecia que el 63 % de los clientes hace sus compras en Industrial Filomeno SAC yendo directo a la tienda, mientras que un significativo 28 % lo hace por teléfono. Solo un 9 % de los clientes hace su pedido por correo electrónico. Esto nos indica que la mayoría de los clientes aún realiza sus compras utilizando el sistema tradicional de ir a la tienda y escoger in situ sus productos.

### CUADRO N°3

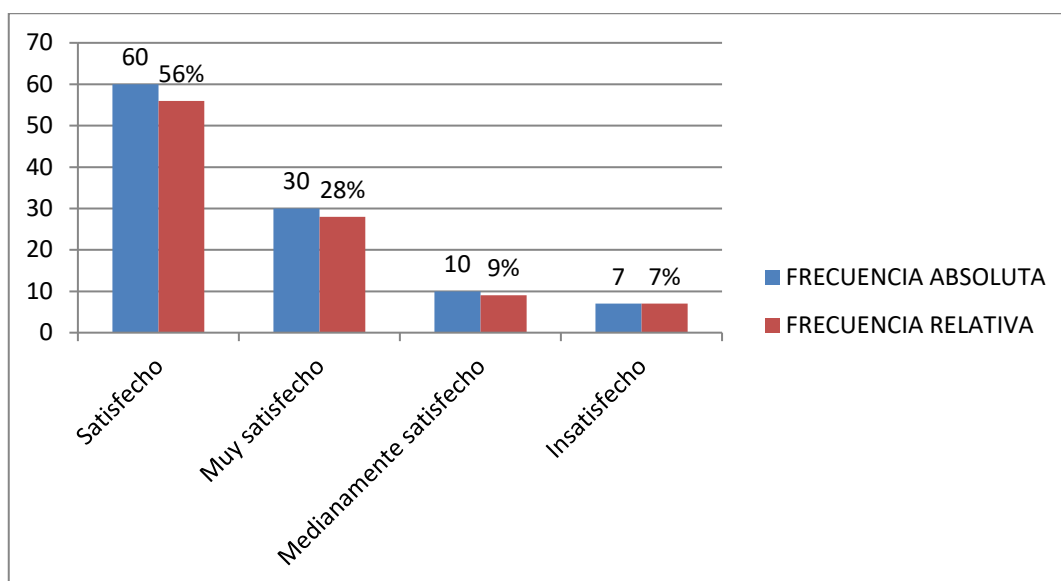
#### Satisfacción con el sistema de ventas de la empresa Industrial Filomeno SAC 2017

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Satisfecho	60	56
Muy satisfecho	30	28
Medianamente satisfecho	10	9
Insatisfecho	07	7
TOTAL	107	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de Industrial Filomeno SAC 15/08/2017



**GRÁFICO N°3**



**INTERPRETACIÓN No. 3**

En este cuadro vemos que un 56 % de los clientes se encuentra satisfecho con el sistema de ventas que ofrece Industrial Filomeno SAC, así como un 28 % que se encuentra muy satisfecho; es decir, la mayoría de clientes no tiene quejas respecto del sistema de ventas. Tan solo un 16 % de los clientes se siente medianamente satisfecho e insatisfecho con este sistema, lo cual se podría corregir.

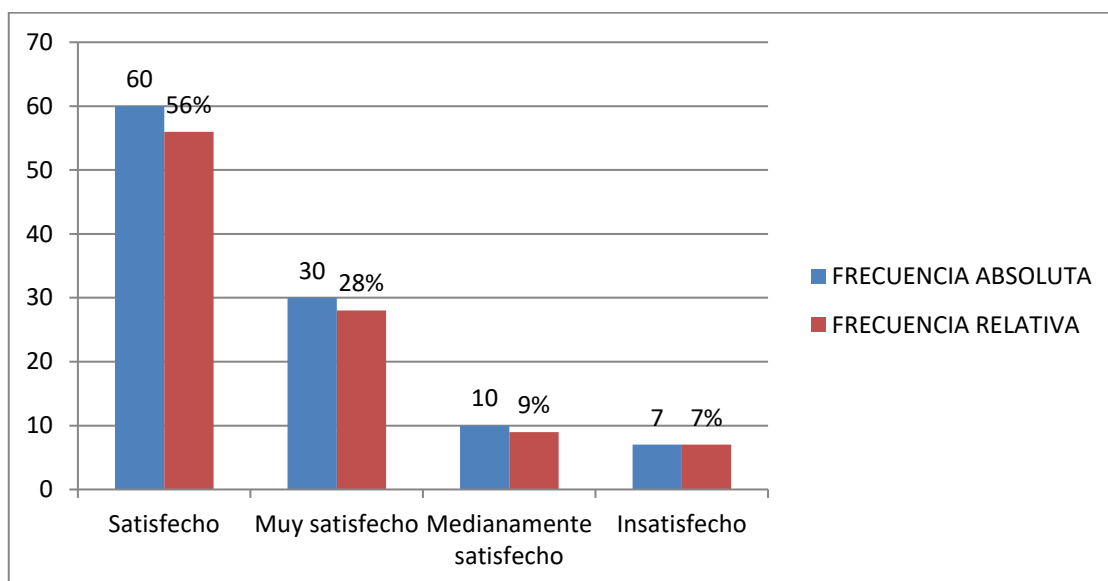
**CUADRO N°4**

**Satisfacción con el servicio que brinda la empresa Industrial Filomeno SAC 2017**

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Satisfecho	60	56
Muy satisfecho	30	28
Medianamente satisfecho	10	9
Insatisfecho	07	7
TOTAL	107	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de Industrial Filomeno SAC 15/08/2017

#### GRÁFICO N°4



#### INTERPRETACIÓN No. 4

En este cuadro, al igual que el anterior, se observa una congruencia, en vista de que el 56 % de los clientes se encuentra satisfecho con el servicio que brinda Industrial Filomeno SAC, así como un 28 % que se encuentra muy satisfecho; es decir, la mayoría de clientes no tiene quejas respecto del servicio brindado. Tan solo un 16 % de los clientes se siente medianamente satisfecho e insatisfecho con el servicio, lo cual también se podría corregir.

