



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE UN APLICATIVO MÓVIL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL SERVICIO INTEGRAL DE SEPELIO EN UN CAMPOSANTO DE LIMA METROPOLITANA, 2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Br. GUSTAVO ADOLFO CUYO VILLENA

Asesor:

Mg. NANCY ALFONSINA NEGREIROS MORA

Lima – Perú

2017

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** el trabajo de suficiencia profesional desarrollado por el Bachiller **Gustavo Adolfo Cuyo Villena**, denominada:

**“PROPUESTA DE UN APLICATIVO MÓVIL INTERNO PARA OPTIMIZAR
LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL SERVICIO INTEGRAL DE SEPELIO
EN UN CAMPOSANTO DE LIMA METROPOLITANA, 2017.”**

Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora

ASESOR

Mg. Jorge Nelson Malpartida Gutiérrez

JURADO

PRESIDENTE

Mg. Rafahel Alfredo Valqui Zabala

JURADO

Ing. Vilma Gloria Dionicio Quesñay

JURADO

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, a mi familia por su comprensión y apoyo en toda esta etapa de aprendizaje, y ser una gran motivación en mi vida y por qué siempre creyeron en mí.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a:

La profesora Nancy Negreiros Mora, mi asesora, por su constante apoyo en la realización de esta investigación.

A todos los profesores de la UPN, los cuales han contribuido en mi aprendizaje con sus conocimientos y experiencias.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|-------------|
| APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | v |
| ÍNDICE DE FIGURAS | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1. Antecedentes..... | 13 |
| 1.2. Realidad Problemática | 17 |
| 1.3. Formulación del Problema | 19 |
| 1.3.1. Problema General | 19 |
| 1.3.2. Problema Específico | 19 |
| 1.3.2.1. Problema específico 01 | 19 |
| 1.3.2.2. Problema específico 02 | 19 |
| 1.3.2.3. Problema específico 03 | 19 |
| 1.4. Justificación | 19 |
| 1.4.1. Justificación Teórica | 19 |
| 1.4.2. Justificación Práctica | 20 |
| 1.4.3. Justificación Cuantitativa | 20 |
| 1.4.4. Justificación Académica..... | 20 |
| 1.5. Objetivo | 20 |
| 1.5.1. Objetivo General..... | 20 |
| 1.5.2. Objetivo Específico..... | 20 |
| 1.5.2.1. Objetivo específico 01..... | 20 |
| 1.5.2.2. Objetivo específico 02..... | 21 |
| 1.5.2.3. Objetivo específico 03..... | 21 |

| | | |
|--------------------|--|-----------|
| CAPÍTULO 2. | MARCO TEÓRICO | 22 |
| 2.1. | Antecedentes..... | 22 |
| 2.1.1. | Antecedentes Internacionales | 22 |
| 2.1.2. | Antecedentes Nacionales: | 24 |
| 2.2. | Bases Teóricas..... | 26 |
| 2.2.1. | Aplicación Web: | 26 |
| 2.2.2. | Aplicativo Móvil | 27 |
| 2.2.3. | Base de Datos | 28 |
| 2.2.4. | Proceso..... | 31 |
| 2.2.5. | Mejora de Procesos: | 33 |
| 2.2.6. | Optimización del Proceso | 34 |
| 2.2.7. | Ishikawa | 34 |
| 2.2.8. | Flujograma | 35 |
| 2.3. | Definición de términos básicos:..... | 35 |
| CAPÍTULO 3. | DESARROLLO | 37 |
| 3.1. | Desarrollo el Objetivo 01: | 37 |
| 3.1.1. | Proceso de Definición de Servicio Integral de Sepelio:..... | 37 |
| 3.1.2. | Proceso de Acondicionamiento del Servicio Funerario | 37 |
| 3.1.3. | Proceso de Acondicionamiento del Derecho Sepultura | 38 |
| 3.2. | Desarrollo de Objetivo 02:..... | 40 |
| 3.3. | Desarrollo de Objetivo 03:..... | 41 |
| | Determinar el diseño del Aplicativo Móvil Interno del aplicativo Móvil Interno del Servicio Integral de Sepelio. | 41 |
| CAPÍTULO 4. | RESULTADOS | 43 |
| 4.1. | Objetivo1: | 43 |
| | Cuadro comparativo de los Procesos operativos a actuales versus con la mejora:..... | 43 |
| 4.2. | Objetivo 2: | 45 |
| 4.3. | Objetivo 3: | 48 |
| | CONCLUSIONES..... | 70 |

| | |
|-------------------------|-----------|
| RECOMENDACIONES | 71 |
| REFERENCIAS..... | 72 |
| ANEXOS | 74 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura n° 1: Organigrama Empresa Camposanto..... | 13 |
| Figura n° 2: Organigrama Funcional Área Servicio Integral de Sepelio (SIS) | 14 |
| Figura n°3: Organigrama Funcional Área Implementación Funeraria (IF) | 15 |
| Figura n° 4: Organigrama Funcional Área Camposanto..... | 16 |
| Figura n° 5: Diagrama de Ishikawa | 18 |
| Figura n° 6: Mapa de Procesos..... | 34 |
| Figura n° 7: Flujograma del Proceso Operativo Actual del Servicio Integral de Sepelio..... | 39 |
| Figura n° 8: Cuadro de tiempos en el Proceso Integral de Sepelio..... | 40 |
| Figura n° 9: Comparativo de los Procesos Operativos Actual vs Propuesta de App | 44 |
| Figura n° 10: Comparativo de tiempos operativos del Proceso Actual vs Proceso con App | 45 |
| Figura n° 11: Reconocimiento de Usuario | 48 |
| Figura n° 12: Gestión de Contraseña por usuario | 49 |
| Figura n° 13: Creación de cuenta del Usuario | 50 |
| Figura n° 14: Creación de cuenta del Usuario - Contraseña | 51 |
| Figura n° 15: Opciones del aplicativo móvil Interno..... | 52 |
| Figura n° 16: Opciones de la Orden de Uso | 53 |
| Figura n° 17: Contacto y beneficiario | 54 |
| Figura n° 18: Datos de Lápida | 55 |
| Figura n° 19: Ingreso de Observaciones en la Servicio de inhumación | 56 |
| Figura n° 20: Servicio Funerario | 57 |
| Figura n° 21: Datos Generales de la Orden de Uso. Servicio Funerario..... | 58 |
| Figura n° 22: Datos Generales de la Orden de Uso. Servicio de Cremación..... | 59 |
| Figura n° 23: Datos Generales..... | 60 |
| Figura n° 24: Opciones de la Hoja de Atención. Retiro de Beneficiario | 61 |
| Figura n° 25: Opciones de la Preparación de Beneficiario | 62 |
| Figura n° 26: Opciones de la Instalación de Beneficiario | 63 |
| Figura n° 27: Opciones de la Hoja de Atención. Cortejo de Beneficiario | 64 |
| Figura n° 28: Opciones de la Autorización de Inhumación. Datos Generales..... | 65 |

| | |
|--|----|
| Figura n° 29: Opciones de la hoja de Atención. Control de Calidad-Apertura del espacio | 66 |
| Figura n° 30: Opciones de la hoja de Atención. Control de Calidad. Amoblamiento | 67 |
| Figura n° 31: Opciones de la hoja de Atención. Control de Calidad – R. y Ceremonia..... | 68 |
| Figura n° 32: Opciones de la hoja de Atención. Control de Calidad – Aphonado | 69 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Indicadores de Gestión Actual | 41 |
| Tabla 2: Abreviatura diseño Aplicativo Móvil Interno Servicio Integral de Sepelio ... | 42 |
| Tabla 3: Diseño de la estructura por etapa del aplicativo móvil interno | 42 |
| Tabla 4: Comparativo de los Procesos Operativos Actual vs Propuesta de App | 43 |
| Tabla 5: Comparativo Proceso Actual vs Propuesta de App | 46 |
| Tabla 6: Comparativo Proceso Actual vs Propuesta de App | 47 |
| Tabla 7: Comparativo Proceso Actual vs Propuesta de App | 47 |

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo desarrollar la propuesta de un aplicativo móvil interno para optimizar los procesos operativos del servicio integral de sepelio. En el rubro de servicios, Parques y Cementerios, la creación de un aplicativo móvil interno permite, como estrategia de desarrollo, optimizar los Procesos operativos del Servicio Integral de Sepelio tomando en cuenta un camposanto de Lima Metropolitana. El resultado esperado se reflejará en una mejora en el flujo del proceso de Definición de Servicio, Acondicionamiento del Servicio Funerario y Acondicionamiento del DS, lo cual va permitirá tener una mejor distribución de recursos en cada los sub proceso, y a su vez, permitirá tener un mayor seguimiento a los indicadores de gestión, por lo tanto, tendrá un impacto positivo en la satisfacción de los clientes, debido a que los servicios se ejecutaran en los tiempos estimados. Por ello, el uso del Aplicativo móvil interno para optimizar los procesos operativos del servicio integral de sepelio, nos permitirá atender un mayor número de servicios con los mismos recursos y con un 82% de reducción de tiempos en el proceso realizado. Esta propuesta se muestra como opción a ser usada en otras áreas de la empresa, sean operativas o no.

Palabras Claves: Aplicativo Móvil Interno, Procesos Operativos, Servicio Integral de Sepelio.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to develop the proposal of an internal mobile application to optimize the operational processes of the integral burial service. In the area of services, Parks and Cemeteries, the creation of an internal mobile application allows, as a development strategy, to optimize the operational processes of the Integral Sepelio Service taking into account a Metropolitan Lima cemetery. The expected result will be reflected in an improvement in the flow of the process of Service Definition, Preparing the Funeral Service and Conditioning the DS, which will allow for a better distribution of resources in each sub process, and in turn, will allow for a Greater monitoring of the management indicators, therefore, will have a positive impact on customer satisfaction, because the services will be executed in the estimated times. For this reason, the use of the internal Mobile Application to optimize the operative processes of the integral burial service will allow us to attend a greater number of services with the same resources and with an 82% reduction of times in the process performed. This proposal is shown as an option to be used in other areas of the company, whether operational or not.

Keywords: Internal Mobile Application, Operative Processes, Integrated Services of Sepelio.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

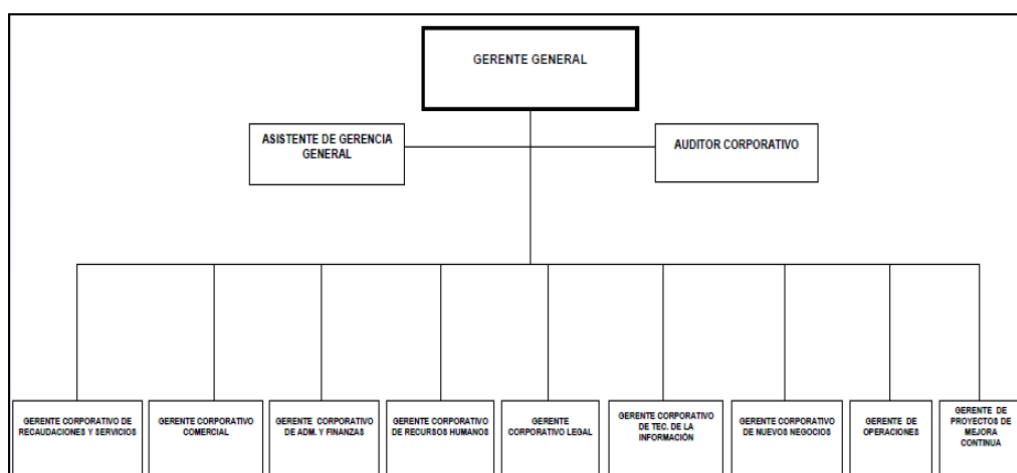
1.1. Antecedentes

El camposanto tiene como principal actividad brindar servicios integrales de sepelio que incluye el derecho de sepultura, servicio funerario y cremación.

Se creó en 1970 con 2 camposantos (Huachipa y Norte) y se planteó un esquema de parques cementerios donde la futura necesidad de contar con un camposanto en el que la naturaleza fuese el marco perfecto para el reencuentro con los seres queridos. En el 2010, forma una empresa que recibe la denominación Funeraria Camposanto.

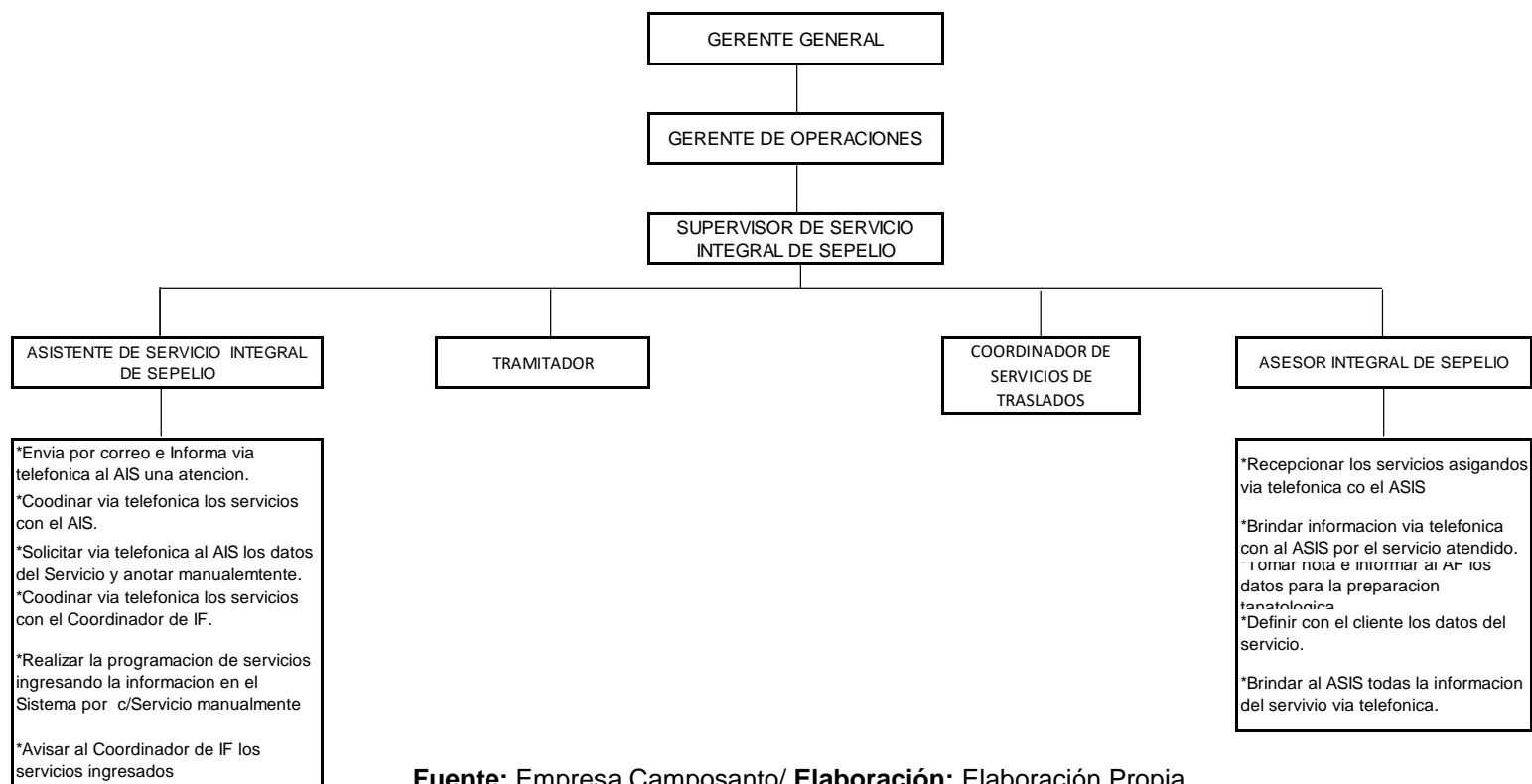
La labor del Camposanto es brindar la mejor solución integral de sepelio a las familias con un equipo humano y profesional, orientado a ofrecer en todo momento, confianza, compromiso y un servicio de calidad. Además, se enfoca en ser reconocido como la organización que brinda la mejor solución en servicios integrales de sepelio. Dada la proyección de la empresa en ingresar a nuevos mercados o giros de negocio, tales como el rubro de Servicio médicos y Financiera, se considera que las gerencias corporativas deben dar soporte a todos los negocios del grupo.

