



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2022- OCTUBRE 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TEMA:

ANÁLISIS SOBRE LA FUNCIONALIDAD DE LA GESTIÓN DE MERCADERÍA
DEL APLICATIVO ALICORP DE LA EMPRESA PROMOLUCKY

ESTUDIANTE:

DARLING MICHEL FIGUEROA CAYAMBE

TUTOR:

ING. FABIAN EDUARDO ALCOSER CANTUÑA

AÑO 2022

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 7 |
| JUSTIFICACIÓN..... | 8 |
| OBJETIVOS..... | 9 |
| MARCO CONCEPTUAL..... | 11 |
| Negocio de consumo masivo..... | 11 |
| • Encuestas de calidad para la verificación de un buen servicio según los estándares definidos por la empresa..... | 13 |
| • Equipos o dispositivos para controlar presencia del empleado..... | 13 |
| • Registro de jornadas a través de una web o aplicación..... | 13 |
| • Deadlines o tiempos estipulados de entrega de tareas..... | 13 |
| • Fijación de indicadores de rendimientos o KPIs a cada colaborador..... | 13 |
| • Monitorizar las actividades de los colaboradores..... | 13 |
| Alicorp Soluciones (exproductos industriales)..... | 17 |
| Gastronomía (ex food service)..... | 18 |
| Industrias..... | 18 |
| Productos nativos peruanos..... | 18 |
| Nutrición animal..... | 19 |
| Venta Directa..... | 19 |
| MARCO METODOLÓGICO..... | 28 |

| | |
|-----------------------|----|
| RESULTADOS | 30 |
| CONCLUSIONES..... | 43 |
| RECOMENDACIONES | 44 |
| REFERENCIAS | 45 |
| ANEXOS | 48 |

RESUMEN

El siguiente proyecto se realizó con la finalidad de realizar el análisis sobre la funcionalidad de la gestión de mercadería del aplicativo alicorp de la empresa promolucky. Se planteará el enunciado y un problema de investigación que servirá como base para el desarrollo del presente trabajo. Adicionalmente, se definen los objetivos, generales, específicos y la metodología de investigación. Se presenta la definición de los conceptos principales mencionados en la investigación, una reseña de la empresa Alicorp S.A.A. También se realizó un análisis sobre la actual situación del proceso de control en el cumplimiento de horarios laborales que maneja actualmente el área de Talento humano, el objetivo es llegar al modelo de venta directa y todos los edificios escalonados en un área donde aún no ha ingresado al mercado. El problema es que el sistema es funcional cumple para la gestión de mercadería, pero es muy rígido, no presenta flexibilidad para cambios o actualizaciones de las operaciones básicas de manipulación, adicionalmente, cuando el aplicativo bootea se crea duplicidad de la información, consecuentemente, lo ideal sería crear un software personalizado para la Promolucky, que se adapte a las necesidades y requerimientos propios de la empresa.

Palabras clave: Alicorp, sobrecargado, bootea, mercaderista, aplicativo

ABSTRACT

The following project was carried out with the purpose of carrying out the analysis of the merchandise management functionality of the alicorp application of the promolucky company. The statement and a research problem that will serve as a basis for the development of this work will be presented. Additionally, the general and specific objectives and the research methodology are defined. The definition of the main concepts mentioned in the research is presented, a review of the company Alicorp S.A.A. An analysis was also carried out on the current situation of the control process in compliance with working hours currently handled by the Human Talent area, the objective is to reach the direct sales model and all the staggered buildings in an area where it has not yet entered. to the market. The problem is that the system is functional, it complies with the management of merchandise, but it is very rigid, it does not present flexibility for changes or updates of the basic handling operations, additionally, when the application boots, duplication of information is created, consequently, what The ideal would be to create customized software for Promolucky, which adapts to the company's own needs and requirements.

Keywords: Alicorp, overloaded, boots, merchandiser, application

INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto se realizó con la finalidad de realizar un, “ANÁLISIS SOBRE LA FUNCIONALIDAD DE LA GESTIÓN DE MERCADERÍA DEL APLICATIVO ALICORP DE LA EMPRESA PROMOLUCKY, para eso se siguieron varios capítulos en los cuales se detallarán a continuación:

En el Capítulo I, se plantea el enunciado y el problema de investigación que servirá como base para el desarrollo del presente trabajo. Adicionalmente, se definen los objetivos, generales, específicos y la metodología de investigación.

En el Capítulo II, se presenta la definición de los conceptos principales mencionados en la investigación, una reseña de la empresa Alicorp S.A.A. Y finalmente, se realiza el análisis, diseño y la reingeniería del sistema para verificar sus errores y sus futuras soluciones.

En el Capítulo III, se describe a la red de distribución actual, presentando objetivamente el problema menciona en el Capítulo I.

Finalmente, se enumeran las conclusiones de acuerdo a los objetivos trazados al inicio de la investigación y las recomendaciones.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a las exigencias en el mercado el presente caso de estudio se desarrolla tomando como referencia el aplicativo Alicorp que fue implementada por la empresa Promolucky con finalidad de que los mercaderistas guarden la información de los puntos de ventas que les llega al instante a través de un móvil.

En cuanto a usuarios finales existe insatisfacciones en los actuales momentos, es decir que a raíz de este aplicativo móvil han surgido varios inconvenientes lo que se muestra mucha inconformidad con los usuarios finales, dentro de estos problemas se tiene la probabilidad de la poca capacitación por parte de la empresa, en consecuencia, se tiene la necesidad de analizar cuáles son los principales motivos que causan diversos inconvenientes en el aplicativo en estudio.

Se registran en el histórico del Call Center del año 2017 un alto índice de quejas por parte de los mercaderistas de un total de 500, donde en el mes de enero a febrero se incrementó en un 29%, mientras que desde febrero a marzo aumento en un 90%, de abril a mayo aumentaron en un 46% las quejas del Call Center las cuales surgen por el incorrecto uso del aplicativo móvil y no seguir el manual que cada uno de ellos tienen. (Promolucky S.A, 2017)

JUSTIFICACIÓN

Por las exigencias del mercado con el levantamiento de los negocios inteligentes existentes, se ha dado la gestión de mostrar servicios como aplicativos móviles, aplicando plataformas amigables y de fácil manipulación como lo es Power BI, siendo está la herramienta en la que están trabajando actualmente, ayudando a los clientes de Promolucky a tener información al alcance de la mano con un solo clic, así como información actualizada para tomar decisiones de manera rápida y oportuna.

Estableciendo e identificando los factores clave relacionados con la satisfacción o insatisfacción mediante la herramienta por parte de los mercaderistas, donde el sistema denominado Promolucky debe ser capaz de identificar un plan de mejora relacionado con el proceso de implementación, servicios de aplicaciones móviles para los vendedores de varios clientes y de diferentes tipos de mercados, que se obtendrán a través de la investigación realizada.

Alcanzando de esta manera la conformidad de los usuarios se brindará múltiples beneficios, como herramienta de apoyo para realizar su trabajo de la manera más eficaz y eficiente reduciendo el nivel de insatisfacción que tiene en la actualidad, puesto que al ser un servicio nuevo y el tiempo que toma adaptarse a estos nuevos procesos, teniendo la finalidad de disminuir el número de quejas del Call Center asociadas al servicio brindado.

OBJETIVOS

Objetivo General

Examinar la funcionalidad del servicio Alicorp para comerciantes por medio de la aplicación móvil de Promolucky.

Objetivos Específico

- Analizar el nivel de satisfacción/insatisfacción con el servicio por aplicativo móvil de Promolucky para mercaderistas
- Resolver las causas de satisfacción/insatisfacción con el servicio mediante la aplicación móvil Promolucky para los mercaderistas.
- Identificar los beneficios adicionales que los mercaderistas reclaman para el aplicativo móvil Promolucky.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

- Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación

SUBLINEA

- Redes y tecnologías inteligentes de software y hardware

MARCO CONCEPTUAL

Negocio de consumo masivo

El consumo masivo, principal actividad de la empresa, implica la producción de bienes de uso cotidiano y casero, tales como detergentes, jabón de lavar, suavizantes, aceites domésticos, fideos, galletas, harinas domésticas, margarinas domésticas, salsas de mesa, salsas para pastas, refrescos instantáneos, postres instantáneos, paletones, entre otros. En primer lugar, en la producción de detergentes, se mantiene un liderazgo absoluto en el mercado con 57,1%, debido a una adecuada estrategia de segmentación y manejo del portafolio de marcas, como Bolívar, Marsella y Opal (Miranda, 2015).

En 2014, en la línea de jabón de lavar, la empresa mantuvo una posición de líder con 78,5% gracias a la estrategia de portafolio de marcas y enfoque en tamaños óptimos de presentación de acuerdo a los requerimientos de sus clientes. Cabe resaltar que en la línea de suavizantes recién ingresa en el ejercicio pasado y alcanzó un 14,9% de participación, mercado manejado por Procter & Gamble (P&G) y Colgate-Palmolive (Medina, 2020).

En la línea de aceites domésticos, sus marcas Primor y Cocinero contaban con una participación de 53,7% en diciembre de 2014; este logro se alcanzó fundamentalmente por la aceptación y posicionamiento de Primor debido a un cambio de empaques, que resaltaban aspectos del cuidado de la familia, así como a la oferta de variedades de productos en función del cuidado de la salud familiar. Asimismo, Cocinero, Capri, Cil y Frijol constituyen el portafolio de productos de la empresa, de las cuales Capri mantiene liderazgo regional en el norte del país (Mónica Pamela Gonzalez Chávez, 2014).