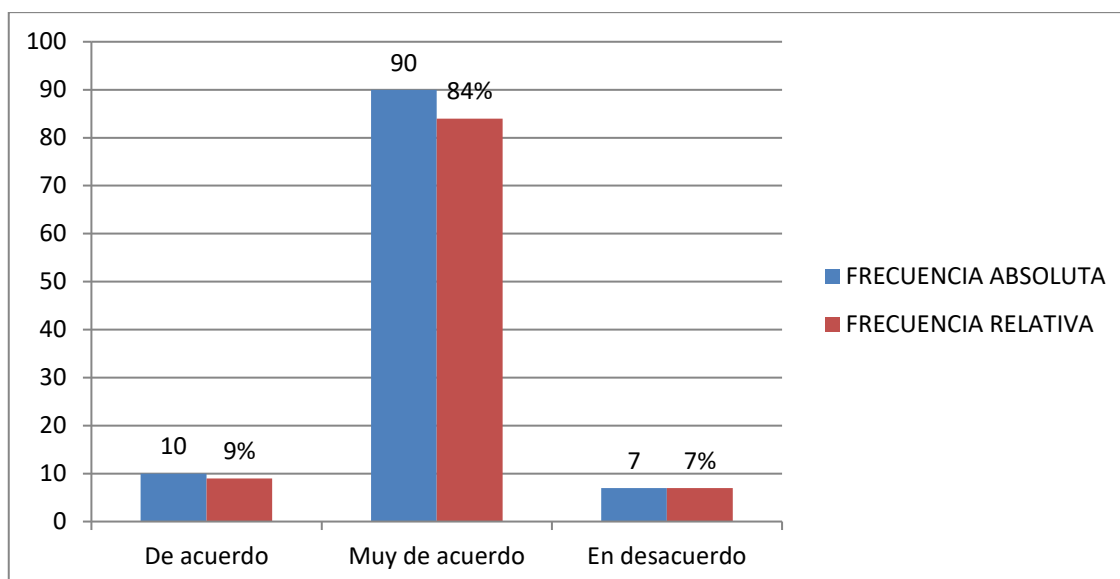
#### CUADRO N°5

##### Mejora en el servicio de ventas de Industrial Filomeno SAC 2017

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
De acuerdo	10	9
Muy de acuerdo	90	84
En desacuerdo	7	7
TOTAL	107	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de Industrial Filomeno SAC 15/08/2017

### GRÁFICO N°5



### INTERPRETACIÓN No. 5

En este cuadro un notable 84 % de los encuestados estaría muy de acuerdo con algún tipo de mejora en el servicio de ventas de Industrial Filomeno SAC. Asimismo, un 9 % estaría de acuerdo con algún tipo de mejora en el servicio. Solo un 7 % estaría en desacuerdo con algún tipo de mejora en el servicio que brinda la empresa a sus clientes.

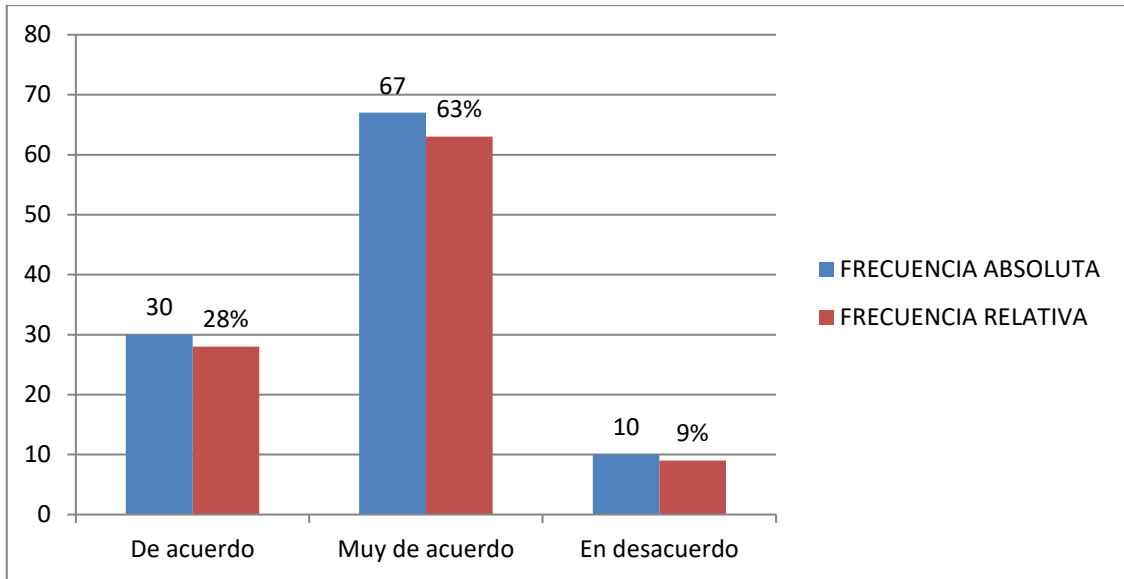
### CUADRO N°6

#### Oportunidad de implementación de un aplicativo móvil para las ventas de Industrial Filomeno SAC 2017

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
De acuerdo	30	28
Muy de acuerdo	67	63
En desacuerdo	10	9
TOTAL	107	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de Industrial Filomeno SAC 15/08/2017

**GRÁFICO N°6**



**INTERPRETACIÓN No. 6**

En este cuadro entramos de lleno en lo que respecta al motivo de la esta tesis. Un notable 63% de los encuestados estaría muy de acuerdo con la implementación de un aplicativo móvil, para las ventas de Industrial Filomeno SAC. Asimismo, un 28% de los encuestados estaría de acuerdo con tal implementación. Solamente un 9% de los encuestados, preferiría quedarse con el sistema tradicional de ventas.