Figura n° 1: Organigrama Empresa Camposanto



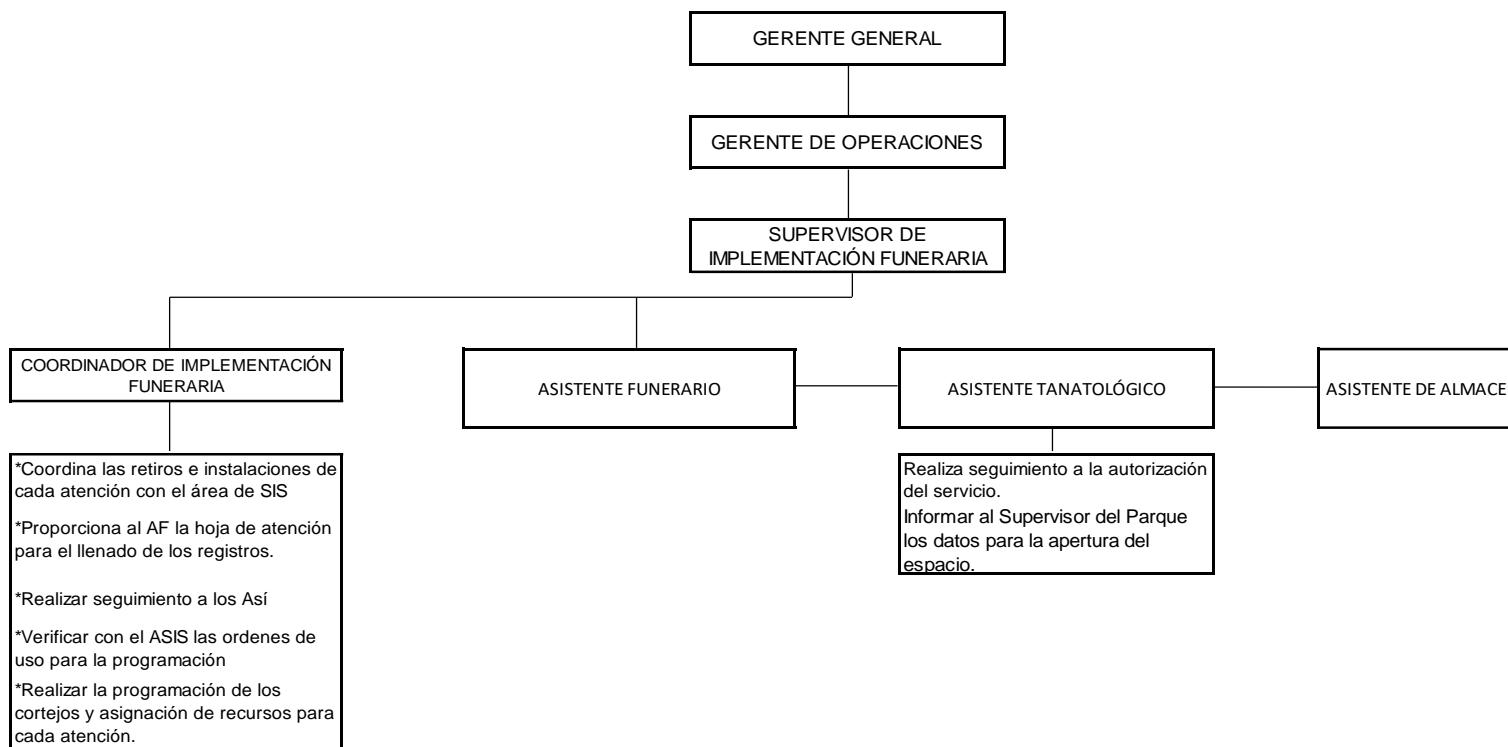
Fuente: Empresa Camposanto/ **Elaboración:** Elaboración Propia

Figura n° 2: Organigrama Funcional Área Servicio Integral de Sepelio (SIS)



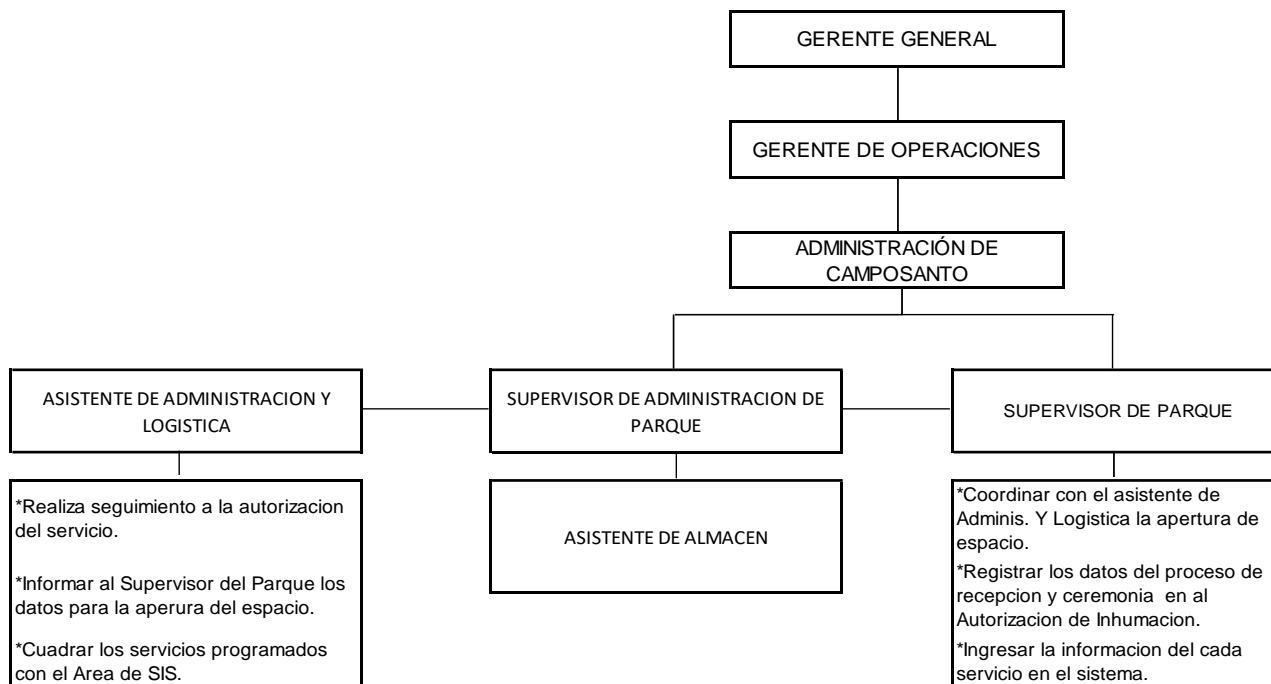
Fuente: Empresa Camposanto/ Elaboración: Elaboración Propia.

Figura n° 3: Organigrama Funcional Área Implementación Funeraria (IF)



Fuente: Empresa Camposanto/ **Elaboración:** Elaboración Propia

Figura n° 4: Organigrama Funcional Área Camposanto



Fuente: Empresa Camposanto/ **Elaboración:** Elaboración Propia

1.2. Realidad Problemática

El camposanto, se ubica en el rubro de servicios, los cuales son brindados mediante la prestación Derecho de Sepultura y/o Servicios Funerarios. Cuenta con la Certificación ISO 9001 - 2015 en la Calidad el Procesos, lo cual ha permitido consolidar el posicionamiento en el mercado. El camposanto, dentro de sus procesos de atención, cuenta con 3 principales etapas: Definición de Servicio, Acondicionamiento de Servicio Funerario y Acondicionamiento de Derecho de Sepultura.

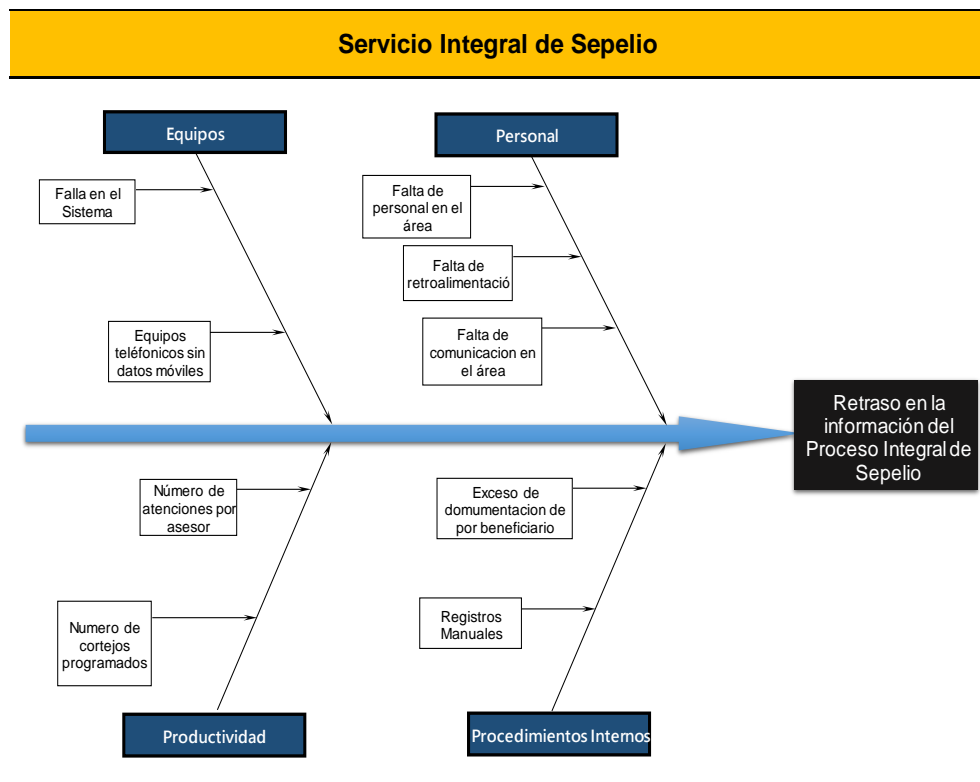
En la actualidad el área Operaciones, cuenta con dos sub áreas: Servicios integrales de Sepelio (SIS) e Implementación Funeraria (IF). En ambas sub áreas recae la base para la atención a una solicitud de atención de uso de espacio (Orden de Uso). Por parte del SIS, participa el Asesor integral de Sepelio (AIS) en el proceso de Definición de Servicio, quien luego de recibir la Orden de Uso brinda vía telefónica o presencial la información al Asistente de Servicios Integrales de Sepelio (ASIS) de la atención que está teniendo a su cargo y, éste a su vez, de forma manual, registra en su Orden de Uso los datos para luego ser registrados en el Sistema. Por parte de IF participa el Asistente Funerario (AF) en el proceso de Acondicionamiento del Servicio Funerario quien registra la información en cada etapa; tales como: retiro, preparación tanatologica, instalación y cortejo, la cual es llenada en la Hoja de atención de Servicio Funerario para luego ser registrada en el sistema por parte del Coordinador de Implementación. En cada uno de los procesos los involucrados, tanto el AIS, el AF y el Anfitrión, maneja información manual. Esto se puede manifestar en una omisión de información, subjetividad al consignar la información, lo cual no va a permitir evaluar de manera óptima los registros de cada proceso, por ende, no se verá reflejado en los indicadores ya que no mostrará de manera objetiva la información y esto evitara tomar las medidas correctivas si fuera necesario.

Luego de que el AIS haya realizado la Definición del Servicio y luego de haber brindado la información a IF para realizar el proceso de Acondicionamiento de Servicio Funerario, brindara la información al ASIS para la Autorización de Servicio, lo cual servirá para el proceso de Acondicionamiento del Derecho de

Sepultura. En éste proceso participa el Anfitrión, quien va a registrar la información por cada etapa realizada, la cual será ingresada al sistema por el Coordinador de campo.

Adicional a ello, la coyuntura por de atenciones de Ordenes de Uso, actualmente, no permite que la información fluya de manera óptima a las áreas involucradas retrasando el proceso en cada etapa.

Figura n° 5: Diagrama de Ishikawa



Fuente: Propia/ **Elaboración:** Elaboración Propia

En el diagrama de Ishikawa, del proceso actual, se observa que los Procedimientos internos del Servicio integral de Sepelio presentan un mayor índice de retraso de información por tener registros llenados de manera manual. Lo cual no permite que la información fluya de manera precisa y correcta.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿De qué manera la propuesta de un aplicativo móvil interno optimizará los procesos operativos del Servicio Integral de Sepelio en un camposanto de lima metropolitana, 2017?

1.3.2. Problema Específico

1.3.2.1. Problema específico 01

¿Cuáles son los procesos operativos que optimizarán con el aplicativo móvil interno del Proceso Integral de Sepelio?

1.3.2.2. Problema específico 02

¿Cuáles son los tiempos de los procesos operativos que registrará el aplicativo móvil interno en el proceso Integral de Sepelio?

1.3.2.3. Problema específico 03

¿Cuál sería el diseño del aplicativo móvil interno del Proceso Integral de Sepelio?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Teórica

Esta propuesta se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el uso de los aplicativos móviles (App), en los Parques Cementerios, como un instrumento para minimizar tiempos operativos e incrementar la productividad en el área de servicios integrales de sepelio (SIS), cuyos resultados de esta propuesta podrá optimizar los procesos operativos en los camposantos, ya que se estaría demostrando que el uso de los App's brinda un mayor margen de efectividad.

1.4.2. Justificación Práctica

Esta propuesta se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel de efectividad en el área de servicios integrales de sepelio y los camposantos, con el uso del App en cada uno de los procesos.

1.4.3. Justificación Cuantitativa

Con esta propuesta lograremos analizar cada acción que pueda tomar los integrantes de los procesos, los que se podrán medir por medio de indicadores. Esto nos llevara a tomar decisiones a fin de no alterar el procedimiento en el Servicio Integral de Sepelio.

1.4.4. Justificación Académica

Como estudiante, esta propuesta busca optimizar procesos mediante Aplicativos Móviles, por medio de conocimientos adquiridos hasta la actualidad, los cuales irán interactuando y que serán complementados con la investigación y práctica en el desarrollo de esta herramienta.

1.5. Objetivo

1.5.1. Objetivo General

Determinar una propuesta de un aplicativo móvil interno para optimizar los Procesos operativos del Servicio Integral de Sepelio en un camposanto de lima metropolitana, 2017.

1.5.2. Objetivo Específico

1.5.2.1. Objetivo específico 01

Identificar los procesos operativos que se optimizará con el aplicativo móvil interno del Servicio integral de Sepelio.

1.5.2.2. Objetivo específico 02

Determinar los tiempos de los procesos operativos actuales del aplicativo móvil interno en el proceso de Servicio integral de Sepelio.