En fideos, la participación es de 51,7%. Se debe señalar que se trata de un récord histórico en volumen con sus marcas Don Vittorio; la estrategia se fundamentó en la

diversificación de la misma marca al diferenciar los productos; en galletas, se aplicaron los mismos cambios de empaques y variedades bajo una misma marca, como fueron los casos de Casino y Tentación (Chavez, 2020).

En harinas domésticas, Blanca Flor lidera con 40,8% y busca seguir creciendo en la participación de mercado con la estrategia de establecer sinergias con Sandra Plevisani, conocida empresaria repostera, en el cual se busca desarrollar campañas enfocadas en las familias peruanas, cuyo objetivo es lograr momentos que impulsen la unión familiar juntando a sus integrantes (Torres, 2015).

En la línea de margarinas domésticas, Alicorp también mantiene liderazgo, con 63,3%, y destacan sus marcas Manty y Sello de Oro bajo la estrategia de resaltar la mejor margarina para untar, para Manty, y la margarina ideal para la cocina y repostería, para Sello de Oro (Rodriguez, 2016).

Las salsas de mesa continúan conservando el liderazgo absoluto. Alacena mantiene el 96,4%: en salsas picantes, bajo la estrategia de cremas selectas, han logrado posicionar aún más la marca con Sanka y Uchucuta sin afectar el mercado logrado por la crema Ají Tarí. En salsas para pastas, Don Vittorio alcanzó el 19,7% en el segmento. Finalmente, en refrescos y postres instantáneos, la empresa es líder con 57,8% y 30,5%, respectivamente; en la línea de panetones, con las marcas Blanca Flor y Sayón, alcanza el 8,9% de participación de mercado (Osorio, 2021).

Control de cumplimiento de horarios laborales

(Cigoña, 2020) para José Fernández, las empresas usan diferentes formas para tratar de asegurar el cumplimiento de la jornada laboral de sus empleados, algunas de ellas son:

- Encuestas de calidad para la verificación de un buen servicio según los estándares definidos por la empresa
- Equipos o dispositivos para controlar presencia del empleado
- Registro de jornadas a través de una web o aplicación.
- Deadlines o tiempos estipulados de entrega de tareas.
- Fijación de indicadores de rendimientos o KPIs a cada colaborador.
- Monitorizar las actividades de los colaboradores.

Sistemas operativos móviles

Se denomina sistema operativo al grupo de procesos o programas que permiten que un software pueda tener diversas funciones personalizadas y de fácil manejo para el usuario. Los sistemas operativos móviles tienen la misma función que un S.O para computadora, permite que el usuario final pueda darle el uso requerido, los sistemas operativos móviles deben tener una interfaz que sea amigable y de fácil uso, en donde las mejoras que plantean son generalmente destinadas a tener una mejor conectividad, mejorar su interfaz y tener un mejor sistema multimedia. (Petrazzini, 2018)

Android Studio

Android Studio es una aplicación basada en IntelliJ IDEA cuya función principal es desarrollar aplicaciones basadas en el sistema operativo Android, eso es posible debido a su entorno de desarrollo integrado de aplicaciones (IDE) que dispone, este software es el verificado para el desarrollo de aplicaciones y lenguaje utilizado es

Java, Android Studio es caracterizado por su infinidad de funciones y comodidad que ofrece al desarrollador. La sociedad oficial de desarrolladores de Android Developers Android, 2021 provee una lista de funciones las cuales destacan:

- El sistema que utiliza está basado en Gradle y es flexible.
- Dispone de un emulador de Android ágil y con infinidad de funciones
- Es posible desarrollar en un entorno unificado en donde es compatible para los equipos con sistema operativo Android.
- Se puede realizar cambios en el código e incluso recursos de la aplicación sin necesidad de reiniciar el programa.
- Posee integración con una cuenta de GitHub para que los proyectos creados puedan subirse a la nube y evitar pérdidas.
- El código se guarda automáticamente según el programador vaya realizando el desarrollo.
- Es capaz de detectar si existen problemas de rendimiento, compatibilidad y usabilidad. • Compatibilidad en un 100% con el lenguaje C++.
- Compatibilidad integrada con Google Cloud Platform, que facilita la integración con Google Cloud Messaging y App Engine (Developers Android, 2021)

Java

Es uno de los lenguajes de programación más usados tanto en aplicaciones web como móviles, de hecho, existen diversas aplicaciones que no podrían funcionar a menos que java se encuentre instalado, este lenguaje comercializado por la empresa Sun Microsystems tuvo su primer lanzamiento en el año de 1996. Su característica principal es que es ágil, fiable y seguro, equipos como portátiles, consolas para videojuegos,

teléfonos móviles, hasta centros de datos, supercomputadoras en incluso Internet usan el lenguaje Java. (Velasco, 2021)

Aplicación web

En la Ingeniería de software el significado de una aplicación web se otorga a aquellas aplicaciones que los usuarios pueden utilizar accediendo a un Servidor web a través de Internet o de una intranet mediante un navegador, quiere decir que es una aplicación desarrollada en un lenguaje que es soportado por los navegadores web en la que se confía la ejecución al navegador (Ecured, 2021)

PHP

Es un lenguaje cuya característica principal es que es gratuito y multiplataforma, esto quiere decir que un programador puede ajustar el código a su conveniencia si dispone del conocimiento de este, es usado comúnmente para el desarrollo de páginas web que suelen ser dinámicas (TechTerms, 2020)

Framework

El framework es básicamente un conjunto de herramientas que usa un esquema de trabajo o macro que permite a los programadores proceder con el desarrollo de un software. El uso de un framework evitar la duplicidad en el código esto hace que se acelere el proceso del desarrollo, además asegura estabilidad y consistencia en el código, la ventaja del framework es que permite que el código pueda ser reutilizado para otros proyectos (Armetrics, 2020)

Comunicaciones

Web Services

Se puede decir que los webs Services son distintos de un modelo Cliente/Servidor debido a que no poseen como tal una interfaz de usuario, sino que su función va enfocada a conectar programar entre sí. Entre sus principales usos se destaca que permite la comunicación entre: empresa-empresa y empresa cliente. Los Web Services son claves al momento de intercambiar datos, ya que se puede realizar esto sin necesidad de que la otra organización otorgue detalles de su información (Saffirio, 2017)

Gestión de Almacenamiento en la nube

(Hat, 2021) afirma que: La manera en la que los administradores llevan un orden, control de los distintos servicios y productos que funcionan en la nube es denominada gestión en la nube. Adicionalmente, pueden tecnificar algunos procesos que sean extensos, optimizar los recursos, garantizar la confiabilidad, flexibilidad y escalabilidad son los principales factores que deben acogidos a todos los cambios.

SAP

El proveedor SAP es el que actualmente encabeza la lista para quienes requieran solución ERP en sus empresas, es decir, tanto pymes como grandes empresas encontrarán en este proveedor un gran catálogo de aplicaciones empresariales que permite interconectar las diferentes funciones que tienen cada área de la compañía, así como la tecnificación de las actividades de la empresa.

La empresa Promolucky tiene a su disposición productos que generan una buena experiencia del cliente, pasando por gestión de red y gastos, cadena de suministro digital, hasta recursos humanos y compromiso del personal; SAP cuenta con un servicio en la nube que dispone de procesamiento in-memory, y SAP Cloud Platform para el desarrollo de nuevas aplicaciones o módulos personalizados para cualquiera de los productos de SAP (AyudaLey, 2020)

Bases de Datos

La base de datos se caracteriza por su organizada y estructurada recolección de información o datos que se almacenan de forma electrónica en un sistema. Una base de datos es usualmente controlada por un sistema de gestión de base de datos (DBMS) El conjunto de los datos, las aplicaciones asociadas y el DBMS es denominado Sistema de Base de datos.

Los datos dentro de los tipos más comunes de bases de datos en funcionamiento, en la actualidad se llevan en filas y columnas en una serie de tablas para que el procesamiento y la consulta de datos sean eficientes. Adicional también es posible acceder, administrar, modificar, actualizar, controlar y organizar los datos de manera óptima, debido a que las bases de datos de manera estandarizada utilizan el lenguaje de consulta estructurado (SQL) para poder realizar estas transacciones (Oracle, 2021)

MySQL

Es un Sistema de Gestión de Base de Datos Relacionales (MySQL) se caracteriza por ser de código abierto. Su red Cliente-Servidor permite que pueda ser utilizado para la administración y creación de base de datos que tengan como base el modelo relacional, uno de sus beneficios es que es capaz de funcionar en todos los sistemas operativos, esto es una característica que no todos los RDBMS poseen. Este RDBMS puede ser utilizado para diversas actividades, generalmente tiene su parte en el desarrollo de Aplicaciones y páginas Web (G.B, 2020)

Alicorp Soluciones (exproductos industriales)

Esta línea de negocio comprende las harinas, las mantecas y las margarinas industriales. El mercado de harinas industriales presenta un estancamiento causado

principalmente por un menor consumo de pan en Lima, por una continua disminución de peso del pan y por el cambio de consumo del pan francés por otro que contenga menos harina. El escenario es atractivo, a pesar del estancamiento por la amplitud de márgenes en el sector y un crecimiento en la participación de mercado. En el segmento de mantecas industriales, la tendencia es plana; es impulsado por el sector panadero consecuentemente se proyecta como un mercado estable (Chavez, 2020).