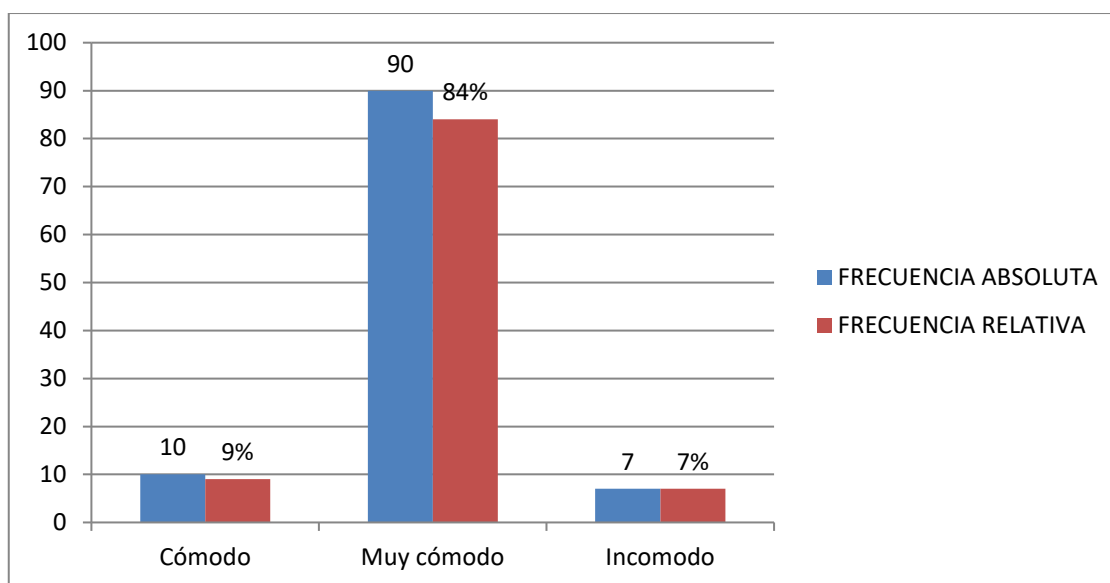
## CUADRO N°7

### Importancia de la implementación de un aplicativo móvil para generar mayor comodidad al hacer sus compras desde su celular en Industrial Filomeno SAC 2017

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Cómodo	10	9
Muy cómodo	90	84
Incomodo	7	7
TOTAL	107	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de Industrial Filomeno SAC 15/08/2017

## GRÁFICO N°7



## INTERPRETACIÓN No. 7

En este cuadro se aprecia que un contundente 84 % de los encuestados cree que le sería muy cómodo hacer compras en Industrial Filomeno SAC desde su celular, o desde un aplicativo móvil, lo cual corrobora el resultado del cuadro anterior. Asimismo, un 9% de los encuestados afirma que se sentiría cómodo con un aplicativo móvil para hacer sus compras en la empresa. Tan solo un 7 % sostiene que le sería incómodo.

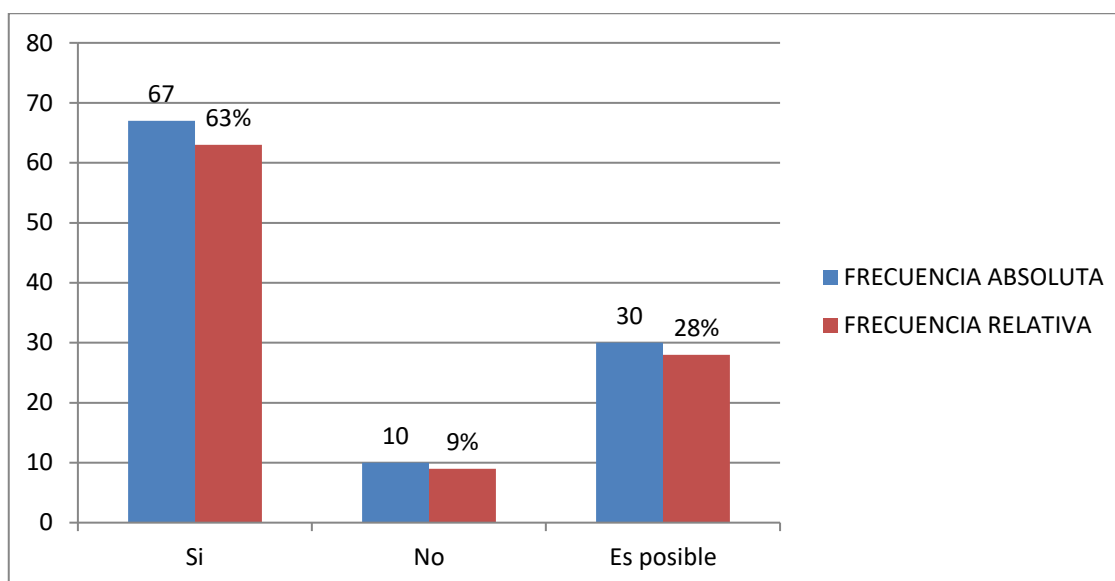
## CUADRO N°8

### Importancia de la implementación de un aplicativo móvil para ahorrar tiempo al hacer sus compras desde su celular en Industrial Filomeno SAC 2017

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	67	63
No	10	9
Es posible	30	28
TOTAL	107	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de Industrial Filomeno SAC 15/08/2017

## GRÁFICO N°8



## INTERPRETACIÓN No. 8

En este último cuadro, se aprecia que un 63 % de los encuestados afirma que sí le ahorraría tiempo hacer sus compras desde su celular o aplicativo móvil, mientras que un 28 % de los encuestados sostiene que es posible que hacer sus compras desde su celular le ahorraría tiempo. Tan solo un 9 % sostiene que no le ahorraría tiempo este sistema.