1.5.2.3. Objetivo específico 03

Determinar el diseño del aplicativo móvil interno para el proceso interno del Servicio Integral de Sepelio.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Borbon Villón, C. (2014) *"Implementación de una Aplicación Móvil para pedidos de comidas rápidas a domicilio en ITALIAN GOURMET"*. Concluye en que después de haber realizado un análisis técnico, económico operativo se llega a la conclusión que es un proyecto factible para el restaurante, además la aplicación móvil contribuirá con el desarrollo publicitario y con la imagen corporativa del negocio. Al implementar la aplicación móvil se redujo el tiempo de recepción de pedidos a domicilio, con el proceso anterior el tiempo era de 15 minutos y con el proceso actual es sólo de 2 minutos en promedio, mejorando así los procesos de transacción de pedidos a domicilio y contribuyendo con el desarrollo del negocio.

Este antecedente contribuye a la propuesta de mejora del proceso con la reducción del tiempo en que se ejecuta el proceso. En la actualidad, el proceso se desarrolla en 30 minutos y con el uso del aplicativo sería de 2 a 5 minutos (en línea) lo cual va a depender de la complejidad del servicio.

Gómez Matesanz, A. (2014) *"Aplicación Android para la empresa Travelling-Service"*. Concluye que los aplicativos en cada una de su interface, muestra la rapidez según el soporte técnico que tenga el Android. Para ello la parte técnica se muestra como la Matriz para el procesamiento de diagramas que optimicen para el consumidor final.

Este antecedente apunta a brindar al cliente interno las herramientas necesarias (pantalla - interzaz) para que el aplicativo movil interno cumpla con los procesos e indicadores planteados. También nos aclara que las herramientas externa de soporte deben ser las compatibles para la ejecución del aplicativo movil interno.

Moreno Triveño, I.; Alcantara Pinelo, R. (2015) "*Documentación y Optimización de procesos como Herramienta de mejora en una empresa de transporte de pasajeros*". Concluye de la siguiente investigación que como parte de la estructuración, se definieron y segregaron correctamente muchas de la funciones a desempeñar por los trabajadores en cada una de las áreas de la empresa. Con esto se termina de dar estructura a la misma y también se pueden llevar a cabo prácticas en un futuro mitologías avanzadas y más complejas en pro de la mejora general de la empresa y la gestión de procesos. Con los cual, se vio en el proceso de contratacion de generacion de conductores, a pesar de aumentar el tiempo programado de la locación, se logró aumentar en un 56% el número de candidados que se convierten en conductores oficiales.

El presente antecedente contribuye con la propuesta en la reduccion y optimizacion de los procesos, en funcion a los registros que se usan en cada etapa del proceso de Servicio Integral de Sepelio, minimizando el llenado manual logrando asi una mayor obejtividad.

Luzuriaga, J. (2011) "*Mejora de Procesos como Soporte a Prácticas de Gobierno Electrónico*". Concluye que al abordar la temática de la mejora de procesos, estándares de calidad y gobierno electrónico, se hace énfasis en la mejora de procesos y calidad del software así como las herramientas del mismo que contribuyen a implementar funcionalidades de e-gov y que estas sean robustas, que permita ser un proceso establecido, visible y trazable. Esto se definió así, dado que en una organización tan tradicionalista y conservadora, no estaría predispuesta a convivir con funcionamientos defectuosos de herramientas tecnológicas dentro del proceso judicial; es decir, que si cambiábamos algo en el proceso judicial, éste cambio debía fundarse sobre una hipótesis de mejora que luego debía demostrarse en la realidad.

Este antecedente proporciona a la propuesta la capacidad de analizar el proceso que se desean analizar, tener la claridad en el beneficio a nivel macro que se podría tener con la implementación de un aplicativo móvil interno.

2.1.2. Antecedentes Nacionales:

Cruz Alayo, K. (2015) "*Sistema Web en el Proceso de Operaciones de la Empresa PROMANT S.R.L. del distrito de San Luis*". Se concluye que el nivel de producción para el proceso de operaciones de la empresa PROMANT S.R.L. sin el sistema web es de 14,29% y con la implementación del sistema web el nivel de producción alcanza un 16,46%, lo que significa un aumento de 2.17% en dicho proceso. En consecuencia el Sistema web influye favorablemente en el nivel de producción del Proceso de Operaciones de la empresa PROMANT S.R.L. del distrito de San Luis.

Este antecedente contribuye a que la propuesta muestre en su implementación la cuantificación de los procesos a optimizar, de tal forma, que en base a resultados, se pueda ampliar el aplicativo móvil interno a otras áreas involucradas en el proceso.

Guevara Niño, P. (2015) "*Mejora de Procesos de Gestión de Servicios de Tecnología de Información en una PYME: Caso Omega*" Concluye que en la situación actual y según la estrategia empresarial de OMEGA, implementar una mejora de procesos es la opción inicial más adecuada. Esta decisión se ve soportada en el nivel de administración de la alta dirección de la empresa donde se pretende una transformación, una mejora. Para ello se debe tenerse en cuenta el factor innovación; y para ello, es clave, la utilización de Tecnologías de Información como agente catalizador.

Este antecedente apunta a que las mejoras de procesos y/o optimización de los mismos, no solo se debe reflejar en el desarrollo de un proceso, sino, se tiene que apuntar a que el Empresa Camposanto debe implantar una políticas tecnológicas, así como aplicativos móviles internos y/o externos.

Vargas Gomez, C. (2016) "*Diseño e Implementación de un Sistema de Fuerza de Ventas para distribuidoras Mayoristas sobre una red VPN Móvil*" (2016). Al término de este proyecto se llega a la principal conclusión, que

la aplicación y la red volverían al equipo de fuerza de venta, eficaces debido a que tendrían la información en tiempo real a su alcance y les permite realizar sus labores. También los hará eficientes debido a que la herramienta de monitoreo permitirá hacer un seguimiento a los trabajadores que no solo realizan las ventas, si no que logran los objetivos y con ello llegar a un mejor plan en el que se denote cual fue el mejor camino para ello. Para complementar las respuestas, se presenta el análisis económico que evidencia el potencial de la solución. Sin la aplicación de la solución una empresa distribuidora, debe contratar como mínimo 4 Supervisores los cuales; luego de la solución se pueden reducir a 2 supervisores, por ello el proyecto es sumamente rentable. Teniendo un TIR mucho mayor al 10% y un VAR mayor a 0.

Este antecedente proporciona a la propuesta uno de los principales objetivos, el de mostrar la trazabilidad de la atención realizada por el AIS, AF y también por el ASIS, quien será el que recopilara la información ingresada para luego realizar la programación de los servicios.

Minchola Chavez, R.; Zumaran Maceda, O. (2016) "*Sistema Web y aplicativo Móvil para la mejora de la recepción de pedidos en el proceso delivery de la empresa Don Belisario*". Se concluye que los beneficios a la empresa Don Belisario, se reflejan en la reducción de procesos documentarios y en la recepción de los pedidos (tiempos), así maximizar los recursos en el proceso de pedidos delivery, lo cual va a permitir tener una mayor capacidad de recepción de pedidos. Se demostró que se mejoró en la calidad de documentación en un 85.48%, en la facilidad de uso en un 94.58% y en la facilidad de aprendizaje en un 100% respecto al sistema actual.

El antecedente proporciona la optimización de tiempos que, en cada etapa del proceso integral de Sepelio, el cual permite también optimizar los recursos, por ende, con el uso del aplicativo móvil interno se podrán realizar o distribuir nuevas labores.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Aplicación Web:

2.2.1.1. Definición:

Lujan Mora, S. (2002) Define como aplicación web como el tipo especial de aplicación cliente/servidor, donde tanto el cliente (el navegador, explorador o visualizador) como el servidor (el servidor web) y el protocolo mediante el que se comunican están estandarizados y no han de ser creados por el programador de aplicaciones. En otras palabras, es una aplicación software que se codifica en un lenguaje soportado por los navegadores web en la que se confía la ejecución al navegador.

Las aplicaciones web son populares debido a lo práctico del navegador web como cliente ligero, a la independencia del sistema operativo y mantener las aplicaciones web sin distribuir e instalar software a miles de usuarios potenciales. Existen aplicaciones como los webmails, wikis, weblogs, tiendas en línea y la propia Wikipedia que son ejemplos bastante conocidos de aplicaciones web.

2.2.1.2. Estructura:

Lujan Mora, S. (2002) sostiene que: Aunque existen muchas variaciones posibles, una aplicación web está normalmente estructurada como una aplicación de tres-capas. En su forma más común, el navegador web ofrece la primera capa, y un motor capaz de usar alguna tecnología web dinámica, por ejemplo: PHP, Java Servlets o ASP, ASP.NET, CGI, ColdFusion, embPerl, Python o Ruby on Rails que constituye la capa intermedia. Por último, una base de datos constituye la tercera y última capa.

2.2.1.3 Ventajas:

Lujan Mora, S. (2002) Sostiene que una ventaja significativa es que las aplicaciones web funcionan igual e independientemente de la versión del sistema operativo instalado en el cliente, por ende la aplicación web se escribe una vez y se ejecuta igual en todas partes. Adicionalmente, permite al usuario personalizar muchas de las características de la interfaz (tamaño y color de fuentes, tipos de fuentes).

Sin embargo, hay aplicaciones inconsistentes escritas con HTML, CSS, DOM y otras especificaciones estándar para navegadores web que pueden causar problemas en el desarrollo y soporte de estas aplicaciones.

2.2.2. Aplicativo Móvil

2.2.2.1. Definición:

Morales Guevara, Chavira, & Alvarez, (2015) Es una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles. Por lo general se encuentran disponibles a través de plataformas de distribución, operadas por las compañías propietarias de los sistemas operativos móviles como Android, iOS, BlackBerry OS, Windows Phone, entre otros.

2.2.2.2. Tendencias de Plataformas:

Economics, D. (2014) Demuestra: Las tendencias del mercado en cuanto al interés de los desarrolladores por el segmento de la movilidad El estado del desarrollo de aplicaciones móviles parece bastante claro: Android e iOS se repartieron el 94% de las ventas de software en smartphones en el cuarto trimestre de 2013 según ese estudio. De ese porcentaje el 71% se dedicó a Android, mientras que el 55% desarrolla en iOS.

Como se puede comprobar, parte de los desarrolladores trabaja de forma paralela en ambas plataformas móviles.

2.2.2.3. Desarrollo:

Morales Guevara, Chavira, & Alvarez, (2015) El desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles requiere tener en cuenta las limitaciones de estos dispositivos. Los dispositivos móviles funcionan con batería, hay que considerar una gran variedad de tamaños de pantalla, datos específicos de software y hardware como también distintas configuraciones. El desarrollo de aplicaciones móviles requiere el uso de entorno de desarrollo integrado. Las aplicaciones móviles suelen ser probadas primero usando emuladores y más tarde se ponen en el mercado en periodo de prueba.

2.2.3. Base de Datos

2.2.3.1. Definición:

Reinosa E., Maldonado C., Muñoz R., Damiano L., & Abrutsky M., (2013) Una base de datos es un conjunto de datos estructurados y definidos a través de un proceso específico, que busca evitar a la redundancia, y que se almacenara en algún medio de almacenamiento masivo, como un disco.

Cuando se hace referencia al término "redundancia", se alude a la repetición que puede producirse en el momento de definir los almacenamientos de datos. Es incorrecto que la pretensión de que los datos, como por ejemplo: apellido y dirección, se encuentren definidos, a la vez, en los almacenamientos de estudiantes y en los relacionados con los exámenes finales. Un cambio en la dirección de un alumno podría significar que en uno de los dos almacenamientos no se realice la modificación y que provoque inconvenientes a la hora de devolver la información de un alumno.

2.2.3.2. Gestión de Base de Datos:

Reinosa E., Maldonado C., Muñoz R., Damiano L., & Abrutsky M., (2013) Manifiesta que el lugar donde interactúan las aplicaciones la información, se le denomina "el Sistema de Gestión de Base de Datos (SGBD)", "Database Management System" (DBMS) e, incluso, "Motor de Base de Datos". A este motor de base de datos se le puede denominar o pensar como una capa en el sistema que controla todos los accesos a la Base de Datos.

Coronel C., Morris S., & Rob P., (2011) Lo Define, por lo general como una eficiente administración de datos que requiere una estructura de las cual se denomina Base de Datos, estructura computarizada compartida de integrada que guarda un conjunto de:

- Datos del usuario final, es decir, datos sin elaborar que son de interés para el usuario final.

- Metadatos, o datos acerca de datos, por medio de los cuales el usuario final son integrados y manejados. Por ello se puede decir que los metadatos dan una descripción de las características de los datos y de conjunto de relaciones que enlaza los datos encontrados dentro de la base de datos.

2.2.3.3. Usuarios de la Base de Datos:

Reinosa E., Maldonado C., Muñoz R., Damiano L., & Abrutsky M., (2013) Define 3 usuarios que intervienen en el uso de la Base de Datos.

Administrador de Base de Datos: Es quien recibe las especificaciones del equipo de análisis y Diseño para su implementación en un Sistema de Gestión de Base de Datos, como por ejemplo: Oracle, SQL Server, DB2

Programador de Aplicaciones: Conoce de manera escrita e identificados por el Equipo de Análisis y Diseño los prototipos de las interfaces y las estructuras de los almacenamientos que se manipularán. El programador genera las aplicaciones necesarias en el sistema (con el lenguaje de programación que se le indique)

Usuario Final: Es la persona que interactúa con las aplicaciones programas y es, entre todos el que menos conocimiento técnico posee.

2.2.3.4. Clase de Base de Datos:

Coronel C., Morris S., & Rob P. (2011) Define las clases de base de datos por los siguientes criterios:

Por cantidad de Usuarios

a) Usuario Único: Solo podrá acceder a la base de datos un usuario a la vez.

b) Usuarios Múltiples: Podrá soportar más de un usuario y por la cantidad se puede usar base de datos de grupo de trabajo y si supera mayor a 50 usuarios se usara una Base de Datos Empresarial.

Por Ubicación

a) Base Datos Centralizada: soporta datos ubicados en u solo lugar

b) Base de Datos Distribuida: Soporta datos distribuidos en varios lugares.

Por Uso de Datos

a) Base de Datos Operacional: básicamente soporta operaciones diarias de una compañía.

b) Almacén de Datos: se concentra principalmente en guardar datos empleados para generar información requerida para tomar decisiones estratégicas (manipulación de datos).

2.23.4. Capacidad Base de Datos:

Papiewski, J. (2017) El software de bases de datos de servidor SQL de Microsoft está disponible en varias versiones, satisfaciendo las necesidades de las aplicaciones pequeñas para una única computadora y de los grandes centros de datos. En la escala baja, la Express Edition ofrece muchas funciones básicas de SQL (Lenguaje de Consulta *Estructurado*) *sin ningún coste. Entre otras limitaciones, su tamaño de base de datos máximo es de 10 GB.*

2.2.4. Proceso

2.2.4.1. Definición:

Zariategui, J. (1999) Manifiesta que los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que basan su sistema de gestión en la Calidad Total. Este interés por los procesos ha permitido desarrollar una serie de técnicas relacionadas con ellos. Por un lado las técnicas para gestionar y mejorar los procesos, de las que se citan el Método sistemático de mejora y la Reingeniería, ambas de aplicación puntual a procesos concretos o de uso extendido a toda la empresa.

Por otro lado están los modelos de gestión, en que los procesos tienen un papel central como base de la organización y como guía sobre la que articular el sistema de indicadores de gestión. De estos modelos se examinan el mapa de procesos y el cuadro de mando integral. Los procesos se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las

organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas.