Gastronomía (ex food service)

Esta línea de negocios incluye salsas, arroz, congelados y aceites. Se experimenta una consolidación del liderazgo en salsas y aceites, y el desarrollo de productos orientados a congelados, aderezos y postres. Todo ello significa captar 13.900 clientes a nivel nacional debido al agresivo crecimiento de cobertura a través de la fuerza de ventas directa y exclusiva, al desarrollo de la venta telefónica y a la presencia en el canal mayorista (Alcaide, 2015).

Industrias

Esta línea de negocios comprende óleos, farináceos y derivados industriales. El negocio es complejo en cuanto al desarrollo de iniciativas que impulsen consolidación de las ventas; además, se hacen esfuerzos en implementar un modelo de ventas especializado por clientes para establecer relaciones de confianza y fidelización (Kotler & Armstrong, Marketing, 2012).

Productos nativos peruanos

Este segmento orientado a la exportación, ha ampliado su base de clientes incorporando variedades adicionales de quinua, productos con mayor valor agregado con claims¹ funcionales validados por centros de investigación. El crecimiento fue de 45%

en el último ejercicio con perspectivas de seguir creciendo en volúmenes al mercado local e internacional (Chavez, 2020).

Nutrición animal

El segmento de nutrición animal atiende el mercado del camarón y mercado de peces con sus empresas Vitapro, en Ecuador, y Salmofood, en Chile (Torres, 2015).

Las líneas de negocio fueron ampliadas por la proyección de seguir adquiriendo empresas, con lo cual se impulsa la participación de productos ya establecidos en el mercado. La finalidad es la consolidación de los productos existentes mediante la diversificación y adquisición de empresas de la competencia (Osorio, 2021).

Ante el crecimiento de productos y marcas diferenciadas, se aplicó la medida de separar las tres líneas de productos iniciales (consumo masivo, productos industriales y nutrición animal), a las seis líneas de negocio descritas (consumo masivo, industrias, Alicorp soluciones, gastronomía, productos nativos, nutrición animal) (Armstrong & Kloter, 2012).

La empresa mantiene el liderazgo en la mayoría de categorías en las que participa en el mercado y el market share en varios de sus productos es superior al 50% de participación de mercado; las líneas que han experimentado un mayor nivel de crecimiento son las de detergentes, margarinas y aceites (Miranda, 2015).

Venta Directa

Venta directa es la venta de un producto de consumo o servicio, persona a persona, no en un lugar fijo de venta al minorista. Estos productos y servicios son vendidos a clientes por vendedores independientes. Dependiendo de la compañía, los vendedores pueden ser llamados distribuidores, representantes, consultores o varios otros títulos. Los

productos son vendidos principalmente a través de demostraciones del producto en los hogares, reuniones o mano a mano (Mónica Pamela Gonzalez Chávez, 2014).

Algunas de los beneficios por las cuales la gente elige la venta directa son:

- La venta directa es una buena manera de reunirse y socializar con gente.
- La venta directa ofrece horarios de trabajo flexibles.
- La venta directa es una buena manera de ganar dinero extra.
- La venta directa es una buena manera de tener una empresa.
- Las ganancias son en proporción a los esfuerzos.

Cualquiera lo puede hacer:

- No se requieren niveles específicos de educación, experiencia, recursos financieros o condiciones físicas.
- Gente de todas las edades y de todos los ambientes han triunfado en la venta directa.
- Los vendedores directos son contratistas independientes. “Ud. es su propio jefe”, lo

que significa que pueden:

- ✓ Trabajar medio horario u horario completo; uno elige cuándo y cuánto desea trabajar.
- ✓ Fijar sus propios objetivos y decidir cómo alcanzarlos.
- ✓ Ganar proporcionalmente a sus propios esfuerzos. El nivel de éxito que puede lograr está limitado sólo por su voluntad de trabajar duro.
- ✓ Ser dueño de su propio negocio con una muy baja o ninguna inversión de capital.
- ✓ Recibir capacitación y apoyo de una compañía establecida.

Hay diferentes formas de clasificar la Venta Directa, utilizando criterios como la manera de llegar al consumidor o el sistema de compensación que se emplee, entre otros.

A continuación, presentamos los más difundidos:

- a) Por la forma de llegar al consumidor se presenta los siguientes sistemas:
 - ✓ Face to face, o también conocida como venta plana, ganancia a través de los descuentos sobre el precio de Venta, como Avon y Ebel que trabajan con un catálogo de ventas y venden persona a persona.
 - ✓ Party Plan, medio de venta a través de presentaciones en reuniones de grupo, como Mary Kay y Tupperware. Se realizan reuniones en domicilios particulares, donde el dueño de casa reúne a sus amistades y conocidos para que el representante de ventas exponga las bondades de sus productos.
 - ✓ Catálogo, Es un sistema de distribución comercial para realizar una venta, ya sea de algún producto o servicios, utilizando como métodos de envío el correo ordinario o las agencias de transporte, habiendo visto previamente el comprador los productos a través del catálogo.
 - ✓ Mixta, Aquel que utiliza variadas formas de compensación, por ejemplo: venta por catálogo con dos o más niveles de compensación, como Unique en Perú.
- b) Por la forma en que la fuerza de ventas obtiene ganancias, se tienen los siguientes sistemas de compensación:
 - ✓ Descuento sobre el precio en los productos, se establece un porcentaje de beneficio al vendedor o un descuento al producto en base al volumen de ventas realizado, a mayor volumen de ventas mayor será el descuento en los productos, obteniendo una comisión más representativa.
 - ✓ Multinivel, estructura de mercadeo que comprende dos o más niveles de empresarios, quienes reciben compensación por las compras efectuadas por

las personas que ellos hayan auspiciado, entrenado, motivado y orientado, en adición a las comisiones o ganancias basadas en sus propias compras, bien sea para consumo propio o para la venta al consumidor, como Amway y Herbalife.

- ✓ Mixta, se aplican variables entre el descuento sobre el precio de los productos y el multinivel.

Sistema de aplicativos móviles

Hoy en día una gran mayoría de aplicaciones son desarrolladas en diferentes plataformas como Java, HTML, .NET, WAP, Android, IOS, Symbian, es por eso que estas plataformas son muy importantes incluyendo a los nuevos métodos de servicio al cliente. Así mismo para el desarrollo de las aplicaciones se tiene que ajustar los tipos tamaño de pantallas que se ajusten, el consumo de la batería que va a requerir, el ajuste del teclado, tamaño de la app con su respectivo procesamiento.

Análisis del funcionamiento del aplicativo Alicorp de la empresa Promolucky.

Para realizar el análisis del funcionamiento del software denominado Alicorp de la empresa promolucky, es necesario definir y entender algunas definiciones de las fases principales de la ingeniería del software:

Análisis de sistemas

Automatizar el funcionamiento manual de un sistema, para esto debemos identificar y entender el problema, documentar los requerimientos y realizar las entregas respectivas de los avances del proyecto, para garantizar la entrega del sistema a tiempo, bajo el presupuesto previsto y que sea de calidad.

Diseño de sistemas

Es la fase en la cual se define la arquitectura, módulos, interfaces y datos de un sistema para satisfacer los requisitos previamente especificados en la fase del análisis de sistemas. Es definir el modelo entidad relación, el diagrama relacional, los módulos del sistema, los componentes, el lenguaje de programación y la base de datos a utilizar.

Reingeniería de sistemas

Es el proceso que se verifica que está bien y que está mal en un sistema o aplicativo, con el objetivo de identificar los problemas y dar las soluciones más óptimas posibles. Si los errores son de forma se puede retroceder a la fase de diseño de sistemas, cuyo costo no sería muy alto, si los errores son de fondo se retrocedería a la primera fase, cuyo objetivo principal sería decidir: acoger lo bueno y empezar a desarrollar el software de nuevo o verificar lo bueno y de ahí empezar el proceso de la reingeniería como tal.

Entorno del aplicativo Alicorp

Es una app, que sirve para realizar todos los procesos de la empresa, se marca la entrada y la salida del personal, la gestión que se realiza en el punto venta, se realiza el inventario de los productos. Pero existe un problema, es que no existen las opciones de actualizar, eliminar y los reportes ya son preconcebidos, es decir, no es un software que sea flexible.

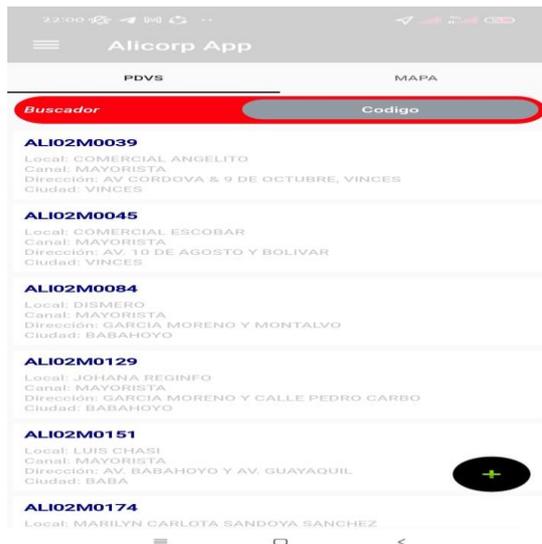


FIGURA 1. Sistema Alicorp (EMPRESAS EXISTENTES)
Fuente de datos: Autor

En la presente pantalla se puede visualizar las empresas actuales con las cuales se realizan las ventas, existe adicionalmente, la opción para añadir las empresas que sean necesarias, pero no podemos eliminar las empresas, es decir el sistema es muy restringido en esta opción.