### 3.2. Discusión

- La presente tesis tiene relación con la tesis de AJA (2014) denominada *Aplicación móvil para el acceso a la información de la Universidad de Cantabria*, el Área Web del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Coordinación de Cantabria Campus Internacional de la Universidad de Cantabria, en vista de que se planteó la posibilidad de crear una app mediante la cual los usuarios pudiesen consultar las noticias de la universidad en sus teléfonos móviles. Se llegó a la conclusión de que es posible desarrollar el proyecto con el X Code y el Objective C. En la presente tesis también se llegó a la conclusión de que es posible utilizar un aplicativo móvil para realizar las compras en Industrial Filomeno SAC.
- Asimismo, la presente tesis también tendría relación con la de ARANAZ (2009) *Desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles sobre la plataforma Android de Google*, en la que buscó conocer y comprender las características y el funcionamiento de este nuevo sistema operativo, averiguando sus posibilidades y ventajas frente a otras alternativas; en vista de que se llegó a la conclusión de que es posible desarrollar una aplicación completa para el sistema, tal y como se comprobó en la propuesta de un aplicativo móvil para las ventas de Industrial Filomeno SAC.
- Nuestra investigación también tiene relación con la de AGUIRRE y SINCHE (2013) *Diseño de una aplicación móvil para la consulta académica de la FIIS UTP*, en donde se buscó diseñar una aplicación móvil para la consulta académica de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Tecnológica del Perú y se llegó a la conclusión de que sí era factible la creación de una aplicación móvil para la consulta académica; de tal forma que se relaciona con la propuesta de un aplicativo móvil para las ventas de Industrial Filomeno SAC.
- Asimismo, nuestra investigación también tendría relación con la de BALAREZO (2012) *Desarrollo de un sistema de información de registro de pedidos para ventas usando dispositivos móviles*, cuyo objetivo fue realizar el análisis, diseño e implementación de un sistema de información de registro de pedidos para ventas usando dispositivos

móviles, y se llegó a la conclusión de que el desarrollo del aplicativo representará una gran ayuda a las empresa comercializadoras, tal y como podría ocurrir con la implementación de un aplicativo móvil para las ventas de Industrial Filomeno SAC.

- Por último, nuestra investigación también tendría relación con la de QUISI (2012) *Diseño e implementación de una aplicación para dispositivos Android en el marco del Proyecto Pequeñas y Pequeños Científicos de la Universidad Politécnica Salesiana*, la cual buscó diseñar e implementar una aplicación para dispositivos Android para el proyecto en mención y se llegó a la conclusión de que se llegó a obtener un gran conocimiento sobre el desarrollo en dispositivos móviles basados en Android, así como su arquitectura, características, componentes y funcionamiento. En ese sentido, la relación está dada, en vista de que Industrial Filomeno SAC también busca la implementación de un aplicativo móvil para celulares.



## CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Luego de haber investigado y de haber aplicado el instrumento, esta tesis ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Luego de realizada la encuesta, y haber quedado establecido que el 91 % de los encuestados (clientes de Industrial Filomeno SAC), han respondido que se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo con la implementación de un aplicativo móvil para las ventas de Industrial Filomeno SAC, se comprueba la hipótesis general: “Un aplicativo para dispositivos móviles de los productos de Industrial Filomeno SAC 2017 sería factible en la aceptación de su clientela”.
- En vista de que en los tiempos actuales, los Smart phones o teléfonos inteligentes son usados por una gran parte de la población (sobre todo de aquella que tiene mayor poder adquisitivo), los clientes de Industrial Filomeno SAC, se muestran de acuerdo con la creación de un aplicativo móvil para la realización de sus pedidos de bienes; teniendo en cuenta factores como el ahorro de tiempo y las facilidades que brinda un aplicativo móvil, lo cual conlleva a una mejora en el servicio con sus implicancias de tipo económico, tal y como nos muestra en los gráficos N° 7 y 8.
- La relación y disposición de Industrial Filomeno SAC con su clientela mejoraría como nos muestra en los gráficos N° 1, 2, 3, 4 y 5, teniendo una mejor comunicación con el cliente añadiendo un nuevo sistema de ventas que sería las ventas por internet y así pueda encontrar lo que busca en pocos minutos y sin moverse de su trabajo u oficina, y sin tener que trasladarse hasta la tienda dándole una gran satisfacción al cliente y así poder fidelizar mas clientes.
- La clientela tendría la información a la mano de todos los productos de Industrial Filomeno SAC de forma detallada y las novedades que gracias al positivo resultado que nos muestra el grafico N°6 a la implementación

del aplicativo nos permitiría consolidarnos en el mercado analizando que tipo de productos serian más solicitados y mejorando nuestro servicio.

## **4.2 Recomendaciones**

Asimismo, esta tesis ha establecido algunas recomendaciones:

- Si bien es cierto, 9 de cada 10 encuestados se muestra de acuerdo con la creación de un aplicativo móvil para la comercialización de los productos de Industrial Filomeno SAC, 1 de cada diez no está de acuerdo con tal implementación. En ese sentido, la empresa deberá buscar el mecanismo correcto para conservar a sus clientes y seguir tratándolos igual bajo el sistema de ventas tradicional, en el cual el cliente acude a hacer sus compras a la tienda directamente.
- Asimismo, habría que tener muy en cuenta que un 84 % de los encuestados estaría muy de acuerdo con algún tipo de mejora en el servicio de ventas de Industrial Filomeno SAC de forma general, y un 9 % estaría de acuerdo con algún tipo de mejora en el servicio. Estos resultados nos ponen de manifiesto, que los clientes estarían de acuerdo en que hayan mejoras en el servicio, lo cual debería ser tomado muy en cuenta por la gerencia, a fin de hacer los correctivos necesarios.

## CAPITULO V: BIBLIOGRAFÍA

HERNÁNDEZ, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México. Ed. McGraw Hill.

HOWARD, J. (1993). El comportamiento del consumidor en la estrategia de marketing. España. Ed. Díaz de Santos.

KENDALL KENNETH, E (2007) *Informática de sistemas*. Última edición; editorial rama; Lima-Perú; Uned.

KOTLER, P. (2010). *Principios del Marketing*. New York. Person.

MCCARTHY J. (1978). *Marketing Básico*. Sexta Edición. Homewood.

QUISI, D. (2012) *Diseño e implementación de una aplicación para dispositivos Android en el marco del Proyecto Pequeñas y Pequeños Científicos de la Universidad Politécnica Salesiana*. Tesis para la obtención del Título de Ingeniero de Sistemas. Ecuador. Universidad Politécnica Salesiana.

TRACY, B. (1997) *Estrategias eficaces de ventas*. Madrid. Ed. Paidós Empresa.

VALDERRAMA, S. (1990). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima. Ed. San Marcos.

### **Referencias de trabajos de fin de grado, carrera y tesis**

AJA, J. (2014). *Aplicación móvil para el acceso a la información de la Universidad de Cantabria*. Trabajo de Fin de Grado de Ingeniería de Tecnologías de Telecomunicación. España. Universidad de Cantabria.