2.2.4.2. Clasificación de Procesos

Zariategui, J. (1999) Clasifica los procesos de la siguiente manera:

Estratégicos: procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias. Estos procesos son gestionados directamente por la alta dirección en conjunto.

Operativos: procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias definidas para la empresa para dar servicio a los clientes. De estos procesos se encargan los directores funcionales, que deben contar con la cooperación de los otros directores y de sus equipos humanos.

De apoyo: procesos no directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas, pero cuyo rendimiento influye directamente en el nivel de los procesos operativos.

2.2.4.3. Mapa de Proceso:

Zariategui, J (1999) Lo resume indicando que la empresa acepta previamente una clasificación genérica de los procesos en tres categorías: estratégicos, operativos y de apoyo o soporte. Luego empresa analiza el núcleo de sus actividades, identifica sus procesos y los coloca en cada uno de esos tres grupos. Una vez repartidos los procesos en los tres grupos, la atención de la empresa se centrará en el grupo de los procesos operativos.

Luego, relaciona los procesos en secuencias ordenadas, agrupadas alrededor de los procesos prioritarios. Estos procesos prioritarios requerirán el concurso de procesos

secundarios realizados de forma eficiente para desarrollarse con un alto nivel de rendimiento.

2.2.5. Mejora de Procesos:

2.2.5.1. Definición:

Harrington, J. (2005) Define mejoras de procesos como la metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de dirigir sus procesos. Sistema que ayuda a simplificar y modernizar sus funciones y al mismo tiempo, asegurarse que sus clientes internos reciban productos sorprendentemente buenos.

2.2.5.2. Tipo de mejoras del Proceso:

Harrington, J. (2005) Postula (2) tipos de mejoras de procesos: las mejoras estructurales y las mejoras funcionales.

Mejoras Estructurales:

Se puede mejorar un proceso a base de aportaciones creativas, imaginación y sentido crítico. Las herramientas y técnicas que se emplean para este tipo de mejoras son de tipo creativo o conceptual.

Mejoras Funcionales:

Se puede mejorar la forma en que funciona un proceso, quizás sea más eficaz. Para este tipo de mejoras son útiles las herramientas clásicas de resolución de problemas, los sistemas de sugerencias, el diseño de experimentos y otras basadas en datos.

Figura n° 6: Mapa de Procesos



Fuente: Empresa Camposanto/ **Elaboración:** Área de Mejora Continua

2.2.6. Optimización del Proceso

2.2.6.1. Definición:

Tovar, A. & Motta, A. (2007) La optimización consiste en el análisis detallado de las actividades que integran el proceso, con el fin de buscar condiciones, los medios y la mejor ruta, para lograr el máximo rendimiento, y la mejor utilización de los recursos, y así cumplir con los objetivos establecidos.

Existen diferentes herramientas para la optimización de los procesos, sin embargo, una técnica que ha resultado bastante efectiva y sencilla es el análisis de flujo de valor agregado del proceso.

2.2.7. Ishikawa

2.2.6.1. Definición

Mercado, E. (1991) Define el diagrama de Ishikawa como uno de los instrumentos más útiles y sencillos que se usan dentro de los grupos de trabajo para comenzar a dar solución a los

problemas detectados como prioritarios usando el principio de Pareto. También se le conoce como esqueleto de pescado, por su forma, o diagrama de causa – efecto, por tener como cabeza de pescado a un problema o efecto de alguna acción y a las espinas vertebrales como las causantes de tal efecto.

Gutierrez, M. (2004) Sostiene que el diagrama de Ishikawa o de causa – efecto tiene como propósito expresar en forma gráfica el conjunto de factores causales que intervienen en una determinada característica de calidad.

2.2.8. Flujograma

2.2.7.1 Definición:

(Ugalde, 1979) sostiene en su libro "Programación de Operaciones" que un flujo grama constituye un instrumento importante en el trabajo en las ciencias ya que señalan los pasos necesarios que deben efectuarse para llegar a la solución de un problema.

Según Gómez Cejas, Guillermo. Año 1997; El Flujograma o Fluxograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc

2.3. Definición de términos básicos:

Servicio Integral de Sepelio (SIS): Es el área donde inicia el proceso de atención.

Implementación Funeraria (IF): Es el área donde continúa el proceso de Servicio Integral de Sepelio en función a retiro, preparación, instalación y cortejo.

Definición de Servicio: Es la primera etapa del proceso de Servicio integral de Sepelio que se lleva a cabo en el área de SIS.

Acondicionamiento de Servicio Funerario: Es la segunda etapa del proceso de Servicio integral de Sepelio que se lleva a cabo en el área de IF.

Acondicionamiento de Derecho de Sepultura: Es la tercera etapa del proceso de Servicio integral de Sepelio que se lleva a cabo en el área de Camposantos.

Asesor Integral de Sepelio (AIS): Es la persona asignada para la atención de cliente que solicita hacer un uso de espacio de su Derecho de Sepultura y/o Servicio Funerario.

Asistente Funerario (AF): Pertenece al área IF y acompaña al AIS en el proceso de Servicio Integral de Sepelio, salvo en el Acondicionamiento del Derecho de Sepultura.

Orden de Uso (OU): Es el registro que se brinda al AIS con la información al cliente para su respectiva atención.

Hoja de atención del Servicio Funerario (HA): Es el registro donde el AF completa información relevante de la atención.

Derecho de Sepultura: (DS) Es producto adquirido por el cliente con el derecho de inhumar a su beneficiario.

Servicio Funerario (SF): Es el producto adquirido por el cliente para usar ante la pérdida de un ser querido.

Declaración Jurada de Servicio de Inhumación/ Servicio funerario (DJ): Documento por el cual el cliente autoriza el uso de su DS y/o SF.

CAPÍTULO 3. DESARROLLO

3.1. Desarrollo el Objetivo 01:

Identificar los procesos operativos que se optimizará con el aplicativo móvil interno del Servicio integral de Sepelio.

3.1.1. Proceso de Definición de Servicio Integral de Sepelio:

1. Orden de Uso:

Se asigna al AIS una Orden de Uso (OU) en físico para atender el servicio.

Comunicarse con el cliente y brindar la información de su contrato e informar los documentos necesarios para proceder con el servicio.

Llenar manualmente los datos en la OU, los cuales serán brindados al Asistente de Servicio Integral de Sepelio (ASIS) quien imprima la OU final.

2. Autorización de Inhumación

El AIS, al obtener la información y /o documentación, procederá a llenar de forma manual la Declaración Jurada de Autorización de Inhumación/ Servicio Funerario (DJ).

Luego, vía telefónica, brindará al ASIS la información registrada en este documento para que autorice el servicio en el sistema y pueda ser brindada a los camposantos.

3.1.2. Proceso de Acondicionamiento del Servicio Funerario

Este proceso lo ejecuta el Asistente funerario (AF).

Completa los siguientes registros: Retiro del Fallecido, Preparación Tanatológica del Fallecido, Instalación del Servicio Funerario, Instalación del Servicio Funerario.

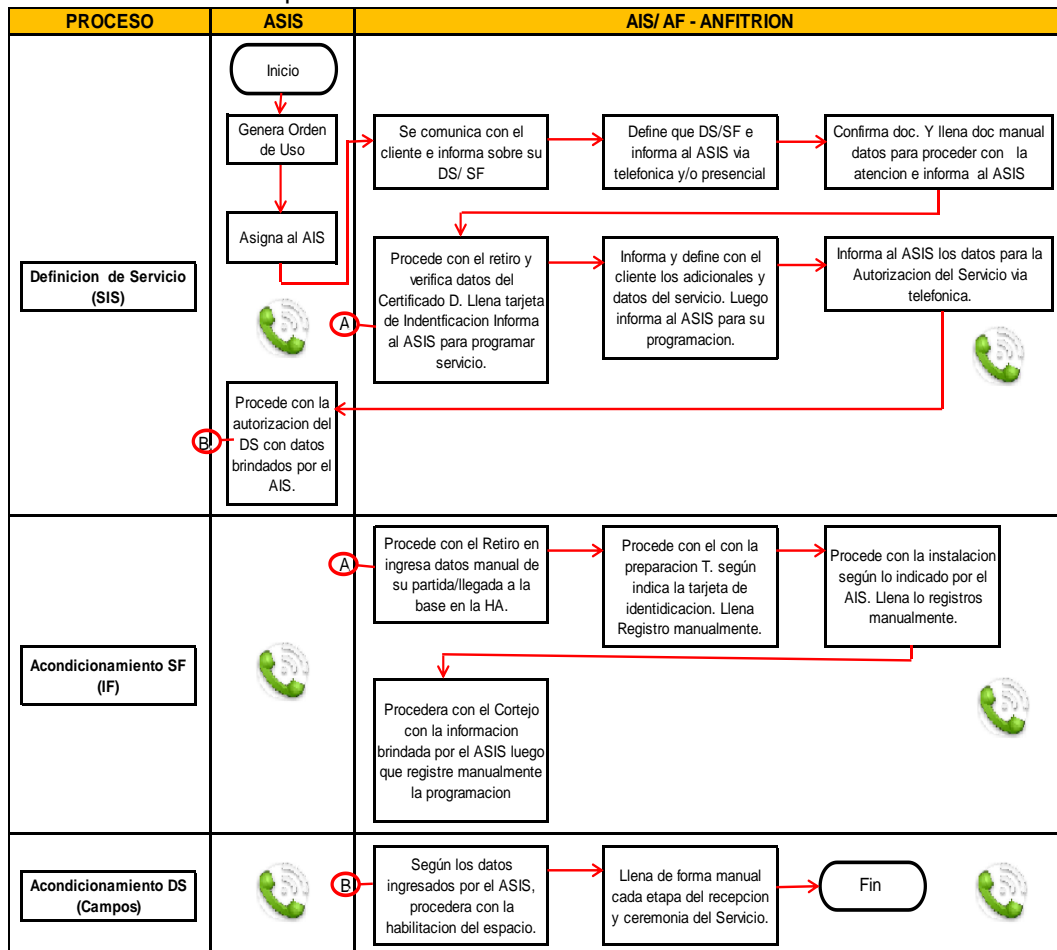
Llena manualmente los registros e impresos en casa una de sus etapas.

3.1.3. Proceso de Acondicionamiento del Derecho Sepultura

El acondicionamiento de Derecho Sepultura es ejecutado por el Anfitrión de Campo, completa manualmente la Autorización de Inhumación, los datos relacionados al amoblamiento del espacio.

Con la propuesta del aplicativo móvil se llenara el registro de la Autorización de Inhumación la cual será impresa por el coordinador del camposanto, quien imprimirá la Autorización y procederá su almacenaje.

Figura n° 7: Flujograma del Proceso Operativo Actual del Servicio Integral de Sepelio



Fuente: Empresa Camposanto/ Elaboración: Propia

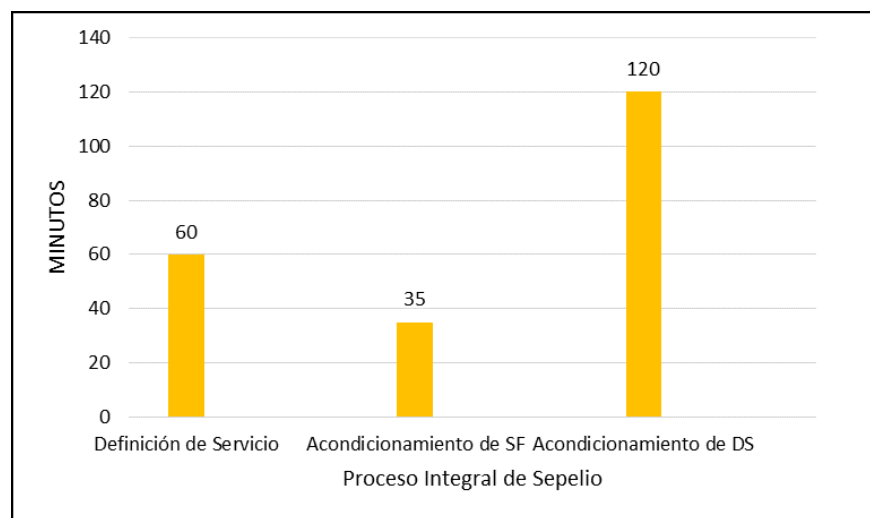
En la figura n° 7 se muestra el proceso actual que se realiza para la atención de la servicios, notándose la continua coordinación que existe por parte del AIS y el ASIS.

3.2. Desarrollo de Objetivo 02:

Determinar los tiempos de los procesos operativos actuales del aplicativo móvil interno en el proceso de Servicio integral de Sepelio.

Tiempo actual de los Procesos Operativos:

Figura n° 8: Cuadro de tiempos en el Proceso Integral de Sepelio



Fuente: Empresa Camposanto/ **Elaboración:** Propia

La figura n° 8 muestra el tiempo actual con el que se efectúan los procesos del Servicio Integral de Sepelio, donde el exceso de tiempos por etapa interrumpe la fluidez de los procesos.

Dichos tiempos en los cuales se realizan los procesos también están enlazados con los indicadores, los cuales, en función a los que tiempos registrados, mostraran la realidad en las que se desarrollan los procesos.

Indicadores de la gestión actual:

Tabla 1: Indicadores de Gestión Actual

| INDICADORES DE GESTIÓN | | | |
|------------------------|---|--|------|
| PROC. | INDICADOR | DESCRIPCIÓN | META |
| DEF. SERV | % Clientes que responden sí y superó/ Total | Un representante de la empresa le devolvió la llamada en un lapso no mayor a 15 minutos. | 97% |
| | Nº servicios que sí cumplen condición/ Total | Se deben autorizar los servicios sin ningún error (datos del servicio, beneficiario y lápida) | 95% |
| | Nº servicios que presentan cambios de sepultura el mismo día igual a cero | No se deben presentar cambios de sepultura en el mismo día. | 0 |
| | Nº servicios que sí cumplen condición/ Total | Las Autorizaciones de inhumación en estado autorizado como mínimo 3 horas antes del servicio de inhumación. | 92% |
| ACOND. SSFF | Nº servicios que sí cumplen condición/ Total | El personal debe llegar al lugar de retiro del fallecido en un plazo máximo de 1 hora. (desde la obtención del certificado de defunción) | 92% |
| | Nº servicios que sí cumplen condición/ Total | El Cortejo (carroza, coche y complementos)* deben llegar 15 min antes de la salida del velatorio. *Se considera la hora en que llega el último. | 95% |
| | Nº servicios que sí cumplen condición/ Total | El cortejo debe llegar ± 15 min respecto de la hora programada a los Camposantos. | 95% |
| ACOND. DS | Nº servicios con errores en la apertura igual a cero | Cero errores en el código de apertura de espacios. | 0 |
| | Nº servicios que sí cumplen condición/ Total | El espacio debe estar correctamente amoblado 30 minutos antes del servicio de inhumación. | 98% |

Fuente: Empresa Camposanto/ Elaboración: Propia

El cuadro de indicadores, nos mostrará los datos relevantes que nos proporcionará el aplicativo móvil interno del proceso integral de sepelio para la toma de decisiones.

3.3. Desarrollo de Objetivo 03:

Determinar el diseño del Aplicativo Móvil Interno del aplicativo Móvil Interno del Servicio Integral de Sepelio.