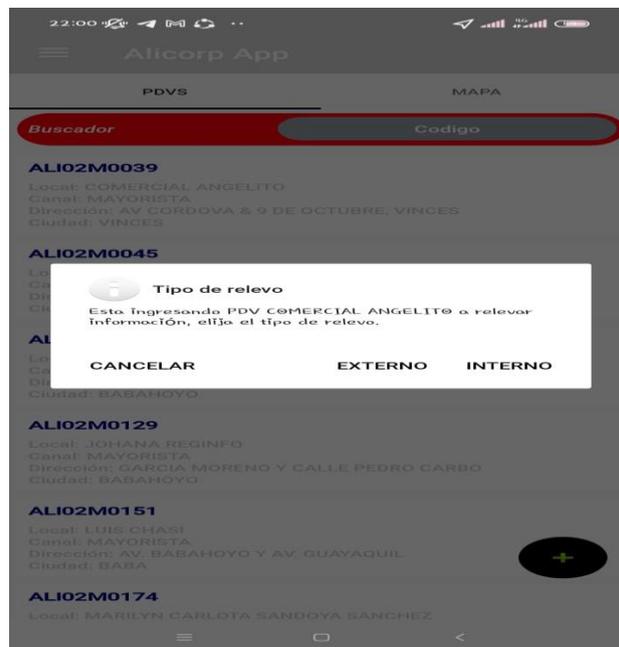


FIGURA 2. Ingreso de una nueva empresa
Fuente de datos: Autor

En esta pantalla podemos verificar el ingreso de una nueva empresa, lo principal es que se le asigna un código de manera automática, adicionalmente se ingresa la información de: el nombre del local, si es canal que puede ser: mayorista o minorista, la dirección y la ciudad. No podemos editar los datos, en caso de algún error, de esta manera se identifica otra limitante del sistema.

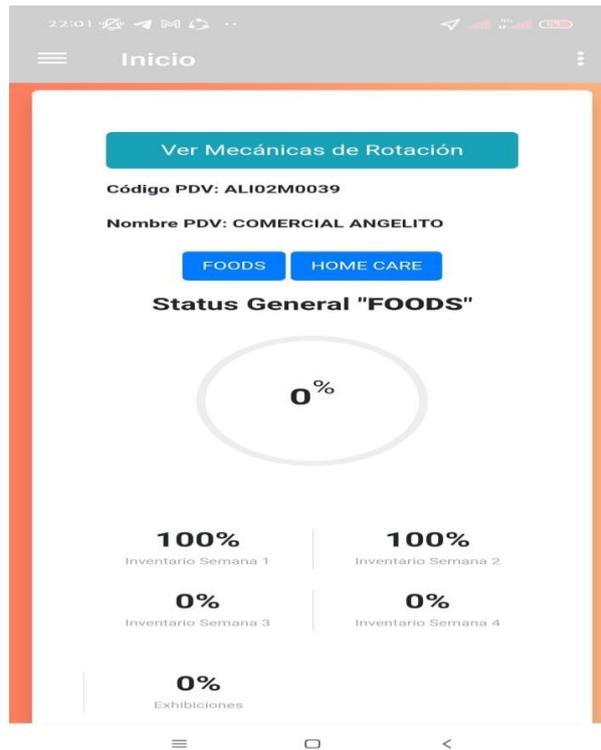


FIGURA 3. Ingreso de los productos solicitados

Fuente de datos: Autor

En la figura 3, se visualiza la pantalla denominada: mecánicas de rotación, que realiza el ingreso de los productos que solicita una empresa, en la parte de arriba podemos observar que nos proporciona el código de la empresa y el nombre de la misma, pero aquí se nos presenta otro inconveniente, pues se debe ingresar cada uno de los productos requeridos y solo al final se realiza un solo envío de todo lo solicita, en una sola acción, pero no sabemos qué productos no más fueron ingresados y el problema más significativo es que cuando el sistema se queda intermitente no sabemos realmente si valido la transacción, pues, demora mucho en validar la información y en indicarnos que la

transacción fue correctamente validada, se ha dado casos que nunca se aparece la confirmación porque el sistema bootea, pero finalmente la transacción si se validó, generando incoherencias en el sistema y hay veces que existe duplicidad de los pedidos.

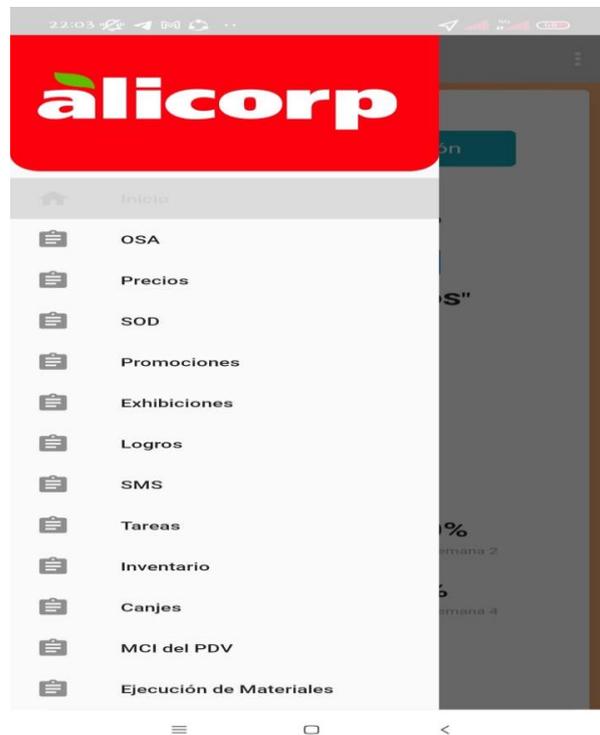


FIGURA 4. Opciones del programa ALICORP

Fuente de datos: Autor

En el presente gráfico, se muestra todas las opciones que tiene el sistema para la manipulación de los productos como son: los precios, promociones, exhibiciones, logros y el inventario que existe en la actualidad. Son las opciones que se utilizan en nuestra empresa, pero que también existen limitaciones, pues, la opción principal se puede ingresar la información, pero la limitante es que no se puede ni actualizar por algún cambio que siempre existente, no se puede eliminar alguna información que ya no sea necesario o que por error fue ingresado y el sistema tampoco nos proporciona reportes de las actividades.

Otra limitante, es que el sistema se abre solo en los siguientes navegadores: internet explorer y google Chrome, no soporta el firefox mozilla. Además, una ventaja acepta varios tipos de archivos, pero la limitante es que se lo debe subir de uno en uno y en caso sea necesario se debe proceder a empaquetarlos y enviarlos como una sola unidad.

El problema también radica que al ser un sistema comprado a la empresa Lucky que es desarrolladora de software en la ciudad de Lima en el país de Perú, no nos indican cual es el lenguaje de programación, ni con que base de datos trabajan. Se puede indicar que el sistema es bastante restringido en su trabajo, pero cumple con las pocas funciones que tiene, el problema de interconectividad radica en que los mercaderistas tienen que realizar visitas in situ a las empresas que proveen de dichos productos, y al realizar una sola aceptación de todos los productos que solicitan las empresas, muchas de las veces el sistema bootea y no se sabe si realmente validó o no la transacción, esto se da por 2 razones principales: la carga que tiene ese momento el sistema y la otra es la conectividad al internet puesto que hay empresas que están ubicadas en zonas rurales donde el internet es de mala calidad y tiene muy baja recepción, lo que conlleva a que estos problemas se originen.

La solución técnica, más viable sería que consideren la posibilidad de conformar un verdadero departamento de TIC's, con un desarrollador o grupos de desarrolladores, donde tendrán un software al gusto de la empresa, es decir, creado a las necesidades y personalizado a la empresa, que sea modificable en el tiempo y que al realizar sus mantenimientos y actualizaciones no sea rígido, sino al contrario pueda evolucionar fácilmente con los cambios de los requerimientos del cliente.

MARCO METODOLÓGICO

El tipo de metodología utilizada en este presente trabajo de investigación será exploratoria y descriptiva, y de tipo cualitativa y cuantitativa, las herramientas utilizadas son las encuestas y la observación.

Por lo cual las técnicas de recolección de datos que se usará son las encuestas con fuentes de información primaria y secundaria.

- Fuente Primaria: Para obtener de esta información se la podrá saber luego de la observación directa, encuestas y la entrevistas.
- Fuentes Secundarias: Tienen que ver con libros referentes al tema, artículos científicos, también casos referenciales los cuales se describirán en la parte ultima de la presente investigación es decir en la bibliografía

Para el presente caso de estudio se utilizó los siguientes métodos de investigación:

METODO BIBLIOGRAFICO

La investigación bibliográfica o documental consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información. Porque se consultará la información y se realizará una selección de la información para organizarla y resumirla de la forma más idónea para garantizar un documento final de calidad.

METODO INDUCTIVO DEDUCTIVO

La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Porque en base a los problemas que existe podemos indicar de forma general cuáles serán las soluciones a los problemas existentes.

RESULTADOS

La encuesta se realizó a toda la población del caso de estudio a realizar que son: 80 mercaderistas distribuidos en la provincia de Los Ríos, tanto como hombres y mujeres son usuarios finales del servicio por aplicativo móvil. Cabe recalcar que un 80% de mercaderistas están en la zona de Babahoyo y Montalvo.

PREGUNTA 1:

¿Nivel de satisfacción por género en la utilización del aplicativo Alicorp?