ARANAZ (2009) *Desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles sobre la plataforma Android de Google*. Proyecto de Fin de Carrera. España. Universidad Carlos III de Madrid.

AGUIRRE, L. y SINCHE, H. (2013) *Diseño de una aplicación móvil para la consulta académica de la FIIS UTP*. Tesis para el curso de Ingeniería de Sistemas I. Perú. Universidad Tecnológica del Perú.

BALAREZO, B. (2012) *Desarrollo de un sistema de información de registro de pedidos para ventas usando dispositivos móviles*. Tesis para optar el Título de Ingeniero Informático. Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.

### **Referencias Electrónicas**

- <http://appdesignbook.com/es/contenidos/las-aplicaciones/>
- <https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0018-aplicaciones-moviles-que-son-y-como-funcionan>
- <http://qode.pro/blog/que-es-una-app/>
- [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/233016/EXE\\_SAM/leccin\\_2\\_que\\_es\\_una\\_aplicacin\\_mvil.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/233016/EXE_SAM/leccin_2_que_es_una_aplicacin_mvil.html)
- <http://www.pymerang.com>
- <http://www.promonegocios.net>
- [www.ecured.cu](http://www.ecured.cu)
- <http://www.eumed.net>

## CAPITULO VI: ANEXOS

### ANEXO N° 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrucciones: La Gerencia de Industrial Filomeno SAC, siempre preocupada por atender y servir mejor a nuestros clientes, ha elaborado esta encuesta a fin de mejorar nuestra atención. Por ello, agradecemos a usted responder a las siguientes interrogantes u opiniones.

1. ¿Hace cuánto tiempo es usted cliente de nuestra empresa?
  - a. Entre 1 y 5 años 1
  - b. Entre 5 y 10 años 2
  - c. Entre 10 y 15 años 3
  - d. Entre 15 y 20 años 4
  - e. De 20 años a más 5
  
2. ¿Cuál de los tipos de sistemas de ventas implementado por Industrial Filomeno SAC es la que utiliza para realizar sus compras?
  - a. Directo en la tienda. 1
  - b. Por teléfono 2
  - c. Por correo electrónico 3
  
3. ¿Está usted satisfecho con el sistema de ventas de Industrial Filomeno SAC?
  - a. Satisfecho 1
  - b. Muy satisfecho 2
  - c. Medianamente satisfecho 3
  - d. Insatisfecho 4
  
4. ¿Está usted satisfecho con el servicio que se le brinda Industrial Filomeno SAC?
  - a. Satisfecho 1
  - b. Muy satisfecho 2
  - c. Medianamente satisfecho 3
  - d. Insatisfecho 4

5. ¿Estaría usted de acuerdo con algún tipo de mejora en el servicio de ventas de Industrial Filomeno SAC?

- |                   |   |
|-------------------|---|
| a. De acuerdo.    | 1 |
| b. Muy de acuerdo | 2 |
| c. En desacuerdo  | 3 |

6. ¿Estaría usted de acuerdo en la implementación de un aplicativo móvil para las ventas de Industrial Filomeno SAC?

- |                   |   |
|-------------------|---|
| a. De acuerdo.    | 1 |
| b. Muy de acuerdo | 2 |
| c. En desacuerdo  | 3 |

7. De haber contestado afirmativamente la respuesta anterior ¿Cree usted que le generaría mayor comodidad hacer compras en Industrial Filomeno SAC desde su celular?

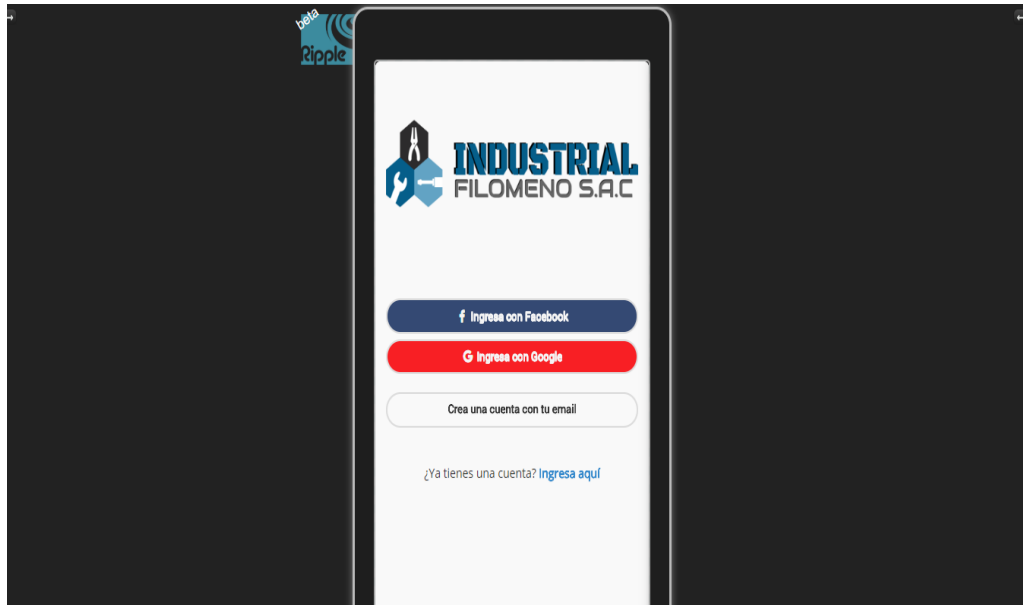
- |               |   |
|---------------|---|
| a. Cómodo     | 1 |
| b. Muy cómodo | 2 |
| c. Incómodo   | 3 |

8. ¿Cree usted que sería más factible realizar sus compras a través de un aplicativo móvil en Industrial Filomeno SAC, porque le ahorraría tiempo?