El diseño del móvil interno, permite visualizar las características de cada prototipo de pantalla del Sistema Integral de Sepelio con la finalidad de exponer ante los usuarios líderes, el diseño de las pantallas a desarrollar. Asimismo, permite proveer a los programadores las características base de la presentación final para su implementación

Tabla 2: Abreviatura diseño Aplicativo Móvil Interno Servicio Integral de Sepelio

| Término | Definición |
|---------|-------------------------------------|
| SIS | Servicio Integral de Sepelio |
| AIS | Asesor Integral de Sepelio |
| AF | Asistente Funerario |
| AT | Asistente Tanatológico |
| ASIS | Asistente de Servicio de Inhumación |

Fuente: Empresa Camposanto/ **Elaboración:** Propia

Diseño del aplicativo móvil interno:

Tabla 3: Diseño de la estructura por Etapa del aplicativo móvil interno

| Definición de Servicio | |
|---|---|
| Módulo Orden de Uso (OU) | Presentará las 3 secciones principales para la atención del Servicio. |
| 1.- Datos Generales | |
| a.- Contacto y beneficiario | Permitirá el ingreso o actualización de datos del contacto y beneficiario. |
| b.- Datos de Lápida | Permitirá el ingreso de los datos del beneficiario que se plasmarán en la lápida. |
| 2.- Servicio de Inhumación | |
| | Permitirá el ingreso de observación con respecto al servicio atendido. |
| 3.- Servicio de Funerario | |
| a.- Datos principales | Permitirá registrar los datos principales del Servicio Funerario, como fecha/ hora. |
| b.- Datos Complementarios | Permitirá ingreso los complementos agrupados por tipo de Servicio Funerario a brindar. |
| Acondicionamiento de Servicio Funerario | |
| Módulo Hoja de Atención (HA) | Presentará las 5 secciones principales para la atención del Servicio. |
| 1.- Datos Generales | |
| 2.- Retiro | Permitirá ingresar los tiempos para realizar un mejor seguimiento a la atención. |
| 3.- Preparación | Permitirá el registro de los tiempos los cuales podrán ser editables por parte del AF. |
| 4.- Instalación | Mostrará los registros a llenar como tiempos y personal asignado (AF) |
| 5.- Cortejo | Mostrará los registros a llenar para el seguimiento del servicio(AF) |
| Acondicionamiento de Derecho de Sepultura | |
| Módulo Autorización de Inhumación | |
| 1.- Datos Generales | |
| 2.- Control de Calidad | |
| a.- Apertura | Se podrá visualizar el nivel de apertura el cual se ha programado para el servicio. |
| b.- Amoblamiento | Permitirá el ingreso de los tiempos con respecto a la preparación del espacio. |
| c.- Recepción y Ceremonia | Permitirá registrar el inicio y el final de la inhumación. |
| d.- Apisonado | Permitirá registrar el inicio y final del proceso de apisonado así como el responsable. |

Fuente: Empresa Camposanto/ **Elaboración:** Propia

En la tabla n° 3 se muestra el diseño que deberá tener visualmente y de forma operacional el aplicativo móvil interno

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Objetivo1:

Cuadro comparativo de los Procesos operativos a actuales versus con la mejora:

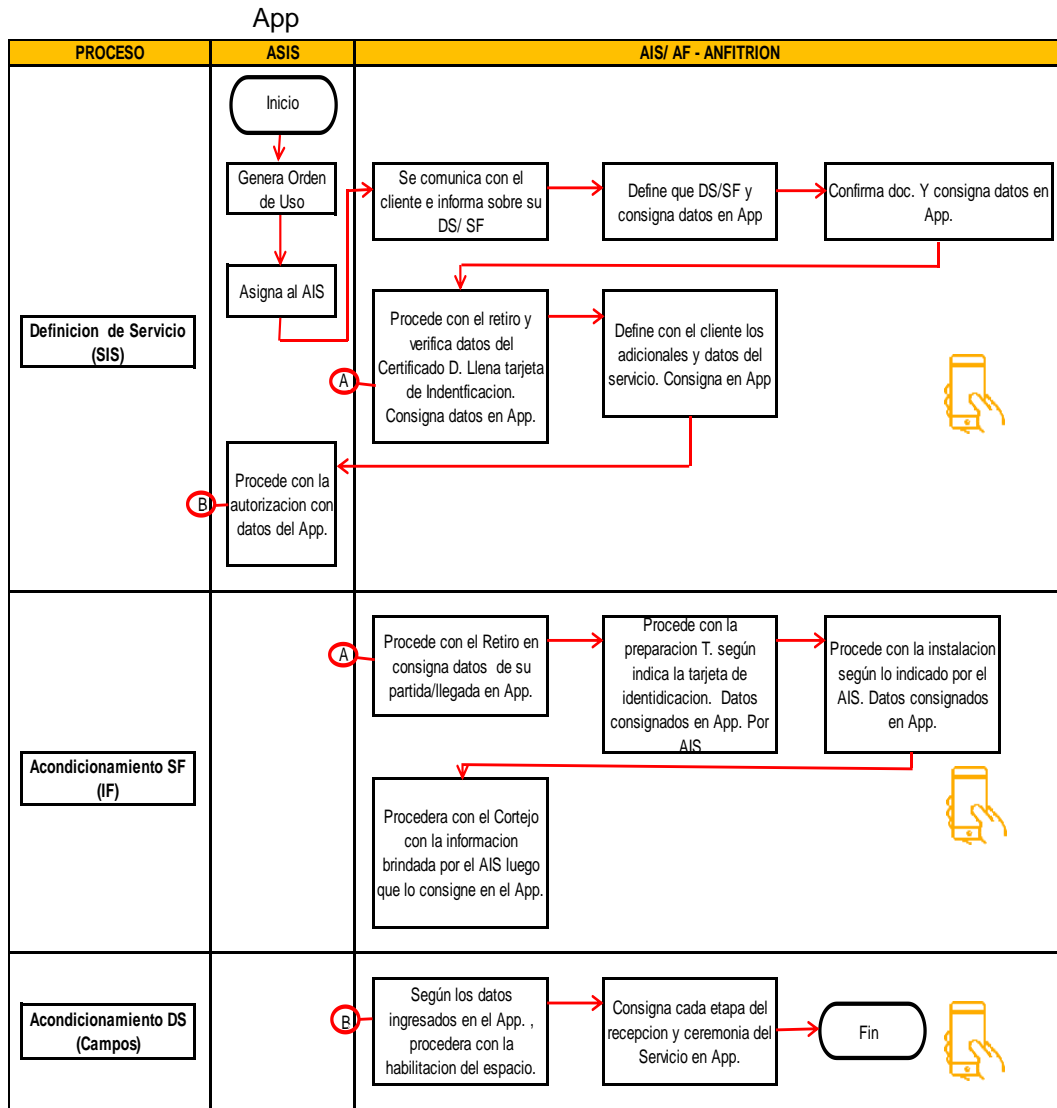
Tabla 4: Comparativo de los Procesos Operativos Actual vs Propuesta de App

| Proceso Actual | | Propuesta Aplicativo móvil interno |
|---|---|--|
| <p>1. Definición de Servicio</p> <p>a.- Ingresa y llena manualmente datos en la orden de uso. b.- Llenado manual de la DJ c.- Brinda información de datos al ASIS.</p> | ➔ | <p>1.-Definición de Servicio</p> <p>a.-A partir de la asignación de la orden de uso el AIS podrá ingresar los datos en línea, los cuales se reflejaran en el sistema automáticamente.</p> |
| <p>2.- Acondicionamiento SF</p> <p>a.-Solicita la impresión de la Hoja de Atención para proceder con la atención b.-Llena manualmente la información del Beneficiario. c.-Solicita al AIS el llenado de la Tarjeta de Identificación.</p> | ➔ | <p>2.-Acondicionamiento SF</p> <p>a.-El AF podrá ver en el App la Hoja de Atención y podrá ver todos los datos del beneficiario ingresados por el AIS, así como la Tarjeta de identificación.</p> |
| <p>3.- Acondicionamiento DS</p> <p>a.-El Anfitrión de camposanto espera que el ASIS autorice el servicio para iniciar la apertura del espacio. b.-En la atención del servicio llena en la autorización los datos de la recepción y ceremonia. Luego lo ingresa en el sistema</p> | ➔ | <p>3.-Acondicionamiento DS</p> <p>a.-El anfitrión podrá ver la autorización en al App e ingresara los datos del servicio en línea los que se copiaran automáticamente en el Sistema.</p> |

Fuente: Empresa Camposanto / **Elaboración:** Propia

En la tabla n ° 4 se observa la comparación los procesos operativos Proceso Integral de Sepelio, notándose la disminución de actividades en cada uno de dichos procesos.

Figura n° 9: Comparativo de los Procesos Operativos Actual vs Propuesta de



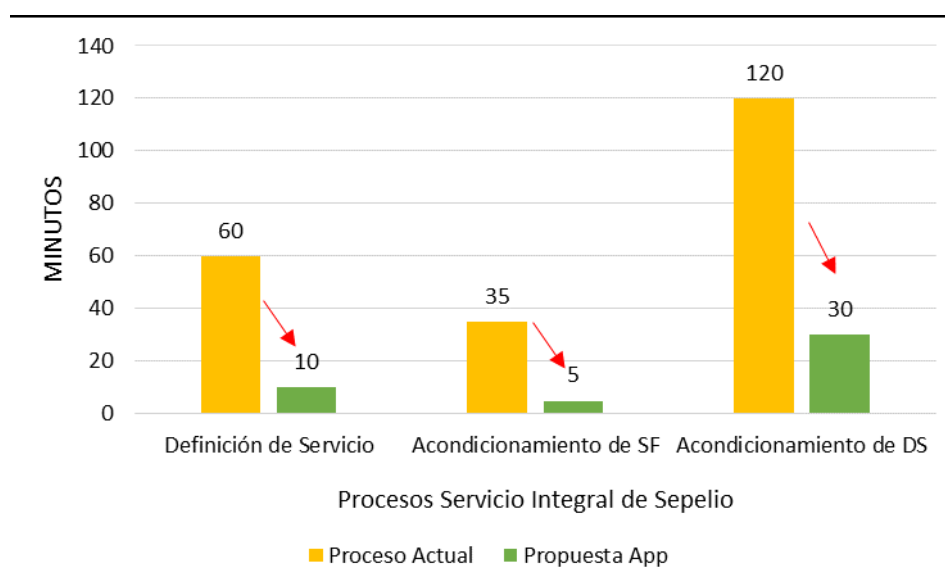
Fuente: Empresa Camposanto/ Elaboración: Propia

En la figura n° 8 se muestra el proceso con la aplicativo móvil, notándose no solo la optimización en el proceso, sino también, la disminución en la coordinación que existe por parte del AIS y el ASIS.

4.2. Objetivo 2:

Cuadro Comparativo de los tiempos de los procesos operativos:

Figura n° 10: Comparativo de tiempos operativos del Proceso Actual vs Proceso con App



Fuente: Empresa Camposanto / **Elaboración:** Propia

En la figura n° 9 se observa la variación de tiempos, con 50 minutos de reducción en el proceso de Definición de Servicio, 30 minutos de reducción de tiempo en el Acondicionamiento de SF y, un 90 minutos de reducción en el Acondicionamiento de Derecho de Sepultura, en cada servicio que pueda atender el AIS.

Cuadro comparativo del indicador de gestión del proceso de Definición de Servicio

Tabla 5: Comparativo Proceso Actual vs Propuesta de App

| Indicadores de Gestión - Proceso de Definición de Servicios | | | |
|---|---------|----------------|------------------------------------|
| Indicador (AIS) | Meta | Proceso actual | Propuesta Aplicativo Móvil Interno |
| a.-Devolución de llamada en 15 minutos | 15 min. | 25 min. | 2 min. |
| b.-Autorización de Servicio sin error | 95% | 93% | 98% |
| c.-Sin cambios en el Derecho de Sepultura | 0 | 1 | 0 |
| d.-Autorizar antes de la 3 horas de servicio programado | 92% | 92% | 95% |

Fuente: Empresa Camposanto / **Elaboración:** Propia

En la tabla n° 5 se observa el cumplimiento de los indicadores por parte del de AIS, con la propuesta del Aplicativo móvil interno, brindará resultados que nos ayudaran a controlar efectivamente los Procesos del Servicio integral de Sepelio.

Cuadro comparativo del indicador de gestión del proceso de Acondicionamiento de Servicio Funerario

Tabla 6: Comparativo Proceso Actual vs Propuesta de App

| Indicadores de Gestión - Proceso de Acondicionamiento de SF | | | |
|--|------|----------------|------------------------------------|
| Indicado (AF) | Meta | Proceso actual | Propuesta Aplicativo Móvil Interno |
| a.-Llegar al retiro en 1 hora de obtención de doc. | 92% | 90% | 92% |
| c.-El cortejo debe llegar 15 minutos antes de la salida programada | 95% | 93% | 95% |
| d.-El cortejo de llegar 15 minutos antes de lo programado en el camposanto | 95% | 93% | 95% |

Fuente: Empresa Camposanto / **Elaboración:** Propia

En la tabla observamos los indicadores del proceso de Acondicionamiento del SF, los cuales con la implementación del Aplicativo Móvil interno, se estima cumplir con la meta estimada.

Cuadro comparativo del indicador de gestión del proceso de Acondicionamiento de Derecho de Sepultura

Tabla 7: Comparativo Proceso Actual vs Propuesta de App

| Indicadores de Gestión - Proceso de Acondicionamiento de DS | | | |
|---|------|----------------|----------------------|
| Indicador (Anfitrión) | Meta | Proceso actual | Propuesta Aplicativo |
| a.-Cero error en apertura de DS | 0 | 1 | 0 |
| b.-El Ds debe estar correctamente amoblado en 30 minutos | 98% | 95% | 99% |

Fuente: Empresa Camposanto / **Elaboración:** Propia

En la tabla n° 7 se observa que en el proceso de Acondicionamiento de DS. El objetivo es ejecutar de manera efectiva la inhumación por medio de los indicadores.

4.3. Objetivo 3:

Diseño a la propuesta de un aplicativo móvil interno:

1. Reconocimiento del usuario:

a.- Pantalla de Inicio:

Figura n° 11: Reconocimiento de Usuario



Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 11, se observa que permite al usuario podrá autenticarse en el sistema mediante su documento de identidad que será reconocido desde la base de datos de la empresa.

b.- Gestión de Contraseña por usuario

Figura n° 12: Gestión de Contraseña por usuario



Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 12, Se brindará la opción al usuario de recuperar su contraseña tras el olvido del mismo.

c.- Creación de cuenta del Usuario:

Figura n° 13: Creación de cuenta del Usuario

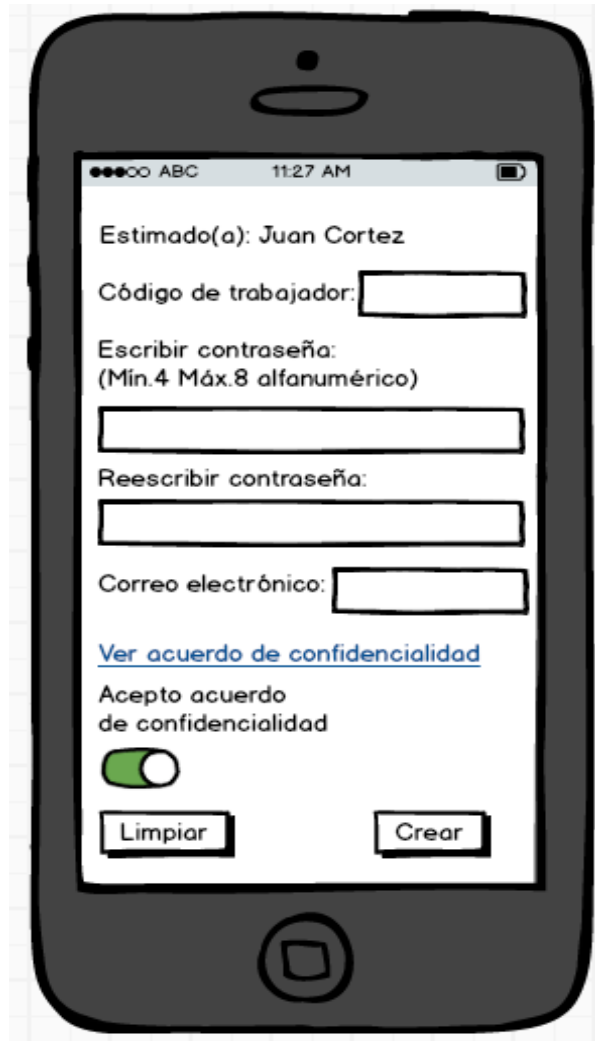


Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 13, se permitirá al usuario crearse una cuenta en la aplicación.

d.- Creación de cuenta del Usuario - Contraseña

Figura n° 14: Creación de cuenta del Usuario - Contraseña



Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 14, Permite al usuario culminar el proceso para la creación de cuenta, previa aceptación del acuerdo de confidencialidad.

e.- Menú Principal:

Figura n° 15: Opciones del aplicativo móvil Interno



Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 15, muestra el acceso a los módulos de la aplicación. Dependiendo de los usuarios se accederán a las opciones.