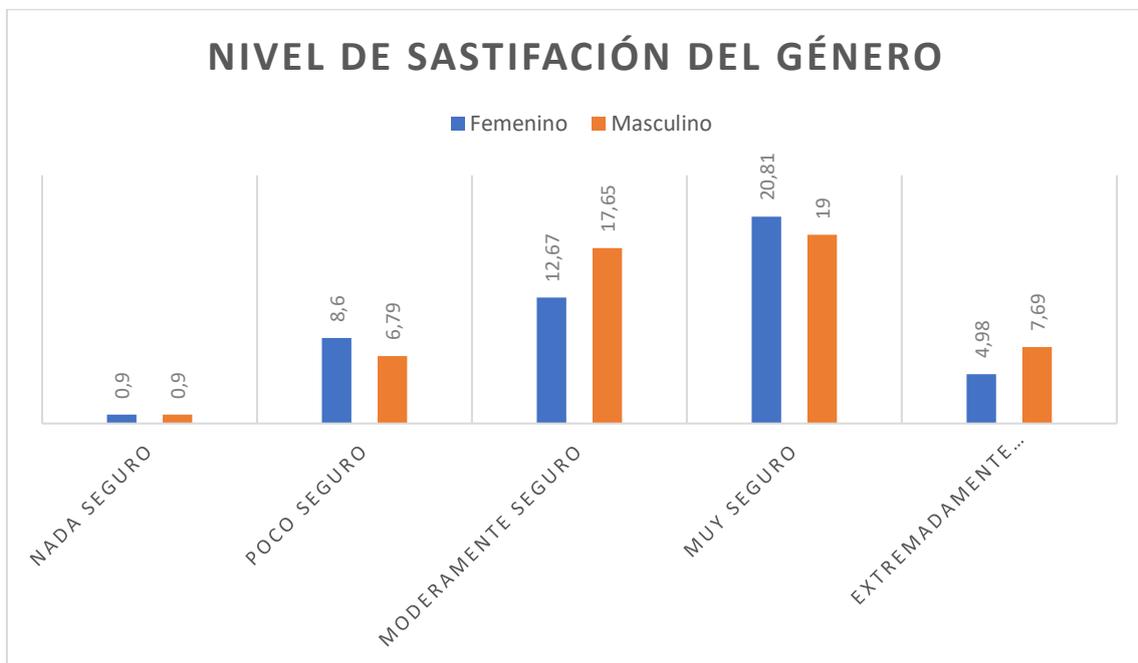


FIGURA 5. Nivel de satisfacción por género

Fuente de datos: Autor

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Luego de proceder con el estudio se cruzó las variables Género y Nivel de Satisfacción donde el 52% son hombres y el 48% son mujeres. Obteniendo el 20,81% de mercaderistas mujeres como seguros y el 19% de los hombres también como seguros, pero se tiene en poco seguro del sexo femenino con un 8,6% y con un 6,79% del lado

masculino, si realizamos la suma de los dos géneros tenemos que un 15,39% afirman que el sistema es poco seguro para el ingreso de las ventas, los mismos que se ven reflejados en los reportes finales, porque los mercaderistas no saben muchas de las veces si la información fue correctamente validada por el aplicativo porque muchas de las veces el sistema se cierra y no se sabe el estado de la transacción.

PREGUNTA 2:

¿El sistema Alicorp es complejo de utilizarlo?

| ITEMS | FREC. | PORC. |
|--------------|-----------|---------------|
| SI | 67 | 83,75 |
| NO | 13 | 16,25 |
| TOTAL | 80 | 100,00 |

TABLA 1. Complejidad del sistema ALICORP



FIGURA 6. Complejidad del sistema ALICORP

Fuente de datos: Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Debido a la complejidad de los procesos a realizar dentro del aplicativo para la obtención de la mercadería en línea, visualizamos que un 83,75% no están contentos con el programa, podríamos indicar que el descontento viene por parte de los mercaderistas porque buscan reducir los pasos para la obtención de lo que necesitan y acortar el tiempo en el mismo, el aplicativo está muy sobrecargado lo cual genera que la app no corra y termine saliéndose del proceso instaurado, recordemos que la mayoría de mercaderistas actualmente compran sus artículos mediante internet y se supone que la aplicación debe ser de ayuda y no retrasar los procesos durante estas adquisiciones. Finalmente, el aplicativo no bootea correctamente y tiende a cerrarse por sí solo y no se sabe en que punto quedo el proceso, si efectivamente concluyo o no dicho requerimiento. Solo 13 mercaderistas que representan el 16,25% están conformes con el servicio, porque dichos mercaderistas deben estar en zonas con un nivel bueno de internet, lo que significa que no tengan problemas al utilizar el aplicativo. Aquí podemos mencionar que los mercaderistas que se encuentran trabajando en la ciudad de Babahoyo y Montalvo al tener una buena conectividad de internet casi no presentan este tipo de problemas, el problema radica en los que trabajan en zonas rurales donde la señal del internet no es buena.

PREGUNTA 3:

¿Considera que la aplicación es de fácil uso?

| VALORACIÓN | SIGNIFICADO | RESULTADO |
|------------|-----------------------------|-----------|
| 5 | Muy de acuerdo | 4 % |
| 4 | De acuerdo | 16% |
| 3 | Ni en acuerdo ni desacuerdo | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 80% |
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0% |

TABLA 2. Facilidad de uso

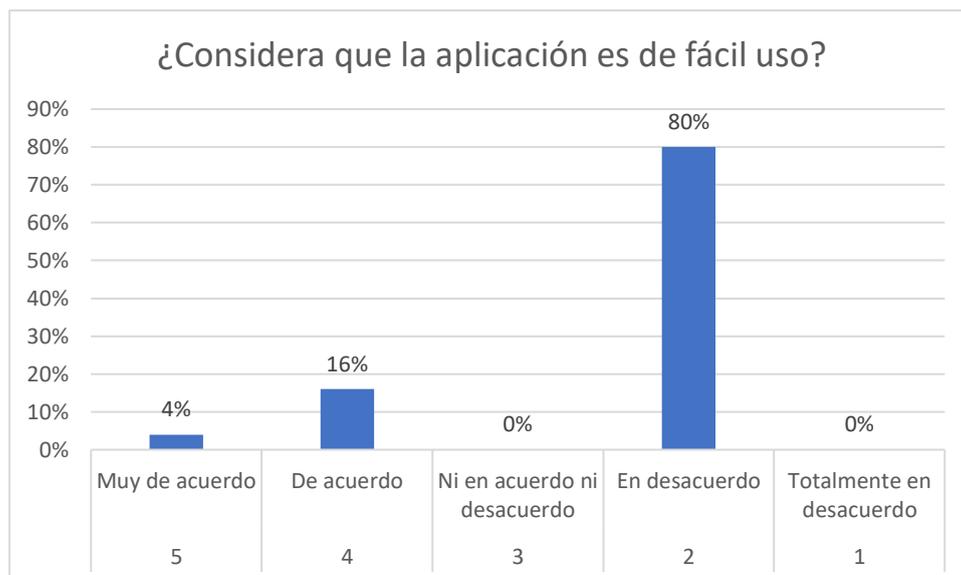


FIGURA 4. Facilidad de uso

Fuente de datos: Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El análisis de esta pregunta indica que un 80% de los encuestados no se encuentran de acuerdo en que la aplicación es de fácil uso, el 16% de acuerdo con que la aplicación es de fácil uso y el 4% están muy de acuerdo de que la aplicación es de fácil uso. Por lo que podemos indicar que existe inconformidad respecto a la facilidad de uso del aplicativo.

PREGUNTA 4:

¿El manual de usuario es una buena herramienta de aprendizaje del manejo de la aplicación?

| VALORACIÓN | SIGNIFICADO | RESULTADO |
|-------------------|-----------------------------|------------------|
| 5 | Muy de acuerdo | 30% |
| 4 | De acuerdo | 10% |
| 3 | Ni en acuerdo ni desacuerdo | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 60% |
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0% |

TABLA 3. Manual de usuario

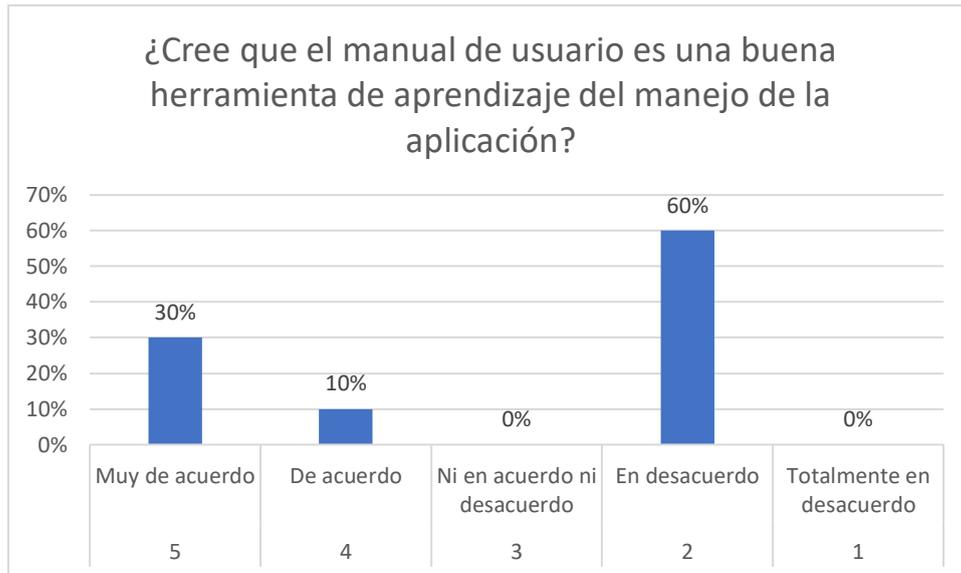


FIGURA 8. Manual de usuario

Fuente de datos: Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El resultado de esta pregunta es que el 60% de los colaboradores piensan que el manual de usuario no es una buena herramienta de aprendizaje del manejo de la aplicación debido a que existen muchas palabras complejas en el mismo lo cual provocaría confusión a la hora de utilizarlo como ayuda, el 30% de los encuestados opina que el manual es la mejor vía para aprender a utilizar el aplicativo y el 10% de los encuestados opinan que están de acuerdo a que el manual tiene su uso favorable. Por lo tanto, podemos señalar que el manual de usuario no es una guía óptima para el manejo del aplicativo.