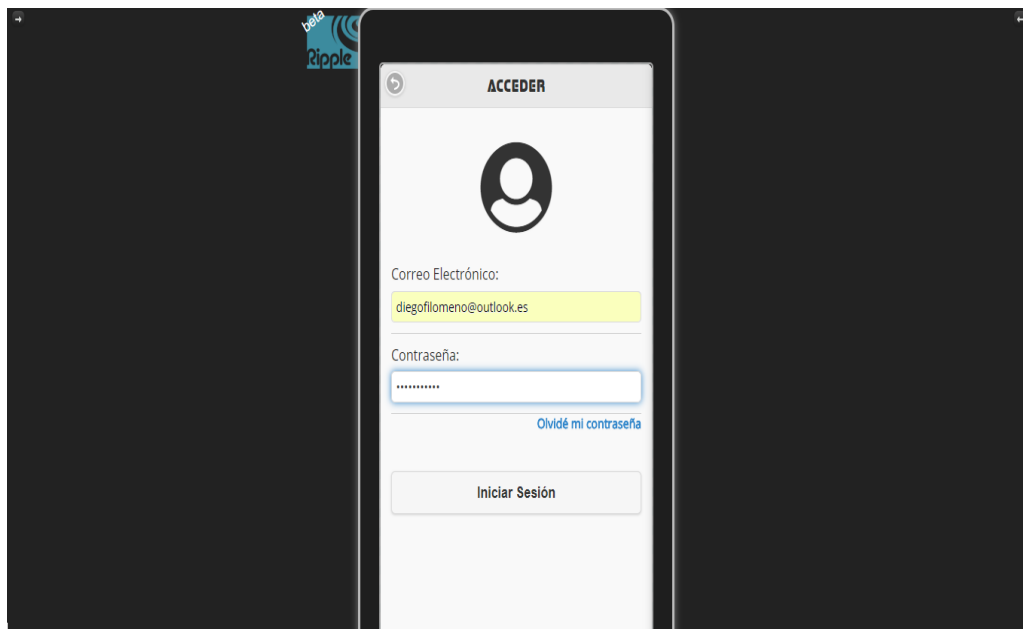
- |               |   |
|---------------|---|
| a. Sí         | 1 |
| b. No         | 2 |
| c. Es posible | 3 |

## ANEXO Nº 2: PROTOTIPO DE LA APLICACIÓN MOVIL PROPUESTA

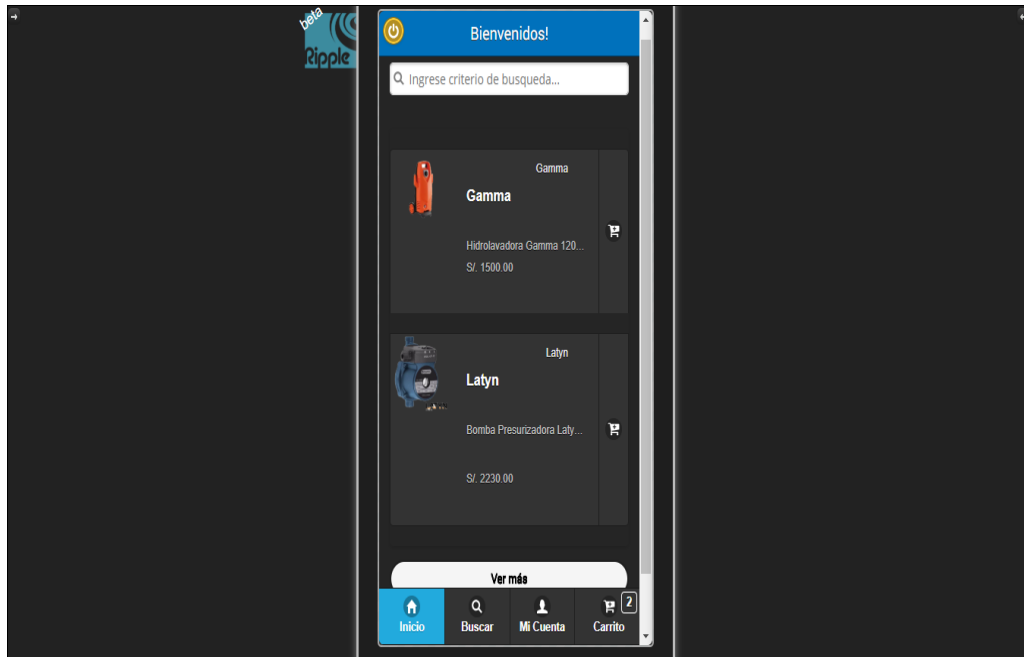
1. En la siguiente imagen mostraremos la primera página que el cliente vería al iniciar la aplicación desde su dispositivo móvil para iniciar sesión, en caso de que el cliente sea nuevo le daría “click” al botón “crea una cuenta con tu email” para así crearse una cuenta.



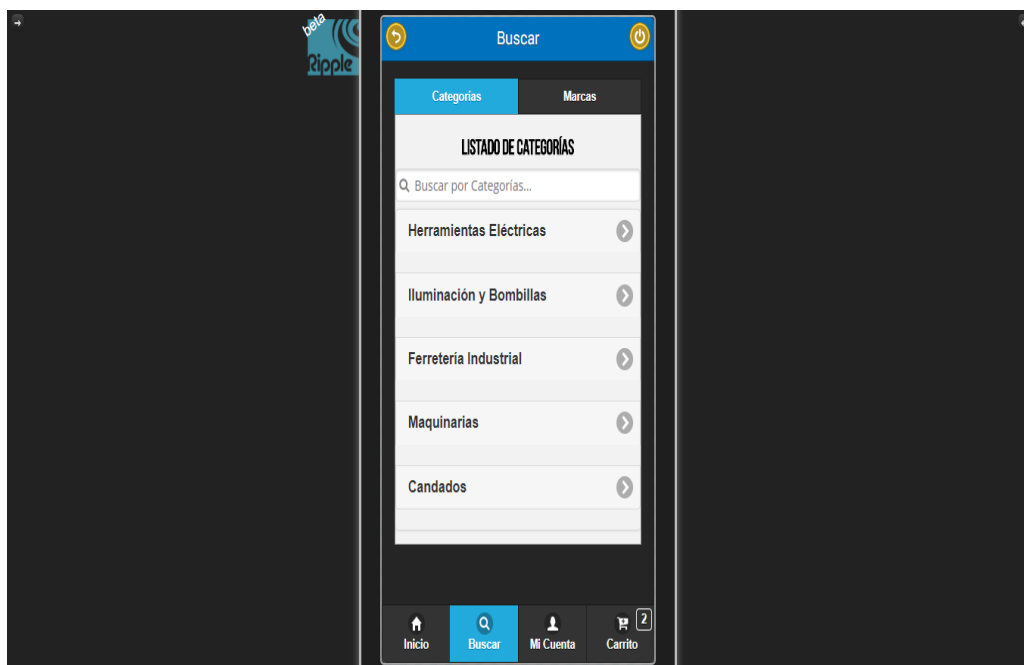
2. En la siguiente imagen mostraremos los campos para que el cliente pueda digitar su correo electrónico y contraseña para ingresar a su cuenta.