2. Módulo de Orden de Uso:

1.- Opciones de Datos Generales:

Figura n° 16: Opciones de la Orden de Uso



Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 16, se permitirá el acceso a las diferentes opciones de ingreso de información dentro del módulo Orden de Uso y presentadas en 4 secciones: Datos Generales, Servicio de Inhumación, Servicio funerario y Servicio de Cremación. Todo ingreso de datos se realiza a partir de un número de una Orden de uso.

a.- Datos Generales:

Figura n° 17: Contacto y beneficiario

The image shows a mobile application interface on a smartphone. The screen displays a form titled "I. DATOS GENERALES". Under the "Contacto" section, there are input fields for "Nombre:", "Telf1:", and "Telf2:". Under the "Beneficiario" section, there are input fields for "A.Paterno:", "A.Materno:", "Nombres:", "F.Nacimiento:" (with a date-time format of 00/00/0000 00:00), and "F.Defunción" (with a date-time format of 00/00/0000 00:00). At the bottom of the form, there are two buttons: "Grabar" and "Limpiar". The status bar at the top of the phone shows "ABC" and "11:25 AM".

Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 17 se Permite el ingreso o actualización de los datos del contacto y del beneficiario.

b.- Datos Generales:

Figura n° 18: Datos de Lápida

The image shows a mobile application interface on a smartphone. The screen displays a form titled "I. DATOS GENERALES" with a sub-section "Datos de Lápida". The form includes several input fields: "A.Paterno:", "A.Materno:", "Nombres:", "F.Nacimiento:" (with a date and time picker set to "00/00/0000 00:00"), and "F.Defunción" (also with a date and time picker set to "00/00/0000 00:00"). Below these is a dropdown menu for "Agencia Funeraria" currently showing "Campo Fe". At the bottom of the form are two buttons: "Grabar" and "Limpiar". The status bar at the top of the phone shows "ABC" and "12:16 PM".

Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 18 Permite el ingreso de los datos del beneficiario que se plasmarán en la **lápida** de acuerdo a lo indicado por el contacto.

2.- Opciones de Servicio de Inhumación:

a.- Servicio de Inhumación:

Figura n° 19: Ingreso de Observaciones en la Servicio de inhumación



Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 19 Permite el ingreso de observaciones respecto al servicio de inhumación.

3.- Opciones de Servicio Funerario:

a.- Datos Principales:

Figura n° 20: Servicio Funerario

The image shows a mobile application interface on a smartphone. The screen displays the following content:

- At the top, the status bar shows "ABC" and "03:36 PM".
- The main title is "III. SERVICIO FUNERARIO".
- Below the title is the section "Datos Principales".
- There are two checkboxes, both unchecked, with the following labels and values:
 - F/H Instalac: 00/00/0000 00:00
 - F/H Servicio: 00/00/0000 00:00
- Below these are several dropdown menus:
 - Plan: Clásico
 - Ataud: (1)Ataud Figaro redondo r
 - Urna: Madera
 - Preparación: Tanatológica
 - A.Lateral: Cristo resucitado BP
- At the bottom of the form are two buttons: "Grabar" and "Limpiar".

Fuente: Propia/ Elaboración: Propia

En la figura n° 20, Permite el registro de los datos principales del servicio funerario. La Fecha y Hora servicio cargará los datos de la pantalla anterior y será editable.

b.- Datos Complementarios:

Figura n° 21: Datos Generales de la Orden de Uso. Servicio Funerario

III. SERVICIO FUNERARIO

Datos Complementarios

Tipo: Cargadores

Servicio: Cargadores en cortejo

Cantidad: 3 Agregar

(3) Cargadores en cortejo

Salón Velatorio: Sagrado Corazón de Jesús

Dirección: Av. Grau 1280 Barranco Lima

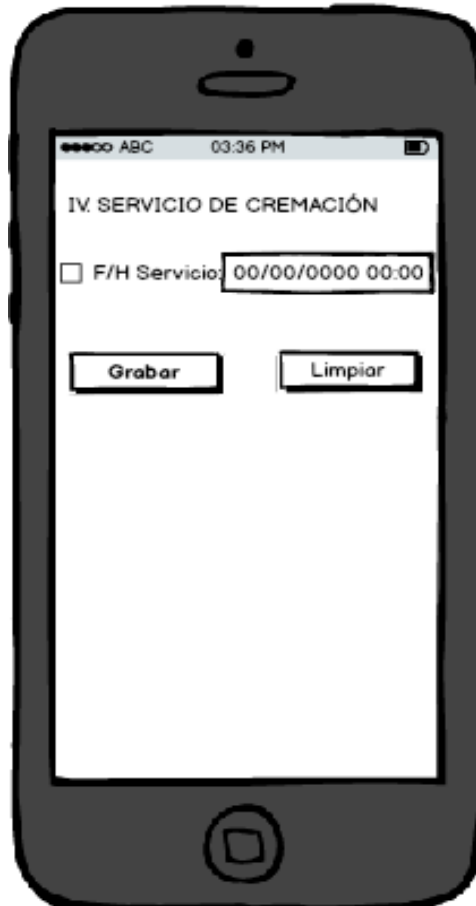
Grabar Limpiar

Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 21, Permite el registro de los Servicios Complementarios agrupados por tipo, así como seleccionar la cantidad de los mismos y registrar el salón velatorio con su respectiva dirección. Ambas opciones sólo estarán activas si el Servicio Funerario también lo brinda el camposanto.

4.- Opciones de Servicio de Cremación:

Figura n° 22: Datos Generales de la Orden de Uso. Servicio de Cremación



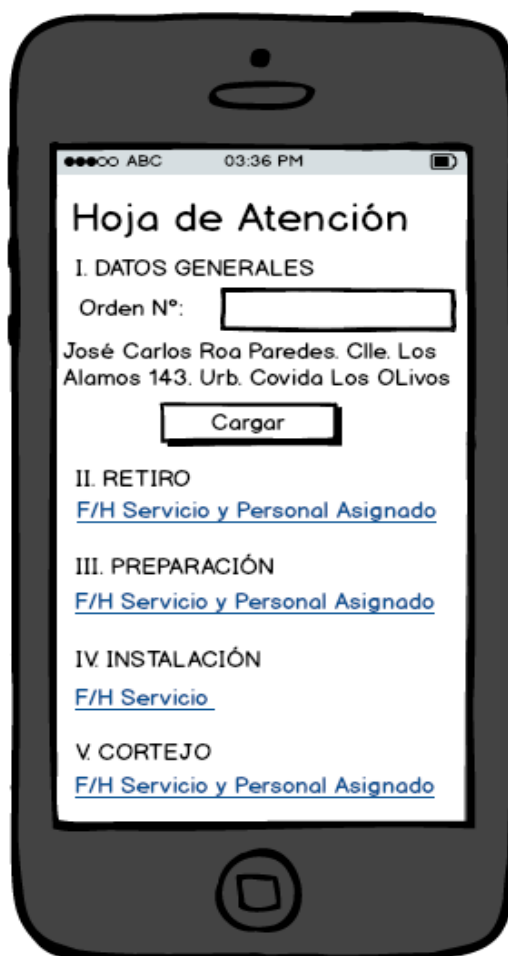
Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 22, Permite el registro de la fecha y hora del servicio de cremación. Esta opción se activa siempre y cuando se seleccione un tipo de urna.

3. Módulo de Hoja de Atención:

1.- Opciones de Datos Generales:

Figura n° 23: Datos Generales



Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 22, Permite la búsqueda de una orden de uso al ingresar el número de orden y dar un toque en el botón cargar mostrando el nombre del beneficiario y la dirección de recojo. En base a éste dato, se podrá acceder a las cinco secciones para el registro del proceso de atención.

a.- Datos del Retiro:

Figura n° 24: Opciones de la Hoja de Atención. Retiro de Beneficiario

II. RETIRO

F/H Servicio

Salida de F: 00/00/0000 00:00

Llegada pto: 00/00/0000 00:00

Salida pto: 00/00/0000 00:00

Llegada a F: 00/00/0000 00:00

Personal Asignado

AIS: Carlos Martínez Zavaleta

Asiste No Asiste

Ayud: Juan Díaz Pérez

AF: Juan Díaz Pérez

Móvil: 25

Grabar Limpiar

Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 23, Permite el registro de información que permitirá hacer un seguimiento de la atención. Estos datos serán editados por el AF, quien es el responsable de llenar la Hoja de atención.

a.- Datos de la Preparación:

Figura n° 25: Opciones de la Preparación de Beneficiario

The image shows a smartphone screen with a mobile application interface. At the top, the status bar displays signal strength, 'ABC', and the time '05:41 PM'. The main content area is titled 'III. PREPARACIÓN' and 'F/H Servicio'. It contains two checkboxes, both of which are unchecked, with labels 'F/H.Inicio:' and 'F/H.Fin:', each followed by a text input field containing '00/00/0000 00:00'. Below these are two dropdown menus: 'Tipo:' with the selected value 'Necropcia' and 'AT:' with the selected value 'Juan Díaz Pérez'. At the bottom of the form area, there are two buttons: 'Grabar' and 'Limpiar'.

Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 24 Permite el registro de información respecto al proceso de preparación. El AT podrá editarse seleccionando un ítem.

b.- Datos de la Instalación:

Figura n° 26: Opciones de la Instalación de Beneficiario

The image shows a smartphone screen with a mobile application interface. The screen displays the following information:

- IV. INSTALACIÓN
- F/H Servicio
- Salida de F: 00/00/0000 00:00
- Llegada pto: 00/00/0000 00:00
- Salida pto: 00/00/0000 00:00
- Llegada a F: 00/00/0000 00:00
- Personal Asignado
- AIS: Carlos Martínez Zavaleta
- Asiste No Asiste
- Ayud: Juan Díaz Pérez
- Plan Funerario Contratado: Plan Funerario Lujo N
- Buttons: Grabar, Limpiar

Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 25 Permite el registro de información respecto al horario y personal asignado para la instalación funeraria.

c.- Datos del Cortejo:

Figura n° 27: Opciones de la Hoja de Atención. Cortejo de Beneficiario

The image shows a mobile application interface on a smartphone. The screen displays the following content:

- Signal strength and network name: ABC
- Time: 04:30 PM
- Section header: **V. CORTEJO**
- Section header: **F/H Servicio:**
- Four rows of data entry fields, each with a checkbox and a date-time input field:
 - Salida de F: 00/00/0000 00:00
 - Llegada pto: 00/00/0000 00:00
 - Salida pto: 00/00/0000 00:00
 - Llegada a F: 00/00/0000 00:00
- Section header: **Personal Asignado**
- Text: Carroza: Carlos Martínez Zavaleta
- Text: C.Flores: Carlos Martínez Zavaleta
- Two buttons at the bottom: **Grabar** and **Limpiar**

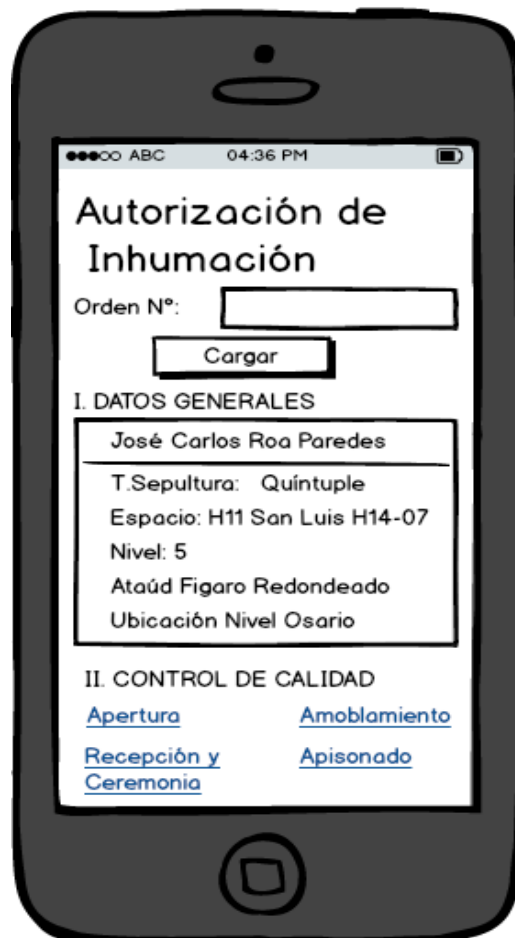
Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 26, Permite el registro de horario y personal asignado en el cortejo funerario. Solo se activa la sección de "Cortejo" cuando el servicio funerario sea brindado por el camposanto.

4. Módulo de Hoja de Atención:

1.- Opciones de Datos Generales:

Figura n° 28: Opciones de la Autorización de Inhumación. Datos Generales



Fuente: Propia/ Elaboración: Propia

En la figura n° 27 Permite en base al número de orden consultar los datos principales del servicio solicitado y en base a estos datos el registro de la información.

2.- Opciones de Control de Calidad:

a.- Datos de la Apertura:

Figura n° 29: Opciones de la hoja de Atención. Control de Calidad-Apertura del espacio

II. CONTROL DE CALIDAD

Apertura

Ubicación: C NC

Profundidad: mts.

T.Urna:

F/H.Inicio:

F/H.Fin:

Observaciones:

Fuente: Propia/ Elaboración: Propia

En la figura n° 28, Permite el registro de información respecto al Control de Calidad del proceso de Apertura.

b.- Datos de la Amoblamiento:

Figura n° 30: Opciones de la hoja de Atención. Control de Calidad. Amoblamiento

The image shows a smartphone screen with a mobile application interface. The status bar at the top displays signal strength, the text 'ABC', the time '05:55 PM', and a battery icon. The main content area is titled 'II. CONTROL DE CALIDAD' and 'Amoblamiento'. Below this, there is a 'Servicio:' label with two radio buttons: 'C' (selected) and 'NC'. There are two input fields: 'F/H.Inicio:' with the value '00/00/0000 00:00' and 'F/H.Fin:' with the value '00/00/0000 00:00'. Below these is an 'Observaciones:' label followed by a large empty text input area. At the bottom of the form are two buttons: 'Grabar' and 'Limpiar'.

Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 29, Permite el registro de información respecto al control de calidad de los procesos de Amoblamiento.

c.- Datos de Recepción y Ceremonia:

Figura n° 31: Opciones de la hoja de Atención. Control de Calidad – R. y Ceremonia

The image shows a smartphone screen with the following content:

- Top status bar: ABC, 05:58 PM, battery icon.
- Title: II. CONTROL DE CALIDAD
- Section: Recepción y Ceremonia
- Service: Servicio: C NC
- Start Date/Time: F/H.Inicio: 00/00/0000 00:00
- End Date/Time: F/H.Fin: 00/00/0000 00:00
- Observations: Observaciones: [Empty text box]
- Condolence Table: Mesa de Condolencia
- ASI: ASI: Juan Díaz Pérez [Dropdown arrow]
- Buttons: Grabar, Limpiar

Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 30, Permite el registro de información respecto al control de calidad del proceso de Apisonado.

d.- Datos del Apisonado:

Figura n° 32: Opciones de la hoja de Atención. Control de Calidad – Apisonado

The image shows a smartphone screen with the following content:

- Header: II. CONTROL DE CALIDAD
- Section: Apisonado
- Servicio: C NC
- F/H.Inicio: [00/00/0000 00:00]
- F/H.Fin: [00/00/0000 00:00]
- Observaciones: [Empty text box]
- Buttons: Grabar, Limpiar

Fuente: Propia/ **Elaboración:** Propia

En la figura n° 28, Permite el registro de información respecto al control de calidad del proceso de Apisonado.

CONCLUSIONES

Del objetivo Determinar la propuesta de un aplicativo móvil interno para optimizar los procesos operativos del Servicio Integral de Sepelio., se concluye que el aplicativo móvil interno permite optimizar los procesos operativos del servicio integral de sepelio en un 82%.

Del objetivo de identificar los procesos operativos a optimizar con el App móvil interno se concluye que los procesos operativos se optimizaran un 83% en el proceso de Definición de Servicio, 87% en el Acondicionamiento de SF y un 75% en el Acondicionamiento de DS.

Del objetivo determinar los tiempos a registrar en el App móvil interno, se podrá tener un mayor seguimiento a los indicadores. Esto debido a que los datos de la orden de uso, hoja de atención y el de Autorización de inhumación, serán registrados en línea, brindando la opción de plantear medidas preventivas y/o correctivas antes del término del mes en curso.

Del objetivo determinar el diseño del aplicativo móvil interno se concluye que todos los requisitos de las etapas del proceso del Servicio Integral de Sepelio realizados manualmente se gestionan en el App, teniendo en cuenta que contempla los procesos de Definición de Servicio, Acondicionamiento de Servicio Funerario y Acondicionamiento de Derecho Sepultura, de tal manera que reduce en un 60% la comunicación entre el AIS y el ASIS.

RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a empresas de similar rubro analizar la posibilidad de implementar el aplicativo móvil interno como servicio para aumentar el prestigio de la empresa brindando soluciones integrales al cliente interno así como calidad y confianza al cliente externo.

Segunda

La empresa debe considerar la posibilidad, en base a los resultados de esta primera etapa, de adaptar el aplicativo móvil interno de manera horizontal dentro de la empresa, para que sea implementada en otras áreas.

Tercera

Se debe considerar que el uso de un aplicativo interno para eliminar tiempos muertos, que permite redireccionar el incremento de la capacidad de cumplimiento en relación a la capacidad operativa de las áreas involucradas.

Cuarta

Se recomienda a otras investigación relacionadas al uso del aplicativo móvil que tomen como referencia esta propuesta para empresas que se encuentren en el mismo rubro o que deseen ampliar sus canales de atención internas o externas ya que los beneficios se reflejaran en cada sus de los procesos.

REFERENCIAS

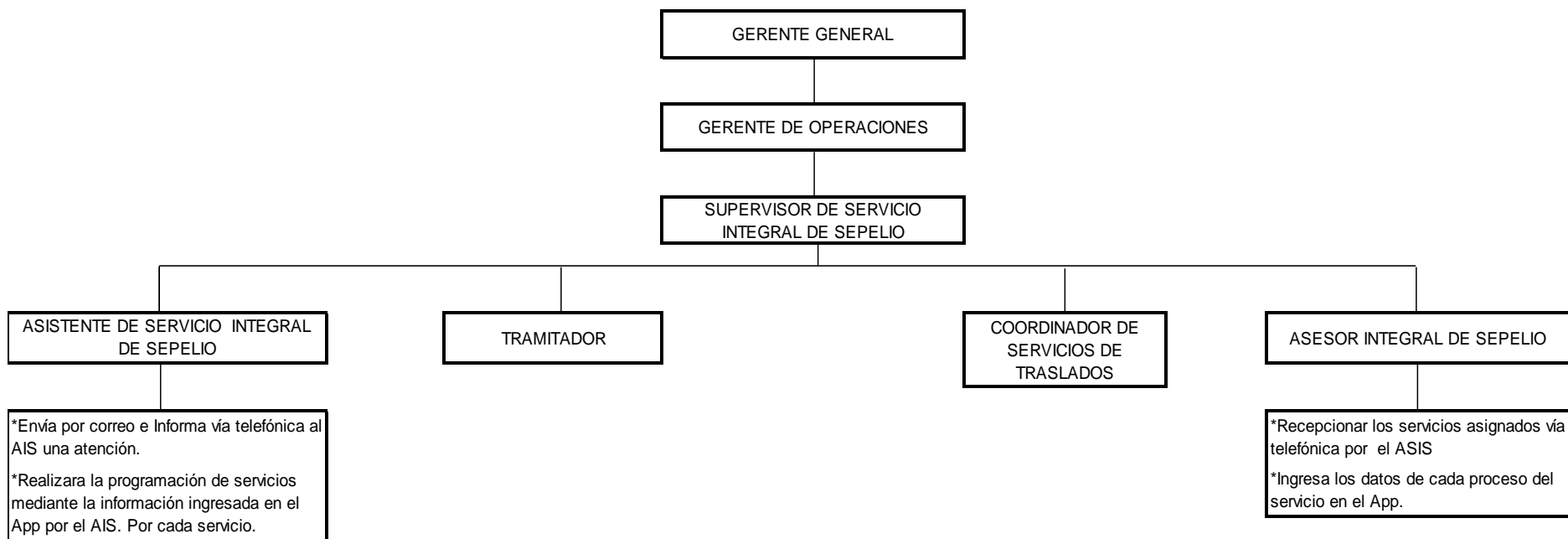
- Alayo, K. A. (2015). *Repositorio de Tesis de la Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/124/cruz_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Borbon Villón, M. C. (2014). *Implementacion de un Aplicación Móvil para pedidos de comida rápida a domicilio el ITALIAN GOURMET*. Obtenido de <file:///F:/TESIS/ANTECEDENTES/IMPLEMENTACIÓN%20DE%20UNA%20APLICACIÓN%20MÓVIL%20PARA%20PEDIDOS%20DE%20COMIDAS%20RÁPIDAS%20A%20DOMICILIO%20EN%20ITALIAN%20GOURMET.pdf>
- Coronel, C., Morris, S., & Rob, P. (2011). *Base de Datos. Diseño, Implementación y administración*. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Economics, D. (2014). *Desarrollo de aplicaciones móviles (I): así está el mercado*. Obtenido de <https://www.xatakamovil.com/mercado/desarrollo-de-aplicaciones-moviles-i-asi-esta-el-mercado>
- Gutierrez, M. (2004). *Administrar para la Calidad - Conceptos administrativos del control total de calidad*.
- Harrington, J. (2005). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/aportes-teoricos-al-analisis-y-la-gestion-por-procesos/>
- Luzuriaga, J. M. (2011). *Repositorio de Tesis de la Universidad de la Plata*. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/4199/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Matesanz, A. G., & Martínez, M. G. (2014). Obtenido de file:///F:/TESIS/ANTECEDENTES/gomez_matesanz_alfonso_tfg%20ESPAÑA.pdf
- Mercado, E. (1991). *Calidad Integral Empresarial e Institucional*.
- Mora, S. L. (2002). *Programación de aplicaciones web: historia, principios básicos y clientes web*. Alicante, España: Editorial Club Universitario.
- Morales Guevara, P. d., Chavira, G., & Alvarez, E. (2015). *Diseño de Un Modelo de Aplicacion Movil En Entorno Android*. Estados Unidos: Editorial Academia Española.
- Moreno, I., & Ricardo, T. (2015). *Repositorio de Tesis de la Universidad Nacional Autonoma de México*. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2015/mayo/307073394/Index.html>

- Niño, P. J. (2015). *Repositorio de Tesis de la Universidad Nacional del Callao*. Obtenido de
de
file:///C:/Users/Gustavo/Downloads/PedroJean_Tesis_titulo profesional_2015.pdf
- Papiewski, J. (2017). *Techlandia. APP y Software*. Obtenido de
https://techlandia.com/alcanza-limite-10-gb-sql-server-express-info_224516/
- Reinosa, E. J., Maldonado, C. A., Muñoz, R., Damiano, L. E., & Abrutsky, M. A. (2013).
Base de Datos. México, México: Alfomega.
- Tovar, A., & Motta, A. (2007). *Un modelos de Administracion por Proceso*. Obtenido de
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=YJwwBMfr23wC&oi=fnd&pg=PA11&dq=Definici%C3%B3n+de+Optimizaci%C3%B3n+de+procesos&ots=5VCey n33Gt&sig=kxuj8U0rlg_bfXOcfP3VRJbgte4#v=onepage&q=Definici%C3%B3n% 20de%20Optimizaci%C3%B3n%20de%20procesos&f=false
- Ugalde, J. (1979). *Programación de Operaciones*.
- Zariategui, J. R. (1999). *La Gestión por Procesos: su papel e importancia en al empresa*.

ANEXOS

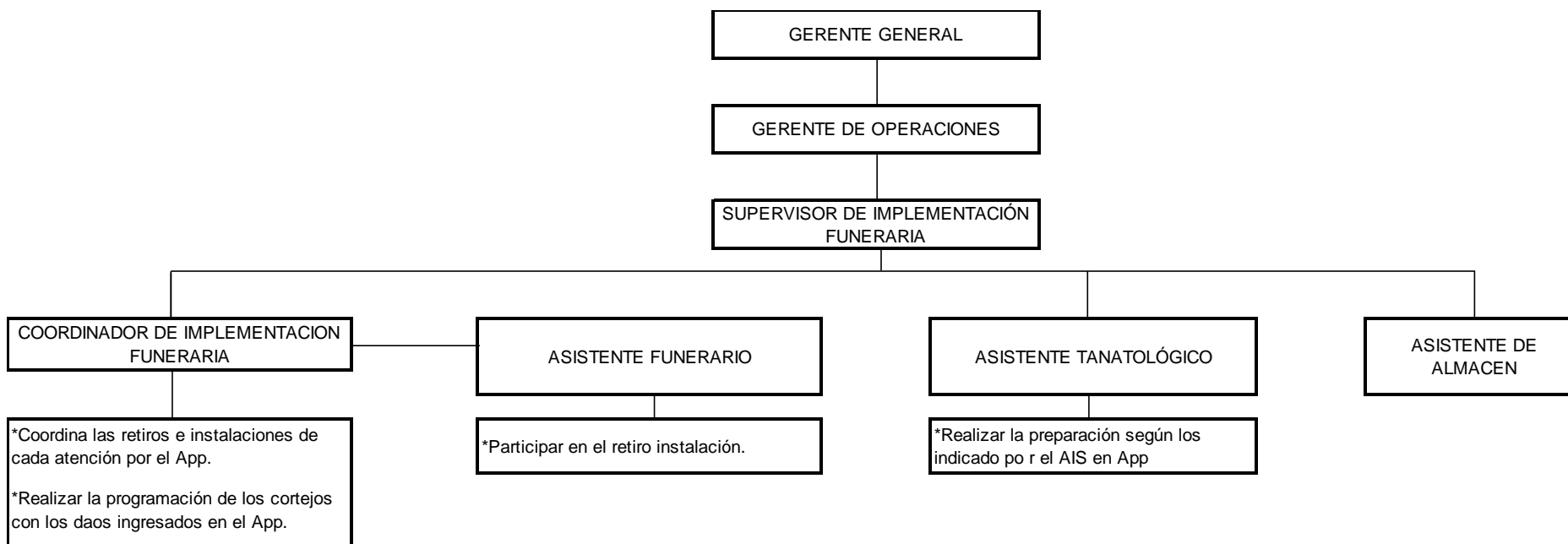
| | |
|--|----|
| Anexo n° 1: Organigrama Funcional Área Servicio Integral de Sepelio (SIS) – Propuesta Aplicativo Móvil Interno..... | 75 |
| Anexo n° 2: Organigrama Funcional Área Implementación Funeraria (IF) – Propuesta Aplicativo Móvil Interno..... | 76 |
| Anexo n° 3: Organigrama Funcional Área Camposanto – Propuesta Aplicativo Móvil Interno..... | 77 |
| Anexo n° 4: Registro de indicadores por servicio atendido | 78 |
| Anexo n° 5: Seguimiento del Servicios atendidos por Etapas..... | 79 |
| Anexo n° 6: Estructura del Diseño del Aplicativo Móvil Interno | 80 |
| Anexo n° 7: Tiempos por Etapas en el Proceso actual del Servicio Integral de Sepelio . | 81 |

Anexo n° 1: Organigrama Funcional Área Servicio Integral de Sepelio (SIS) – Propuesta Aplicativo Móvil Interno



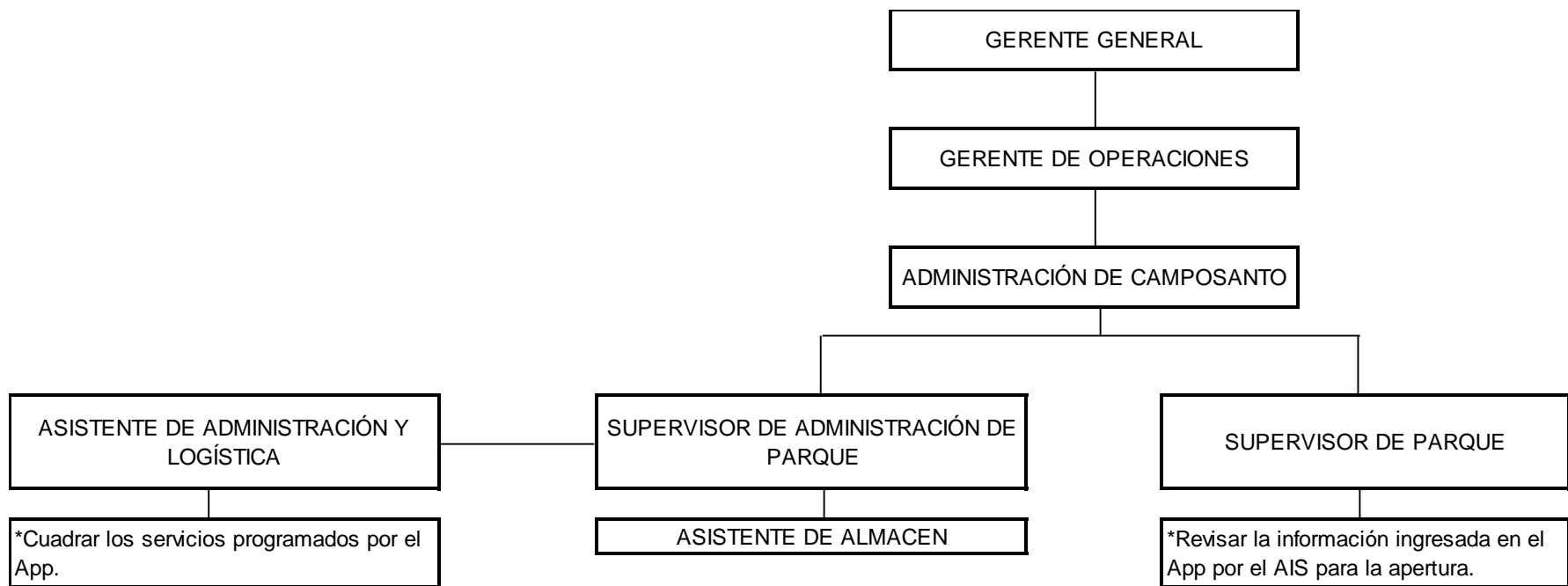
Fuente: Empresa Camposanto/ **Elaboración:** Propia