PREGUNTA 5:

¿Considera que el diseño de la aplicación es claro y bien estructurado?

| VALORACIÓN | SIGNIFICADO | RESULTADO |
|------------|-----------------------------|-----------|
| 5 | Muy de acuerdo | 34% |
| 4 | De acuerdo | 16% |
| 3 | Ni en acuerdo ni desacuerdo | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 50% |
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0% |

TABLA 4. Diseño de la aplicación

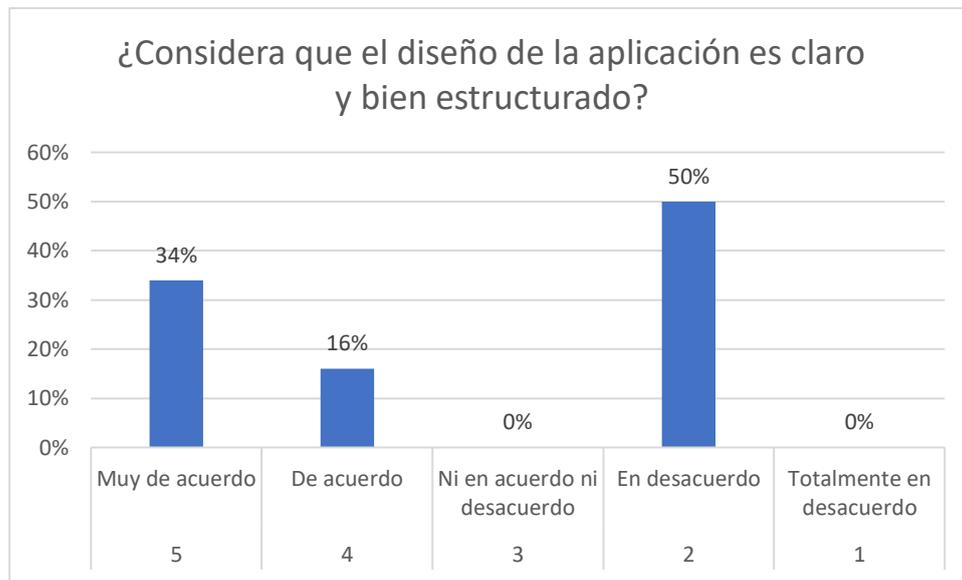


FIGURA 9. Diseño de la aplicación

Fuente de datos: Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se puede observar que el 34% de los encuestados están muy de acuerdo, el 16% de acuerdo con que el diseño de la aplicación es claro y bien estructurado y el 50% de los encuestados hicieron notar su desacuerdo basado en la estructuración del aplicativo para realizar sus compras. Por lo que podemos concluir que no están conformes con el diseño del software.

PREGUNTA 6:

¿Considera que el diseño de la aplicación se adapta a diferentes dispositivos?

| VALORACIÓN | SIGNIFICADO | RESULTADO |
|------------|-----------------------------|-----------|
| 5 | Muy de acuerdo | 40% |
| 4 | De acuerdo | 0% |
| 3 | Ni en acuerdo ni desacuerdo | 20% |
| 2 | En desacuerdo | 40% |
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0% |

TABLA 5. Se adapta a diferentes dispositivos

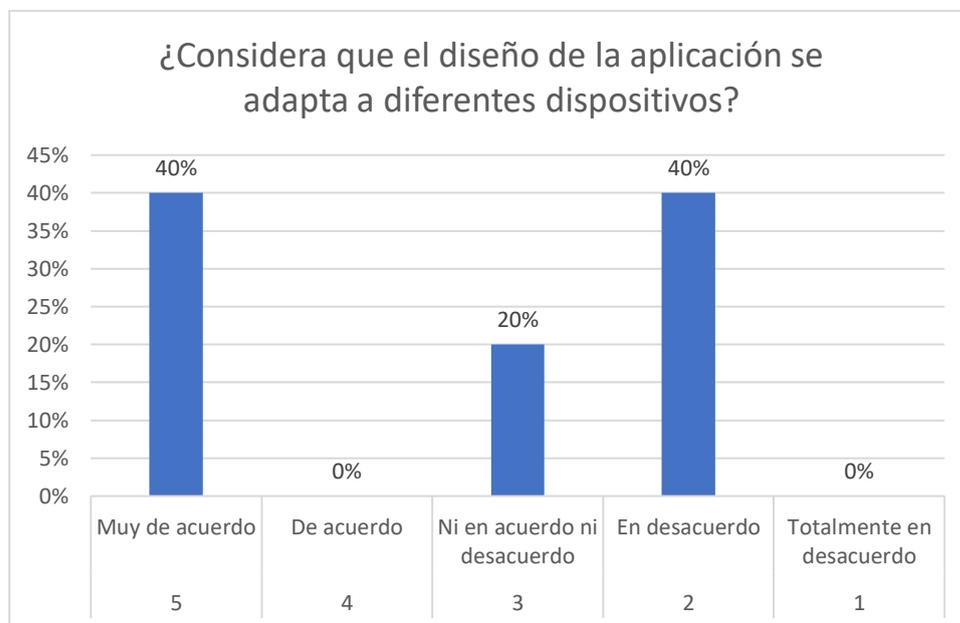


FIGURA 10. Se adapta a diferentes dispositivos

Fuente de datos: Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el estadístico se puede observar, que el 40% de los colaboradores que realizaron esta encuesta señalan que el diseño de la aplicación se adapta a diferentes dispositivos, mientras que el otro 40% de los colaboradores que realizaron la encuesta indican que no se encuentran de acuerdo a que la aplicación sea para todo tipo de dispositivo móvil

debido a que solo se puede instalar en dispositivos de alta gama y el 20% de los colaboradores se mantienen al margen debido a que no tienen un criterio total sobre la aplicación. Por lo tanto, existe un estadístico significativo que evidencia que el software no cumple con el análisis de fácil adaptación a diferentes dispositivos.

PREGUNTA 7:

¿Considera que el diseño de la aplicación es intuitivo y funcional?

| VALORACIÓN | SIGNIFICADO | RESULTADO |
|------------|-----------------------------|-----------|
| 5 | Muy de acuerdo | 60% |
| 4 | De acuerdo | 0% |
| 3 | Ni en acuerdo ni desacuerdo | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 40% |
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0% |

TABLA 6. Diseño de la aplicación

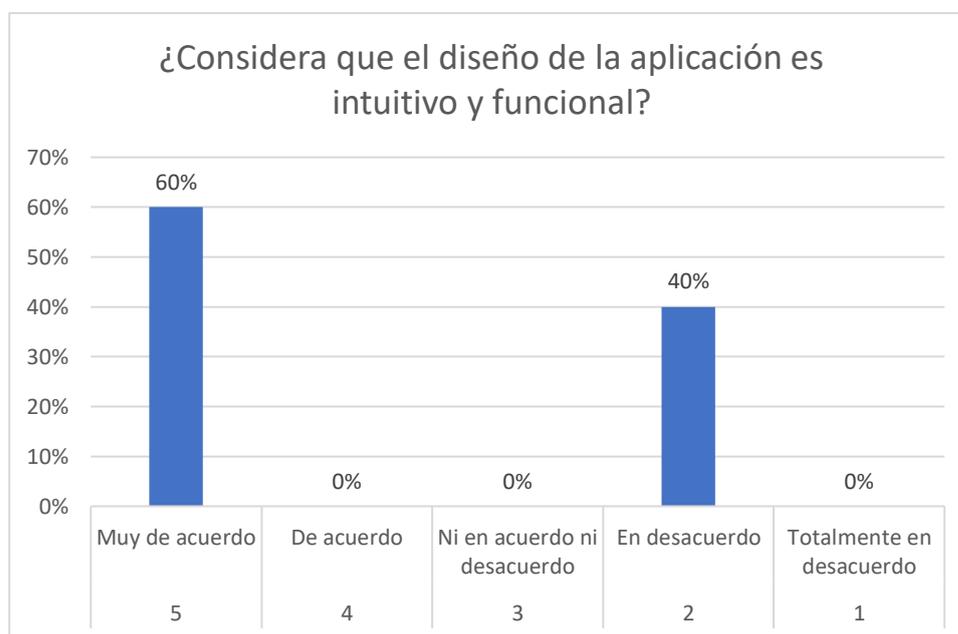


FIGURA 11. Diseño de la aplicación

Fuente de datos: Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Como visualizamos en la gráfica, el 60% de los empleados encuestados consideran y están muy de acuerdo con que el diseño de la aplicación es funcional, el 40% de los

encuestados piensan que al realizar una aplicación el diseño debe ser sencillo y no muy exagerado o llamativo debido a que cambio el objetivo primordial de la app. Mientras que un 40% responde que el diseño de la aplicación no cumple las expectativas de intuición y funcional. Podemos concluir que se debe mejorar el aplicativo y hacerlo más sencillo para el usuario final.