3. En la siguiente imagen vemos que el cliente accedería a su cuenta y podría observar productos que podrían estar de promoción o son los más vendidos y populares de la empresa en la página “Inicio”.

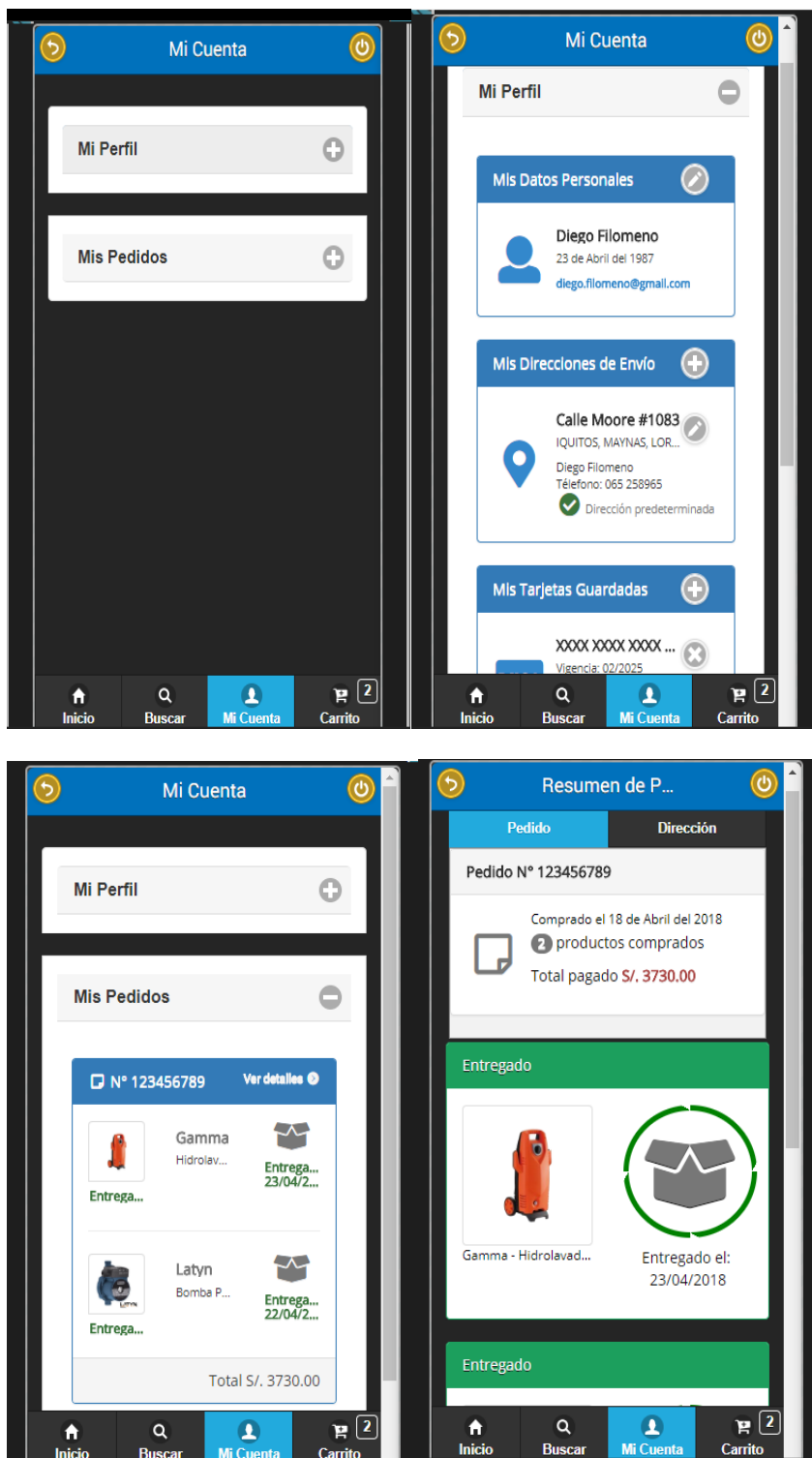


4. En la siguiente imagen el cliente puede darle “click” al siguiente botón que es “buscar” donde ahí podrá buscar todos los productos de la empresa por categorías y marcas.

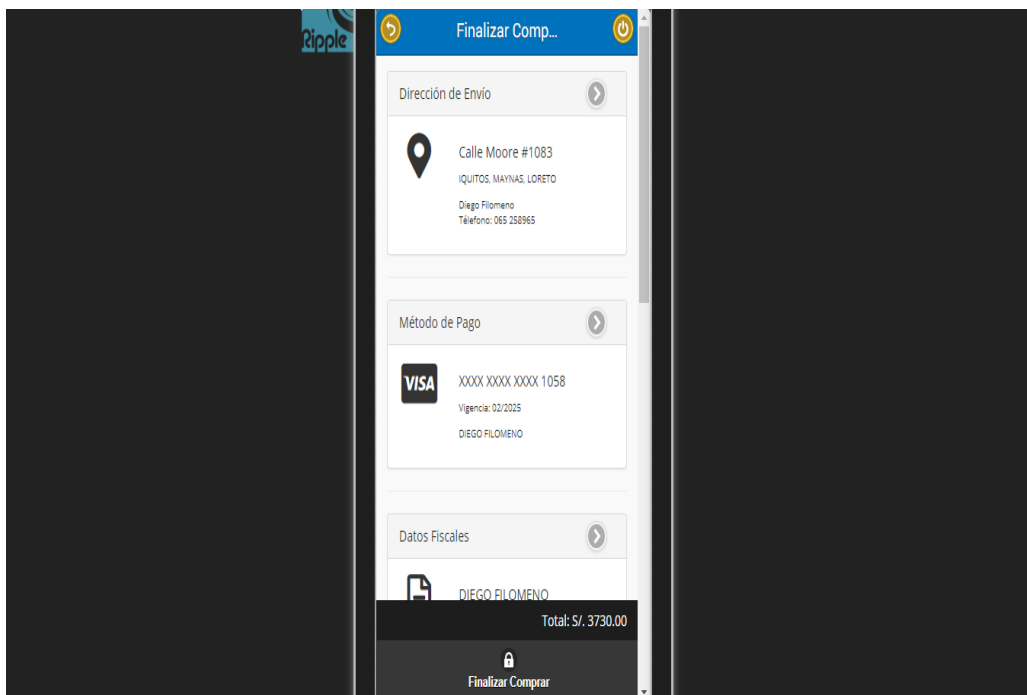
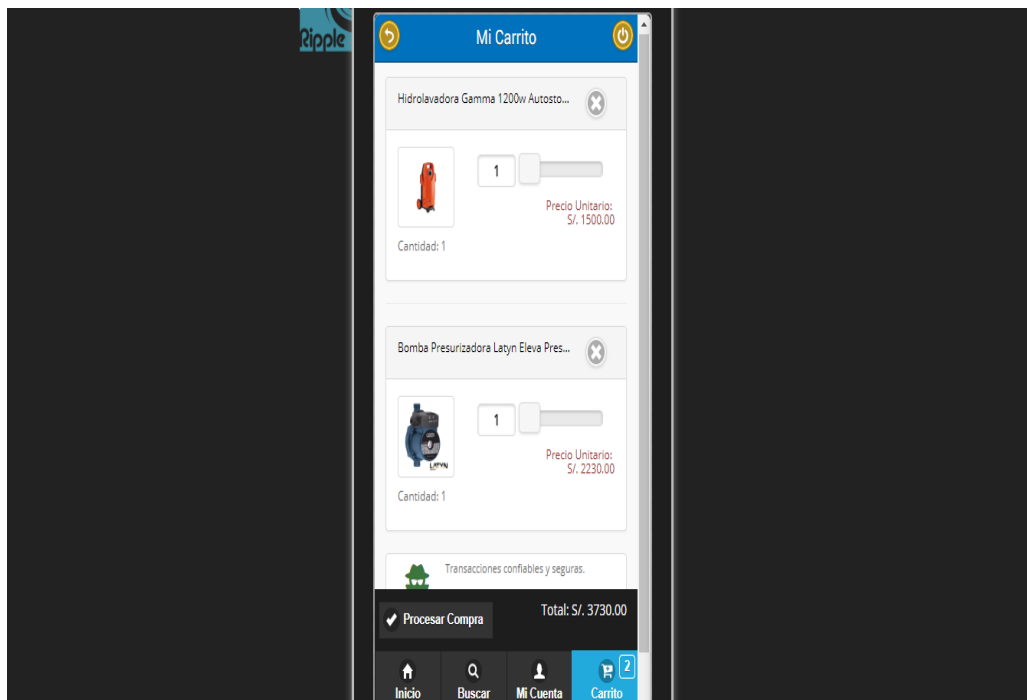




5. En las siguientes imágenes vemos lo que sería el botón “Mi cuenta” donde el cliente tendría en “Mi Perfil” sus datos personales, dirección, datos de tarjeta para comprar por internet y en “Mis Pedidos” la información de su compra detalladamente.



6. En las siguientes imágenes presentamos el ultimo boton “Carrito” donde se efectua la compra de los productos.



### ANEXO N° 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

## “Análisis para determinar la factibilidad de la aceptación de los clientes a un aplicativo para dispositivos móviles de los productos de Industrial Filomeno SAC 2017”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál sería la factibilidad de la aceptación de los clientes a un aplicativo para dispositivos móviles de los productos de Industrial Filomeno SAC 2017?	Determinar la factibilidad de la aceptación de los clientes a un aplicativo para dispositivos móviles de los productos de Industrial Filomeno SAC 2017.	Un aplicativo para dispositivos móviles de los productos de Industrial Filomeno SAC 2017 sería factible en la aceptación de su clientela.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  Aplicativo para dispositivos móviles	<b><u>TIPO</u></b>  Descriptiva  <b><u>DISEÑO</u></b>  Descriptivo simple.
<p>1.- ¿Cuáles son las ventajas económicas de un aplicativo para dispositivos móviles respecto de los productos de Industrial Filomeno SAC 2017 en su clientela?</p> <p>2.- ¿Cuáles serían las mejoras en la relación y disposición de Industrial Filomeno SAC 2017 con su clientela por medio de un aplicativo móvil que muestre sus productos?</p> <p>3.- ¿Qué productos de comercialización ofrecería Industrial Filomeno SAC 2017 en un aplicativo para dispositivos móviles?</p>	<p>1.- Analizar cuáles son las ventajas económicas de un aplicativo para dispositivos móviles respecto de los productos de Industrial Filomeno SAC 2017 en su clientela</p> <p>2.- Proponer mejoras en la relación y disposición de Industrial Filomeno SAC 2017 con su clientela por medio de un aplicativo móvil que muestre sus productos.</p> <p>3.- Determinar qué productos de comercialización ofrecería Industrial Filomeno SAC 2017 en un aplicativo para dispositivos móviles.</p>		<p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de implementación de un aplicativo de celular</li> <li>• Oportunidad de ahorro de tiempo en compras</li> <li>• Oportunidad de comodidad en las compras</li> </ul> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Relación con los clientes</p> <p>Indicadores:</p>	<p><b><u>POBLACIÓN</u></b></p> <p>148 clientes fidelizados</p> <p><b><u>MUESTRA</u></b></p> <p>107 clientes.</p> <p><b><u>TÉCNICA</u></b></p> <p>Encuesta</p> <p><b><u>INSTRUMENTO</u></b></p> <p>Cuestionario</p>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo como cliente de la empresa.</li><li>• Mejora en el servicio</li><li>• Satisfacción con el servicio</li><li>• Satisfacción con el sistema de ventas</li><li>• Sistema de compras</li></ul>	
--	--	--	--	--

Fuente: fuente propia.