Anexo nº 2: Organigrama Funcional Área Implementación Funeraria (IF) – Propuesta Aplicativo Móvil Interno



Fuente: Empresa Camposanto/ **Elaboración:** Propia

Anexo n° 3: Organigrama Funcional Área Camposanto – Propuesta Aplicativo Móvil Interno



Fuente: Empresa Camposanto/ Elaboración: Propia

Anexo n° 4: Registro de indicadores por servicio atendido

| Desde | Período | Hasta | Período |
|-------|---------|-------|---------|
| 2017 | OCT | 2017 | OCT |

| Proc. | CS | Indicador | Meta | 2017 |
|-------|----|---|--------|---------|
| DS | * | SE DEBEN AUTORIZAR LOS SERVICIOS SIN NINGUN ERROR (DATOS DEL SERVICIO, BENEFI | 95.00% | 94.67% |
| DS | * | LAS AUTORIZACIONES DE INHUMACIÓN EN ESTADO AUTORIZADO COMO MÍNIMO 3 HORAS A | 92.00% | 100.00% |
| DS | * | SE DEBE CUMPLIR CON LOS HORARIOS ESTABLECIDOS Y CON EL NÚMERO DE SERVICIOS C | 85.00% | 93.26% |
| DS | * | NO SE DEBEN PRESENTAR CAMBIOS DE SEPULTURA EN EL MISMO DÍA | 0 | 93.57% |
| DS | * | SE DEBE HABER CUMPLIDO Y/O SUPERADO LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE EN BASE A LA I | 95.00% | 0 |
| DS | * | SE DEBE HABER CUMPLIDO Y/O SUPERADO LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE CON RESPECTI | 95.00% | 95.51% |
| ASF | * | EL PERSONAL DEBE INSTALAR EL SSFF IGUAL O ANTES DEL LAPSO ESTIMADO (SHRS) | 95.00% | 100.00% |
| ASF | * | EL CORTEJO (CARROZA, COCHE Y COMPLEMENTOS) DEBEN LLEGAR 15 MIN ANTES DE LA S/ | 95.00% | 97.57% |
| ASF | * | EL CORTEJO DEBE LLEGAR ±15 MIN RESPECTO DE LA HORA PROGRAMADA A LOS CAMPOSA | 95.00% | 98.79% |
| ASF | * | EL PERSONAL DEBE LLEGAR AL LUGAR DE RETIRO DEL FALLECIDO EN UN PLAZO MÁXIMO D | 92.00% | 98.38% |
| ASF | * | EL CORTEJO NO DEBE PRESENTAR FALLAS MECÁNICAS. | 0 | 95.95% |
| ASF | * | LA PREPARACIÓN SANATOLÓGICA DEBE CUMPLIR CON LOS REQUISITOS ACORDADOS CON I | 95.00% | 0 |
| ASF | * | LA INSTALACIÓN DEBE CUMPLIR CON LOS REQUISITOS ACORDADOS CON EL CLIENTE. | 95.00% | 97.00% |
| ASF | * | SE DEBE HABER CUMPLIDO Y/O SUPERADO LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE | 97.00% | 99.22% |

| Tipo | N° Orden | Fch. Servicio | Tipo Servicio | Conformidad |
|------|------------|------------------|---------------|-------------|
| ISO | 0000032216 | 03/10/2017 16:00 | INHUMACIÓN | ● |
| ISO | 0000032265 | 01/10/2017 16:00 | INHUMACIÓN | ● |
| ISO | 0000032277 | 01/10/2017 12:30 | INHUMACIÓN | ● |
| ISO | 0000032291 | 01/10/2017 09:30 | INHUMACIÓN | ● |
| ISO | 0000032292 | 01/10/2017 14:00 | INHUMACIÓN | ● |
| ISO | 0000032297 | 03/10/2017 15:30 | INHUMACIÓN | ● |
| ISO | 0000032299 | 01/10/2017 13:00 | INHUMACIÓN | ● |
| ISO | 0000032295 | 01/10/2017 12:00 | INHUMACIÓN | ● |

668 REGISTRO(S) LISTADO(S).

Fuente: Empresa Camposanto/ Elaboración: Propia

Anexo n° 5: Seguimiento del Servicios atendidos por Etapas

Beneficiario:

De la fecha: 01/10/2017 a: 01/10/2017

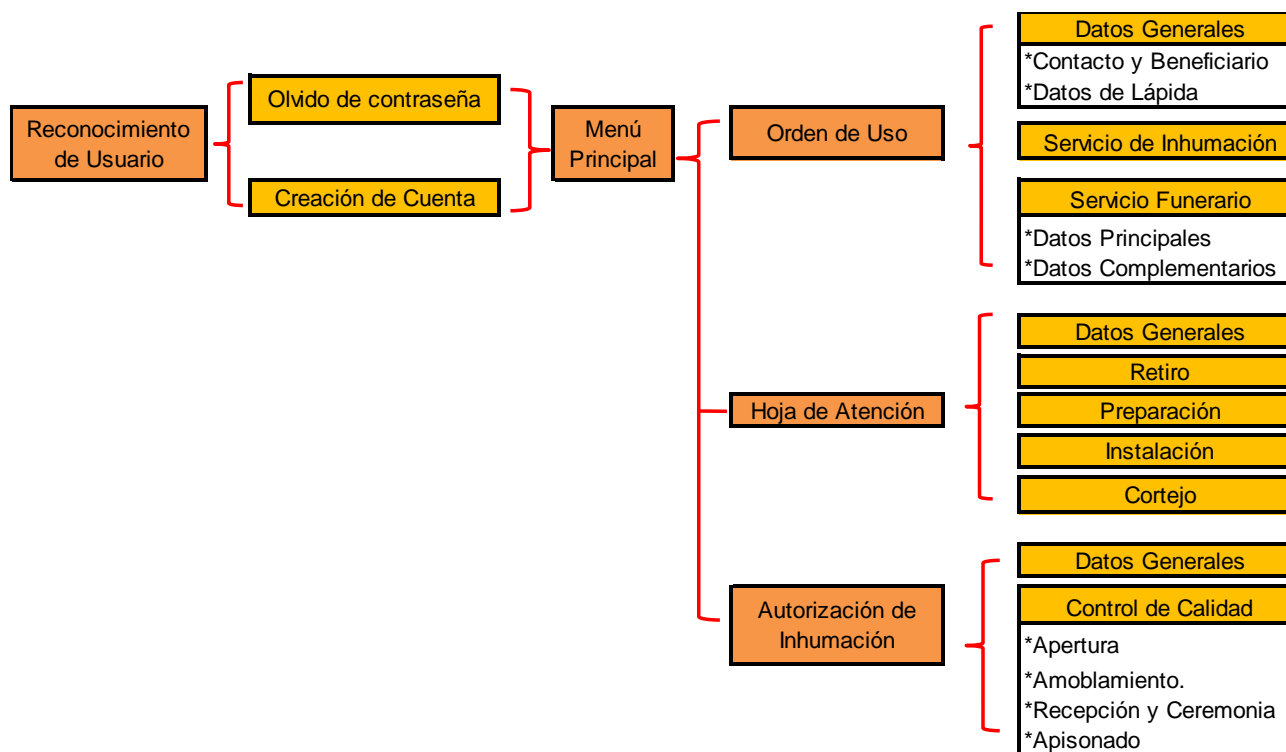
Completo Conforme
 En Proceso No Conforme

| Hr. | Beneficiario | Tipo Orden | N° Orden | Enc. Atención | Procesos | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|------------|------------|---------------|----------|------------|------------|----------|----------|----------|---|
| | | | | | Reporte | Definición | Acon. SSFF | Acon. CR | Acon. DS | Post-Vta | |
| Fch. Servicio : 01/10/2017 | | | | | | | | | | | |
| 09:30 | TOLENTINO GASPAR, ZENON GREGORIO | ISO | 0000032281 | G. CHUMPITAZ | | ● | | | | ● | ○ |
| 11:30 | MORA VICENTE, MAURA | ISO | 0000032305 | M. TEJADA | | ● | | | | ● | ○ |
| 11:30 | ROJAS SANCHEZ, PORFIRIO | ISO | 0000032318 | D. VARGAS | | ● | | | | ● | ○ |
| 12:00 | TORRES ARIZA, JULIAN LORENZO | ISO | 0000032295 | J. VILLAFUERT | ● | ● | | ● | | ● | ○ |
| 12:00 | DI MALIO MAZZINI, ELDA MARIA AMELIA | ISO | 0000032292 | P. HUAMANI | | ● | | ● | | ● | ○ |
| 12:30 | CACERES BECERRA, SANTOS ALBERTO | ISO | 0000032277 | M. TEJADA | | ● | | | | ● | ○ |
| 13:00 | CARRERA DAVILA, JUANITA | ISO | 0000032298 | M. SEVERINO | | ● | | | | ● | ○ |
| 13:00 | ORBEGOZO HERNANDEZ, FRANCISCO MARI | ISO | 0000032289 | J. VILLAFUERT | | ● | | ● | | ● | ○ |
| 13:30 | MAYESHIRD JORIKAWA, RAUL | ISO | 0000032311 | K. TSUCHIYA | | ● | | | | ● | ○ |
| 14:00 | CASTILLA AVALOS, CARLOS | ISO | 0000032282 | J. CAMACHO | | ● | | ● | | ● | ○ |
| 14:00 | ALVA DE CORDOVA, MARIA DOLORES | ISO | 0000032300 | E. MARTINEZ | ● | ● | | | | ● | ○ |
| 14:00 | CIRILO REYES, JORGE | ISO | 0000032299 | Y. RODRIGUEZ | | ● | | | | ● | ○ |
| 14:30 | SHIGUEMOTO SHIGUEMOTO, FELICITA | ISO | 0000032308 | E. FLORES | ● | ● | | | | ● | ○ |
| 14:30 | VILLEGAS CLAVO, JULIO | ISO | 0000032310 | E. FLORES | | ● | | | | ● | ○ |
| 15:00 | VILLEGAS HORNA, VIRGILIO ANTONIO | ISO | 0000032304 | J. CANO | ● | ● | | ● | | ● | ○ |
| 15:00 | RAMOS VASQUEZ, MARIA YSABEL | ISO | 0000032301 | P. HUAMANI | ● | ● | | ● | | ● | ○ |
| 15:30 | RAYME DIAZ, FILÓMENO EDGARDO | ISO | 0000032307 | J. VERA | | ● | | | | ● | ○ |
| 16:00 | MATTA CARRASCO, ETELVINA | ISO | 0000032313 | J. ASTORGA | | ● | | | | ● | ○ |
| 16:00 | CONTRERAS PAREDES, SANTOS | ISO | 0000032285 | J. CAMACHO | ● | ● | | ● | | ● | ○ |
| 16:30 | BOSNIAKOVIC VALVERDE, BORIS CAMILO | ISO | 0000032324 | E. TIRADO | ● | ● | | | | ● | ○ |

85 REGISTRO(S) LISTADO(S)...

Fuente: Empresa Camposanto/ Elaboración: Propia

Anexo n° 6: Estructura del Diseño del Aplicativo Móvil Interno



Fuente: Empresa Camposanto/ **Elaboración:** Propia

Anexo n° 7: Tiempos por Etapas en el Proceso actual del Servicio Integral de Sepelio

| ETAPA | H. Inicio | H. Fin | Tiempo empleado | ACTIVIDAD | Tiempo T. por Etapa |
|---------------------------|-----------|--------|--|---|---------------------|
| DEFINICIÓN DE SERVICIO | 09:00 | 09:10 | 00:10 | Recibe la orden 13258 delegada por AIS de turno noche (delegacion por correo) | 01:01 |
| | 09:19 | 09:20 | 00:01 | Atiende Servicio | |
| | 09:20 | 09:21 | 00:01 | Ingreso al sistema e imprime la orden 13258 | |
| | 09:21 | 09:32 | 00:11 | Llama a cliente de la orden 13258 | |
| | 09:32 | 09:36 | 00:04 | Confirma con el cliente la obtención de lo documentos | |
| | 09:36 | 09:38 | 00:02 | Se presenta con familia y solicita la entrega de documentos para el proceso de retiro. | |
| | 09:38 | 09:40 | 00:02 | Informa al ASIS la obtencion de documentos | |
| | 09:40 | 09:43 | 00:03 | Coordina con el ASIS como procedera con el retiro del beneficiario | |
| | 09:43 | 09:46 | 00:03 | coordina con familia los servicios complementarios y dirección de velatorio. | |
| | 09:46 | 09:48 | 00:02 | Llama a implementacion funeraria indicando que se va a proceder con el retiro. | |
| ACONDICIONAMIENTO DE S.F. | 09:48 | 10:10 | 00:22 | Comunica al ASIS todos lo datos del servicio. | 00:41 |
| | 10:10 | 10:12 | 00:02 | El AF Informa al AIS sobre la llegada del punto de retiro | |
| | 10:12 | 10:25 | 00:13 | El AF desienda al Bbeneficario y espero la informacion para la preparacion | |
| | 10:25 | 10:25 | 00:00 | Coordinador brinda informacion sobre la preparacion | |
| | 10:25 | 10:27 | 00:02 | El AF solicita lugar de instalacion del benecario. | |
| | 10:27 | 10:36 | 00:09 | El AF Informa al coordinador los tiempos que ha registrado en los en casda de las etapas del proceso. | |
| | 10:40 | 10:42 | 00:02 | El AF lleva la tarjeta de identificacion del beneficiario | |
| ACONDICIONAMIENTO DE D.S. | 10:42 | 10:48 | 00:06 | Entrega todos los documentos al coordinador de Implementacion de SF. | 01:20 |
| | 10:48 | 10:55 | 00:07 | Procede a cargas lo implementos de la instalacion. | |
| | 10:55 | 11:00 | 00:05 | Coordinador de campo recibe la orden 13258 en estados pendiente de atencion de apertura. | |
| | 11:01 | 11:02 | 00:01 | Se comunica con el Anfitrión para avisar e indicar que recoja hora de atencion. | |
| | 11:02 | 11:12 | 00:10 | Anfitrión va a las oficinas para entrega de hoja de atencion y reconocer ubicación de apertura. | |
| | 11:12 | 11:15 | 00:03 | Anfitrión se comunica con Auxiliar de campo para preparar implementos de apertura. | |
| | 11:15 | 11:22 | 00:07 | Anfitrión va a la plataforma para ubicar la zona de Responso | |
| 11:22 | 12:12 | 00:50 | Auxiliar procede con la apertura del espacio. | | |
| 12:12 | 12:13 | 00:01 | Anfitrión corrobora el ingreso del servicio en el reporte manual de Atenciones diarias | | |
| 12:13 | 12:16 | 00:03 | Anfitrión acompaña el servicio al camposanto. | | |

Fuente: Empresa Camposanto/ Elaboración: Propia