PREGUNTA 8:

¿Considera que las funciones que muestra la aplicación cumplen con su expectativa según los requerimientos del usuario?

| VALORACIÓN | SIGNIFICADO | RESULTADO |
|------------|-----------------------------|-----------|
| 5 | Muy de acuerdo | 40% |
| 4 | De acuerdo | 0% |
| 3 | Ni en acuerdo ni desacuerdo | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 60% |
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0% |

TABLA 7. Cumple con los requerimientos del usuario

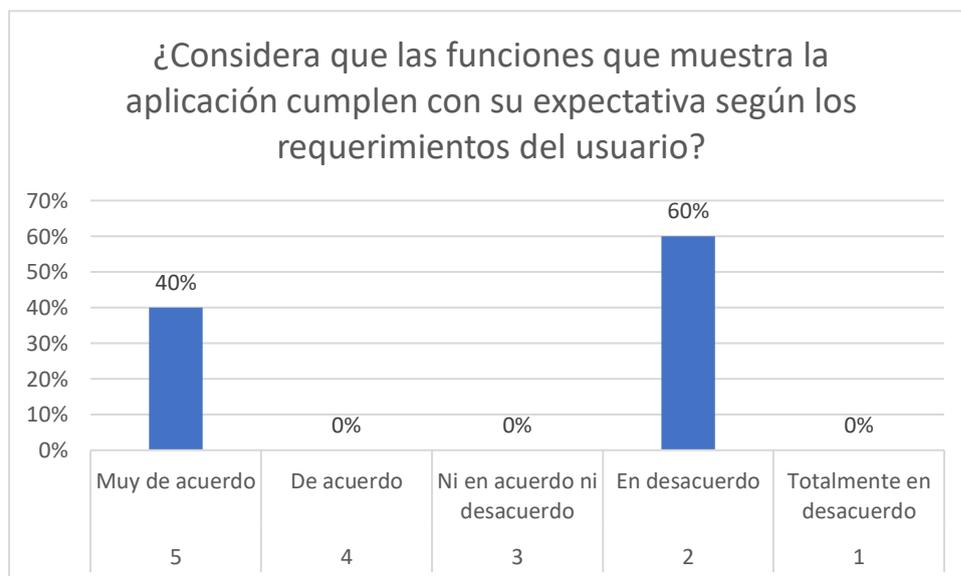


FIGURA 12. Cumple con los requerimientos del usuario

Fuente de datos: Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Podemos indicar de la siguiente gráfica, que el 40% de los encuestados están muy de acuerdo con que las funciones que muestra la aplicación cumplen con su expectativa según los requerimientos del usuario y el 60% de los usuarios se encuentra en desacuerdo con la funcionalidad de los procesos realizados por la app debido a que son muy extensos y recurrentemente genera que la aplicación no bootee. Generando una serie de errores, principalmente que no se sabe si valido o no la transacción, quedando el mercaderista en un compás de espera, lo que significa pérdida de tiempo, hasta que verifica la validación de la misma con el encargado del manejo de la base de datos.

PREGUNTA 9:

¿Considera que la aplicación realiza todos los procesos de forma precisa y con exactitud?

| VALORACIÓN | SIGNIFICADO | RESULTADO |
|------------|-----------------------------|-----------|
| 5 | Muy de acuerdo | 0% |
| 4 | De acuerdo | 0% |
| 3 | Ni en acuerdo ni desacuerdo | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 0% |
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 100% |

TABLA 8. Realiza los procesos de forma precisa

¿Considera que la aplicación realiza todos los procesos de forma precisa y con exactitud?

25 respuestas

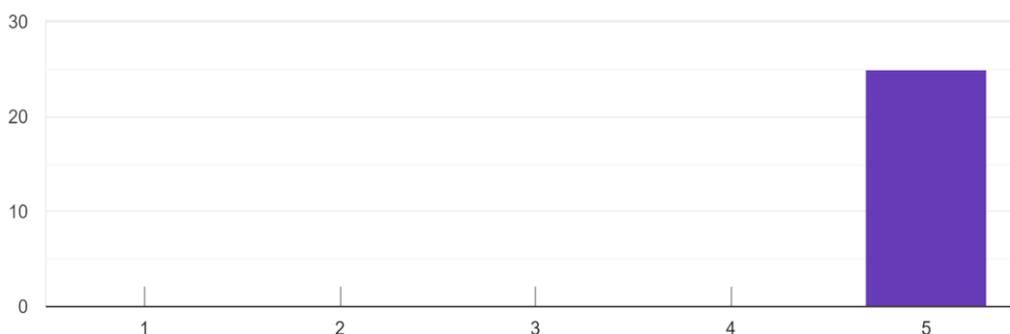


Figura 13. Aplicación realiza los procesos de forma precisa y exacta

Fuente de datos: Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El resultado de la encuesta indica que el 100% de los colaboradores están totalmente en desacuerdo que la aplicación realiza todos los procesos de forma precisa y con exactitud. Por lo tanto, el sistema tiene muchos problemas tanto de funcionalidad como de enlace con la red, estos problemas son los de boteo.

PREGUNTA 10:

¿Considera que la aplicación tiene la capacidad de proteger la información y datos?

| VALORACIÓN | SIGNIFICADO | RESULTADO |
|------------|-----------------------------|-----------|
| 5 | Muy de acuerdo | 100% |
| 4 | De acuerdo | 0% |
| 3 | Ni en acuerdo ni desacuerdo | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 0% |
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0% |

TABLA 9. Seguridad de la información y datos

¿Considera que la aplicación tiene la capacidad de proteger la información y datos?

25 respuestas

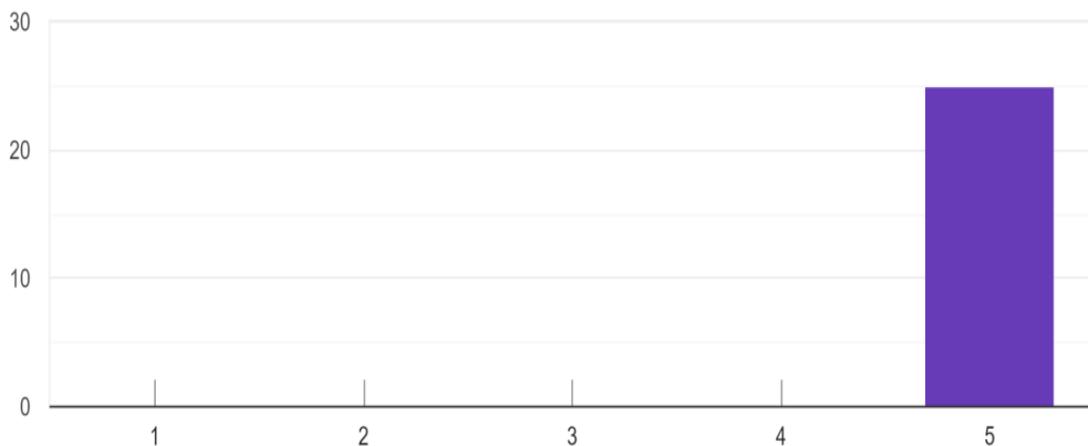


Figura 14. Seguridad de los información y datos

Fuente de datos: Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El 100% de los encuestados están muy de acuerdo con que la aplicación tiene la capacidad de proteger la información y datos es decir que es segura para la empresa. Respecto a la seguridad el software Alicorp, no ha tenido problemas, es bastante seguro.

ENTREVISTAS A DIVERSAS PERSONAS DE LA EMPRESA

Para lograr los resultados deseados, similares a los descritos al inicio de este caso de estudio, se aplicaron herramientas de recolección de datos, con el fin de realizar el análisis adecuado de las aplicaciones móviles ya que su objetivo es el modelo de venta directa y todos los edificios escalonados en un área donde aún no ha ingresado al mercado: los bienes de consumo masivo.

La entrevista se realizó a las personas que manejan al personal que es la persona de Departamento de Talento Humano, a uno de los colaboradores que tiene mucha experiencia en la empresa, a un cliente que es el más antiguo y que realiza compras significativas en la empresa.

| Variables | Departamento de Talento Humano | Colaboradores | Clientes |
|------------------------------------|---|--|--|
| Recomendación | Es recomendable, aunque se deben mejorar distintas facetas de la aplicación. | A pesar que la experiencia ha sido buena, se deben mejorar en ciertos aspectos. | Sí, es muy alta la probabilidad debido a que el aplicativo se puede personalizarlo. |
| Información actualizada | Se debe generar contenidos actualizados sobre los nuevos procesos y aplicativos que tiene la empresa. | Bueno, puede ser. | Me parece bien, para saber en qué otro tipo de actividad se podría trabajar con la agencia. |
| Probabilidad en cambio | No, ninguna. La agencia administra al personal y las capacitaciones que reciben son de mucha ayuda. | Por el momento no, está evaluando el servicio que hasta ahora le brindan y va todo bien. | Para ellos no es muy probable sentirse satisfecho con el servicio actual. |
| Preferencias tecnológicas | Es fundamental ya que al momento de elegir personal para trabajar es lo primero que revisan. | Tiene importancia para la innovación de los servicios de la agencia. | Se considera de gran importancia al momento de probarlo no quedan dudas. |
| Implementación de tecnología móvil | Sí, esta de muy de acuerdo en la implementación del servicio para celulares. | Sí, le gustaría implementarlo para sumar en los procesos de los puntos de atención. | Si, está sugerido para el área en lo que respecta en ventas, específicamente en la toma de pedidos |

TABLA 10. Resultados de las entrevistas

CONCLUSIONES

Se realizó un análisis sobre la actual situación del proceso de control en el cumplimiento de horarios laborales que maneja actualmente el área de Talento humano con sus colaboradores en lo cual se pudo aclarar que, a base de esta tecnología, y a través de esta investigación se puede indicar que el sistema es funcional, pero es muy sencillo en todas sus opciones, lo que consecuentemente, trae problemas cuando se realiza una acción errónea por parte del usuario y en estas opciones este sistema es bastante limitado.

El objetivo es llegar al modelo de venta directa y todos los edificios escalonados en un área donde aún no ha ingresado al mercado: los bienes de consumo masivo. Además, se puede concluir que la aplicación web permitió el control de los datos obtenidos en la aplicación, es decir, permite al área de Talento Humano visualizar la información ingresada por los colaboradores de manera ordenada y fácil de usar, pero el problema radica cuando hace booteo el sistema y no sabe si las transacciones fueron validadas, creando una incertidumbre en las mercaderistas y muchas de las veces la creación de duplicidad de los pedidos.

La solución técnica, más viable sería que consideren la posibilidad de conformar un verdadero departamento de TIC's, con un desarrollador o grupos de desarrolladores, donde tendrán un software al gusto de la empresa, es decir, creado a las necesidades y personalizado a la empresa, que sea modificable en el tiempo y que al realizar sus mantenimientos y actualizaciones no sea rígido, sino al contrario pueda evolucionar fácilmente con los cambios de los requerimientos del cliente.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a medida que pasa el tiempo añadir nuevos módulos que permiten al equipo interactuar más no solo con la parte de control, podría incluir mensajes de notificaciones por parte de talento humano.

Se recomienda subir la aplicación a la Play Store, para que en caso de que haya una actualización les llegue una notificación a sus equipos y no tengan que volver a instalar la aplicación, por lo que en los actuales momentos está subida a la plataforma de almacenamiento en la nube Azure Storage.

Recomendado tanto para gente del área de sistemas como para la gente del área de talento humano y los colaboradores que utilizan el aplicativo, que lean el manual técnico y el manual de usuario respectivos para asegurarse de su buen funcionamiento.

Se sugiere realizar modificaciones en el formulario de solicitud cuando el usuario necesite guardar cada elemento, sugiera mejoras utilizando el botón Guardar, mejore el estado de los envíos para evitar la duplicación de información y evalúe periódicamente la mejora de la aplicación. Recopile información por aplicación móvil. Además, que salga un mensaje de información si la transacción fue o no validada.

Se recomienda implementar un software personalizado a la empresa, ya sea con una empresa desarrolladora de software o la creación de un departamento de TIC's, que realice el software que vaya evolucionando, de esta manera adaptándose a los nuevos cambios y requerimientos de software propios de la empresa, producto del cambio tecnológico y de los cambios de las leyes del estado.

REFERENCIAS

- Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes*. Madrid: ESIC Editorial.
- Armetrics. (14 de Septiembre de 2020). Qué es Framework - Definición, significado y ejemplos. Obtenido de <https://www.armetrics.com/glosariodigital/framework>
- Borja, & . (2012). En *MARKETING EN EL PUNTO DE VENTA* (pág. 399). Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Campos, Collado, Romero, Sánchez, Resino, & Rodríguez. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Chavez, C. H. (2020). *Repositorio*. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1667/Laurent-Chavez-Carolay.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cigoña, J. F. (2020). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56453/1/B-CINT-PTG-N.%20685%20%20Flores%20Almend%c3%a1riz%20Samantha%20Daniela%20%20.%20%20%20Rojas%20Valle%20Alisson%20Andrea%20.pdf>
- Developers Android. (2021). Obtenido de <https://developer.android.com/guide/platform?hl=es-419>
- Ecured. (14 de Septiembre de 2021). Aplicación web. - *EcuRed*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Aplicación_web
- G.B. (14 de Septiembre de 2020). *Explicación Detallada Para Principiantes*. . Obtenido de ¿Qué Es MySQL?: <https://www.hostinger.es/tutoriales/que-es-mysql>
- García, Nuñez, Salas , & Suanya . (2013). *El Cliente Social*. Barcelona: Profit Editorial.

Hat, R. (2021). Obtenido de <https://www.redhat.com/es/topics/cloud-computing/what-is-cloud-management>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Gestión de marketing*. 14ª edición, Pearson Educación.

Marroquín, S. (2020). Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56453/1/B-CINT-PTG-N.%20685%20%20Flores%20Almend%c3%a1riz%20Samantha%20Daniela%20%20.%20%20%20Rojas%20Valle%20Alisson%20Andrea%20.pdf>

Medina, A. M. (2020). *Repositorio*. Obtenido de

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4088/Alan%20Rojas_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Miranda, C. A. (2015). *Repositorio*. Obtenido de

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1127/C%C3%A9sar_Tesis_maestria_2015.pdf

Mónica Pamela Gonzalez Chávez, E. S. (2014). *Repositorio*. Obtenido de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652014/Okada_C_E.pdf;jsessionid=49D14F3D13CC2871BBB64E28BAD6695F?sequence=8

Oracle. (2021). Obtenido de <https://www.oracle.com/mx/database/what-is-database/>

Osorio, F. R. (2021). *Frankrios Trabajos*. Obtenido de

<https://frankrios.wordpress.com/2008/07/07/analisis-del-sig-de-alicorp/>

Petrazzini, G. O. (2018). *UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE*.

Ramos, N., & Jaramillo, A. (18 de 07 de 2021). La importancia del trade marketing para las ventas y crecimiento de un producto. *Repositorio cesaedu*. Obtenido de <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/4117>

Rodriguez, C. A. (2016). *Core Educativa*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/198133232.pdf>

Saffirio, M. (28 de June de 2017). *Tecnologías de la Información y Procesos de Negocios*. Obtenido de ¿Qué son los Web Services?: <https://msaffirio.com/2006/02/05/¿que-son-los-web-services/>

TechTerms. (14 de September de 2020). Obtenido de <https://techterms.com/definition/php>

Torres, F. C. (2015). *Tesis Repositorio*. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14961/PE%C3%91A_RAMOS_PLAN_ALICORP%20S.AApdf?sequence=1

Valle, A., Puerta, A., & Núñez, R. (2017). *Curso de consultoría TIC. Gestión, Software ERP Y CRM*. Segunda.

Velasco, R. (2021). Obtenido de <https://www.softzone.es/programas/lenguajes/programar-apps-moviles/>

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA A LOS MERCADERISTAS QUE TRABAJAN EN LA EMPRESA PROMOLUCKY Y UTILIZAN EL APLICATIVO ALICORP

Pregunta 1.- ¿Nivel de satisfacción por género en la utilización del aplicativo Alicorp?

Pregunta 2.- ¿El sistema Alicorp es complejo de utilizarlo?

Pregunta 3.- ¿Considera que la aplicación es de fácil uso?

Pregunta 4.- ¿Cree que el manual de uso es una buena herramienta de aprendizaje del manejo de la aplicación?

Pregunta 5.- ¿Considera que el diseño de la aplicación es claro y bien estructurado?

Pregunta 6.- ¿Considera que el diseño de la aplicación se adapta a diferentes dispositivos?

Pregunta 7.- ¿Considera que el diseño de la aplicación es agradable y elegante?

Pregunta 8.- ¿Considera que las funciones que muestra la aplicación cumplen con su expectativa según los requerimientos del usuario?

Pregunta 9.- ¿Considera que la aplicación realiza todos los procesos de forma precisa y con exactitud?

Pregunta 10.- ¿Considera que la aplicación tiene la capacidad de proteger la información y datos?

ANEXO 2

ENTREVISTA A VARIAS PERSONAS DE LA EMPRESA

- Departamento de talento humano
- Colaboradores
- Clientes

| Variables | Departamento de Talento Humano | Colaboradores | Clientes |
|------------------------------------|--------------------------------|---------------|----------|
| Recomendación | | | |
| Información actualizada | | | |
| Probabilidad en cambio | | | |
| Preferencias tecnológicas | | | |
| Implementación de tecnología móvil | | | |

ANEXO 3



Foto 1. Trabajando en la portátil de la Empresa



Foto 2. Utilizando el aplicativo Alicorp

ANEXO 4

alicorp



Guayaquil, 03 de agosto de 2022

Estimado.
Lcdo. Eduardo Gáelas Guijarro, MAE
DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
Ciudad. -

Por medio de la presente autorizo que la Srta. **Figueroa Cayambe Darling Michel con CI.1206052894**, estudiante de la carrera **INGENIERIA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN**, realice el estudio de caso en la empresa **PROMOLUCKY**, ubicado en la ciudad de Guayaquil, previo a la obtención del título universitario de tercer nivel como **INGENIERO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN**, el estudio del caso es: **"ANÁLISIS SOBRE LA FUNCIONALIDAD DE LA GESTIÓN DE MERCADERÍA DEL APLICATIVO ALICORP DE LA EMPRESA PROMOLUCKY"**.

Promolucky S.A.

Ing. Milton Yépez

Gerente de la empresa
Promolucky S.A.


RECIBIDO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE SABAHOYO
SECRETARÍA FAFI
04/08/2022
FECHA: 15h28
HORA: