



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática  
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas**

**Propuesta de implementación de un aplicativo para mejorar el servicio académico  
de la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas**

**Autor**

**Dany Jhoel Tiburcio Pérez**

**Asesor**

**Ing. Carlos Manuel Cruz Castañeda**

**Huacho – Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que

sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**LICENCIADA**

Resolución de Consejo Directivo N° 12-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**INFORMACIÓN DE METADATOS**

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Dany Jhoel Tiburcio Pérez	46798905	23 DE OCTUBRE DEL 2023
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Carlos Manuel Cruz Castañeda	80593441	0000-0003-3311-8251
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Carlos Enrique Bernal Valladares	15614554	0000-0002-7421-9537
Jhonar Angel Gallardo Andrés	42563646	0000-0002-9513-3126
Renzo Iván Vergara Quiche	15737502	0000-0002-6031-930X

## INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

6%

2

[repositorio.unjfsc.edu.pe](http://repositorio.unjfsc.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

3

[www.clubensayos.com](http://www.clubensayos.com)

Fuente de Internet

1%

4

[documentop.com](http://documentop.com)

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO PARA  
MEJORAR EL SERVICIO ACADÉMICO DE LA ACADEMIA NEW HORIZON  
LANGUAGES LEARNING CENTER S.A.C.**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación se lo dedico a mis padres que me vienen apoyando en mi formación Profesional y a mis hermanos que formar parte de mi inspiración para ser cada día una buena persona y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor de tesis que es una gran profesional y a todos los ingenieros que me apoyaron en la investigación de la tesis

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>INDICE DE TABLA</b> .....	<b>xi</b>
<b>INDICE DE FIGURA</b> .....	<b>xii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>xv</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>xvi</b>
<b>1 CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1 Descripción de la realidad Problemática.....	1
1.2 Planteamiento del Problema .....	2
1.2.1 Problema General .....	2
1.2.2 Problemas Específicos .....	2
1.3 Objetivo de la Investigación.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
1.4 Justificación de la Información.....	4
1.5 Delimitación del Estudio .....	5
1.5.1 Delimitación Espacial .....	5
1.5.2 Delimitación Temporal. ....	5
1.5.3 Delimitación Teórica.....	5
1.6 Viabilidad del estudio .....	6
1.6.1 Evaluación Técnica.....	6
1.6.2 valuación Ambiental .....	6
1.6.3 Evaluación Financiera.....	6
1.6.4 Evaluación Social .....	6
<b>2 CAPITULO II: MARCO TEORICO</b> .....	<b>7</b>
2.1 Antecedente de la Investigación .....	7
2.1.1 Investigaciones Internacionales .....	7
2.1.2 Investigaciones Nacionales .....	9
2.2 Bases Teóricas .....	10

2.2.1	Aplicación Móvil .....	10
2.3	Definición de Términos básicos .....	11
2.4	Hipótesis de la Investigación.....	12
2.4.1	Hipótesis General.....	12
2.4.2	Hipótesis Específicos .....	12
2.5	Operacionalización de las Variables .....	13
<b>3</b>	<b>CAPITULO III: METODOLOGIA .....</b>	<b>14</b>
3.1	Diseño Metodológico .....	14
3.2	Población y Muestra.....	15
3.2.1	Población.....	15
3.2.2	Muestra.....	15
3.3	Técnicas de Recolección de Datos.....	15
3.3.1	Registro .....	15
3.3.2	Pagos .....	15
3.3.3	Consulta.....	16
3.3.4	Administración .....	16
3.4	Técnicas de Recolección de Datos.....	16
3.5	Matriz de Consistencia .....	17
<b>4</b>	<b>CAPITULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>18</b>
4.1	Análisis de Resultados .....	18
4.2	Contrastación de Hipótesis .....	24
<b>5</b>	<b>CAPITULO V: DISCUCIONES .....</b>	<b>27</b>
<b>6</b>	<b>CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>29</b>
6.1	Conclusiones .....	29
6.2	Recomendaciones .....	30
<b>7</b>	<b>CAPITULO V: BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>31</b>
7.1	Fuentes Bibliográficas.....	31
7.2	Anexo 02.....	32
7.3	Anexo 03.....	33
7.4	Anexo 04.....	34
7.5	Anexo 05.....	35
7.6	Anexo 06.....	36
7.7	Anexo 07.....	37

7.8	Anexo 08.....	38
7.9	Anexo 09 .....	39

## INDICE DE TABLA

Tabla 1. Resultado del cuestionario si puede realizar su matrícula desde su dispositivo móvil antes de la propuesta de implementación del aplicativo móvil. ....	18
Tabla 2. Resultado del cuestionario si puede realizar su matrícula desde su dispositivo móvil .....	19
Tabla 3. Resultado del cuestionario si puede realizar pagos desde su dispositivo móvil antes de la propuesta de implementación del aplicativo móvil. ....	20
Tabla 4. Resultado del cuestionario si puede realizar pagos desde su dispositivo móvil despues de la propuesta de implementación del aplicativo móvil. ....	21
Tabla 5. Resultado del cuestionario si puede realizar consultas académicas desde su dispositivo móvil antes de la propuesta de implementación del aplicativo móvil.....	22
Tabla 6. Resultado del cuestionario si puede realizar consultas académicas desde su dispositivo móvil después del despliegue del mismo .....	23

## INDICE DE FIGURA

Figura 1. Resultados del Registro de Matricula atraves de su aplicativo móvil.....	18
Figura 2. Resultados del Registro de Matricula atraves de su aplicativo móvil.....	19
Figura 3. Resultados del cuestionario si pueden realizar pagos de su dispositivo móvil.....	20
Figura 4.Resultados del cuestionario si pueden realizar pagos de su dispositivo móvil.....	21
Figura 5.Resultados del cuestionario si pueden realizar consultas académicas de su dispositivo móvil.....	22
Figura 6.Resultados del cuestionario si pueden realizar consultas académicas de su dispositivo móvil.....	23
Figura 7. Resultado de la primera Prueba de Hipótesis .....	24
Figura 8. Resultado de la segunda Prueba de Hipótesis.....	25
Figura 9.Resultado de la Tercera Prueba de Hipótesis.....	26
Figura 10. Matriz de Consistencia .....	32
Figura 11.Juicio de Experto - Julio Ramírez .....	33
Figura 12.Juicio de Experto - Jossimax Alor .....	34
Figura 13. Juicio de Experto - Carlos Chinga .....	35
Figura 14.Cuestionario .....	36
Figura 15. Base de Datos N° 1.....	37

Figura 16.Base de datos N° 2 .....	38
Figura 17.Base de datos N° 3 .....	39

## **RESUMEN**

El estudio tuvo como objetivo Proponer el despliegue de un aplicativo móvil que permita mejorar el servicio académico de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C., Así también el aplicativo móvil permita mejorar la matrícula, realizar pagos y consultas académicas de la académica en mención, La población de estudio fueron de 18 alumnos a entrevistar utilizando instrumentos de investigación. El procedimiento de recopilación de datos consistió en utilizar cuestionarios con la cual se obtuvieron información la cual fue procesado con el software SPSS versión 25. Los efectos obtenidos fueron satisfactorios, al final del estudio se concluyó que La propuesta de despliegue de un aplicativo móvil mejora el servicio académico de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. debido que se les da las facilidades a los alumnos a matricularse desde la comodidad de su dispositivo móvil, realizar los pagos y consultar sus calificaciones en tiempo real.

Palabras claves: Mejorar servicio Académico, Aplicativo Móvil, Plataforma Informática.

## **ABSTRAC**

The objective of the study was to propose the deployment of a mobile application that allows improving the academic service of the New Horizon Languages Learning Center S.A.C. The study population consisted of 18 students to be interviewed using research instruments. The data collection procedure consisted of using questionnaires with which information was obtained, which was processed with the SPSS version 25 software. The effects obtained were satisfactory, at the end of the study it was concluded that the proposed deployment of a mobile application improves the academic service of the academy New Horizon Languages Learning Center S.A.C. because students are given the facilities to enroll from the comfort of their mobile device, make payments and check their grades in real time.

Keywords: Improve Academic Service, Mobile Application, Computer Platform.

## INTRODUCCION

La presente investigación realizo el estudio de la proposición del despliegue de un aplicativo móvil para mejorar el servicio académico de la academia new horizon languages learning center s.a.c. Utilizar plataformas informáticas permiten mejorar la atención de los usuarios o clientes dentro de una organización o institución, ya que facilitan realizar procesos de negocios en un tiempo oportuno y a la ves permiten ahorrar recursos para realizar los mismos. La proposición del despliegue de un aplicativo informático dentro de una institución conlleva a realizar una toma de decisión para la ejecución del mismo como también de realizar una inversión que con el tiempo se verá retornada la misma. Las aplicaciones móviles facilitan las tareas y actividades a los usuarios logrando fidelizarlos con la institución a la cual están ligadas la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. está retomando sus actividades necesita una aplicación móvil que apoye en realizar las tareas de la academia a sus alumnos con el fin de brindarles todas las facilidades y comodidades en realizar sus procesos académicos. También contamos con todo el marco teórico para poder apoyarnos durante la investigación en la cual se hicieron investigaciones referentes a aplicaciones móviles la cual son de mucha importancia para conocer como fue la investigación su síntesis del problema, los objetivos que se plantearon su investigación el diseño de la misma y sus conclusiones que lograron obtener después del término del estudio. El estudio que se realizara será experimental donde se obtendrán los primeros resultados del cuestionario que se realizara a los alumnos que se matricularan sin la aplicación móvil, luego se realizar otro cuestionario ya utilizando la aplicación móvil para realizar algunas tareas, luego de realizar estos cuestionarios se procederá a procesar la información con el software SPSS Versión 26.

# **1 CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 Descripción de la realidad Problemática**

La academia New Horizon Languages es una institución que brinda curso de english presenciales en sus instalaciones. Cuando inicio la pandemia del Covid 19 cerraron sus instalaciones ya la dirección tiene como objetivo empezar a aperturar sus cursos por tal motivo requiere de una herramienta informática que le apoye en sus procesos de negocio. El proceso de publicación de los turnos que brinda la academia se promocionaban a través de sus instalaciones con banners, la matrícula se realiza manualmente el alumno se acerca a las instalaciones una secretaria registra sus datos personales como nombres, apellidos, DNI, Dirección así mismo el alumno elige el horario de las clases que tomara, el curso puede tomar entre 3 años normalmente o 1 año y medio si es la modalidad intensiva, realiza el pago manualmente o vía depósito por cuenta corriente, después de realizar estos procesos el alumno procede a asistir a sus clases la cual tienen evaluaciones mensuales los resultados de los mismos son entregados por los docentes en clases. Los alumnos siempre solicitan que se implemente herramientas tecnológicas para mejorar el servicio de la academia la cual se pueda visualizar los horarios de clases a través de un dispositivo móvil que se pueda descargar desde el playstore, también pueda realizar la matrícula si decide integrarse a algún horario de clase, también pueda visualizar pagos de matrícula y mensualidades desde el aplicativo móvil, como también consultar sus calificaciones de notas a través de la plataforma móvil. Desplegar el aplicativo móvil permitirá mejorar los servicios de la academia que brinda a sus alumnos como también integrara y fidelizara a sus estudiantes que podrán observar los esfuerzos que realiza la institución para servir mejorando en brindar

el servicio a sus estudiantes. La gestión entiende la necesidad de mejorar los procesos y servicios a sus estudiantes por lo cual tiene definido sus objetivos.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar el servicio académico de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar la matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?

¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar los pagos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?

¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar las consultas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?

### **1.3 Objetivo de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar el servicio académico de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar la matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar los pagos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar las consultas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

#### **1.4 Justificación de la Información**

Todas las instituciones públicas o privadas requieren mejorar todos sus procesos de negocios para brindar un mejor servicio a sus clientes o usuarios para realizar estas mejoras las empresas o instituciones se apoyan en las herramientas informáticas para cumplir sus objetivos y ser competitivas frente al mercado esto también reduce costos significativos dentro de la empresa o institución. Las herramientas informáticas desarrolladas a medidas de las necesidades de una empresa o institución garantizan el éxito de los objetivos que se tiene en una empresa ya que son desarrollados a los requerimientos de las empresas. La herramienta informática actualmente viene siendo utilizada por diferentes empresas para lograr sus objetivos, dentro de las mismas las aplicaciones móviles son parte fundamental para lograr una optimización en sus procesos, mejorando los tiempos de respuestas a los usuarios o clientes, fidelizándolos, darles un mejor servicio para realizar acciones que puedan realizar en la empresa o institución. La aplicación móvil está logrando grandes beneficios para las empresas que la utilizan como mejorar su imagen institucional, mantener interconectada con sus clientes, brindar un servicio de calidad, fomentar el uso de la tecnología, ahorrar recursos, incentivar a generar nuevas habilidades en el manejo de estas aplicaciones móviles. La academia tiene los objetivos claros de mejorar el servicio académico a sus alumnos para garantizar la mejora continua y el buen servicio que brinda. Contar con una aplicación móvil garantizar una mejor comunicación entre los actores de los procesos de negocios ya que a través de un dispositivo móvil se puede acceder a información relevantes.

## **1.5 Delimitación del Estudio**

### **1.5.1 Delimitación Espacial**

El estudio se realizará en la academia academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.Ubicada en la calle Colon 555, Huacho 15136 .

### **1.5.2 Delimitación Temporal.**

El estudio se realizará en el año 2022 en la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

### **1.5.3 Delimitación Teórica**

El estudio está centrada a los conceptos de la propuesta de implementación de una aplicación móvil, administración de la información, tesis relacionadas a estos conceptos, definición de términos básicos de los términos de palabras relacionadas a herramientas informáticas móviles.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

### **1.6.1 Evaluación Técnica**

La presente investigación es viable ya que tiene todas las facilidades necesarias para la realización del estudio, así como también se cuenta con los requerimientos y objetivos de la academia donde se desarrollará la investigación.

### **1.6.2 valuación Ambiental**

El estudio es factible ya que durante el desarrollo de la misma no presentara ningún impacto ambiental durante todo el proceso de investigación.

### **1.6.3 Evaluación Financiera**

El estudio es factible ya que se tiene los recursos económicos para el desarrollo del mismo la cual será autofinanciada por el investigador durante todo el proceso del desarrollo de la tesis.

### **1.6.4 Evaluación Social**

La investigación es viable ya que se cuenta con el apoyo de los colaboradores de la academia que dirigen la empresa.

## **2 CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedente de la Investigación**

#### **2.1.1 Investigaciones Internacionales**

En ese capítulo estaremos presentando las siguientes investigaciones internacionales.

(Cajilema & Velasco, 2017) En su estudio realizado en el pueblo mancomunidad del pueblo de cañarí se requería proporcionar información para fomentar el turismo en esa localidad y lograr que esta información se encuentra activa constantemente y objetivo central era apoyar al turismo a través de herramientas tecnológicas apoyando al turismo a través de aplicativos móviles que brinden información en tiempo real esto con el fin de atraer mayor turismo y puedan dinamizar y mejorar la económica de los habitantes de la comunidad, las conclusiones de la investigación fueron que se logra captar mayor turismo en la comunidad.

(Roca & Villafuerte, 2017) En su estudio que se realizó en la universidad central de Ecuador tuvo como problema general no podían controlar de manera eficiente y eficaz el registro de los estudiantes a clases los diferentes cursos que existen, la universidad cuenta con un sistema de registro pero el mismo no puede realizar todos los registros de la asistencia de los cursos por tal motivo se requiere un sistema que pueda cubrir estos requerimientos. Por todo esto aún se sigue registrando la asistencia en hojas físicas, los objetivos de la investigación fue

desplegar una aplicación para celulares que le permita registrar su asistencia. La conclusión fue que se puede realizar los registros de asistencia a todos los cursos con el aplicativo propuesto para la solución de los requerimientos.

(López, 2019) En su estudio realizado para promocionar la iglesia turística de la ciudad de Quito que requería de una tecnología de información para el apoyo de la publicidad del museo, el objetivo del estudio fue diseñar un aplicativo móvil que permita promocionar el turismo del museo con el fin de captar mayor turismo para el mismo, el diseño de la investigación fue experimental y las conclusiones fueron que se pudieron captar mayor turismo para la catedral.

(Carvajal, 2020) En su estudio se centró en desarrollar un aplicativo que permita mejorar la enseñanza en el curso de química de la universidad de Ecuador, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre las aplicaciones móviles educativas y la enseñanza el diseño de la investigación fue experimental y las conclusiones fueron que si existe relación entre la aplicación móvil y la enseñanza.

(Lara, 2020) En su estudio sobre las aplicaciones móviles en el proceso de aprendizaje en la asignatura de ciencias tuvo como problema principal determinar si hay relación entre las aplicaciones móviles y la enseñanza el diseño del estudio fue correlacional y las conclusiones del estudio se determinó que si existe una relación muy cercana entre las aplicaciones y el proceso de enseñanza.

### **2.1.2 Investigaciones Nacionales**

(Ballena, 2021) En su investigación desarrollada aplicación móvil con el fin de mejorar el proceso de cotización se centró en determinar si existe una relación entre la aplicación móvil y el proceso de cotización, así mismo determinar la relación entre el aplicativo y cumplimiento de entrega de cotizaciones en un tiempo oportuno a sus clientes con el fin de asegurar la toma de decisiones a los clientes para las potenciales compras, el diseño de la investigación fue experimental y las conclusiones de la investigación fueron que si existe una relacione entre la aplicación y la entrega de tiempo oportuno de las cotizaciones a sus clientes.

(Uriarte, 2020) En su investigación para determinar la influencia la aplicación móvil en el turismo de la ciudad de Cajamarca la cual tuvo un diseño cuasi experimental la cual se encuesto a 373 persona para obtener los resultados concluyendo la determinación de la influencia de un aplicativo móvil el turismo de la ciudad de Cajamarca, la cual se concluyó una influencia aceptable de la relación de estudio.

(Yataco, 2018) En su estudio de la realidad aumentada utilizando un aplicativo móvil, el problema se centra que el colegio no cuenta con un sistema de información ni aplicativo móvil para apoyar el aprendizaje de los alumnos, el objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la aplicación móvil en el aprendizaje y las conclusiones fueron que se relaciona significativamente el aplicativo con el aprendizaje de la realidad aumentada.

(Taípe, 2018) En su estudio realizado para determinar el índice de radiación a través de un aplicativo móvil, los objetivos móviles fueron desarrollar un aplicativo que permita medir la radiación en la región de Puno y establecer un algoritmo que permita calcular los niveles de radiación. El diseño del estudio fue experimental y las conclusiones fueron que el aplicativo móvil logró determinar el índice de radiación a través del aplicativo móvil.

(Abanto, 2018) En su estudio de implementación de un aplicativo para informar de los acontecimientos de economía y negocios. La síntesis del problema es que no contaban con una herramienta que les permitiera obtener la información de la economía en forma automática de la economía y negocio del país por lo cual se planteó la implementación de un aplicativo. El diseño de la investigación fue experimental y la conclusión de la investigación fue que el aplicativo logró mostrar la información en tiempo real de la economía y negocio del país.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Aplicación Móvil**

**Según (Flores & Fátima, 2018) La Aplicación Móvil sirve para:**

Sirve para mostrar la información en tiempo real de los acontecimientos sucedidos en el mundo siempre y cuando el mismo tenga los algoritmos desarrollados para cumplir con esta función. Los requerimientos pueden ser diversos los mismos deben estar enfocados

siempre a las necesidades que tienen las empresas. Las herramientas tecnológicas apoyan en el impulso de los negocios y tecnologías.

### 2.3 Definición de Términos básicos

**Implementación:** Despliegue de un aplicativo web o móvil con el fin de solucionar un determinado requerimiento de los usuarios. (Porto & Merino, Implementacion, 2018)

**Móvil:** Aplicativo que permite realizar determinadas operaciones para solucionar las necesidades de una persona. (Pérez & Merino, Definicion.de, 2012)

**Aplicación:** Programa informático que permite registrar información y consulta a un usuario. (Porto & Merino, Aplicacion, 2021)

**Inscripción:** Ingreso a un determinado lugar formalmente a través de una documentación. (Pérez & Gardey, Definicion.de, 2013)

**Calificación:** Evaluar una determinada acción con el fin de obtener un resultado. (Pérez & Merino, Definicion.de, 2012)

**Ofertas:** Promoción de un determinado producto o bien para vender más dinámicamente un determinado producto con el fin de aumentar las ventas de una empresa. (Pérez & Ana, 2021)

## **2.4 Hipótesis de la Investigación**

### **2.4.1 Hipótesis General**

Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar el servicio académico de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

### **2.4.2 Hipótesis Específicos**

Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar la matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pagos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar las consultas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

## 2.5 Operacionalización de las Variables

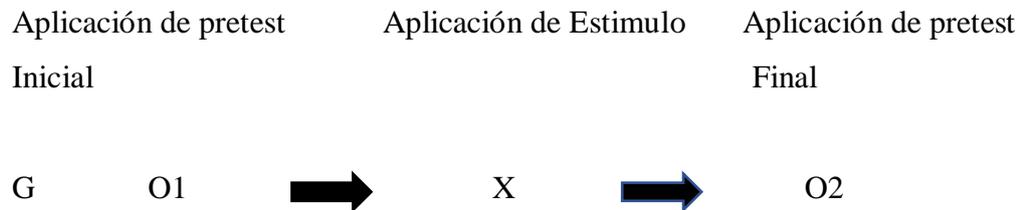
<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Independiente:</b> Aplicación Móvil	Aplicación diseñada para ejecutarse en los dispositivos móviles	Registro	✓ Datos Personales ✓ Matricula ✓ Horario ✓ Modalidad	Cuestionario
		Pagos	✓ Inscripción ✓ Mensualidad	Cuestionario
		Consulta	✓ Calificación ✓ Promoción Ofertas	Cuestionario
<b>Dependiente:</b> Servicio Académico	Actividades que se realizan de fines intelectuales	Administracion	✓ Información	Cuestionario

### 3 CAPITULO III: METODOLOGIA

#### 3.1 Diseño Metodológico

La investigación es de tipo descriptivo experimental y tiene como objetivo Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar el servicio académico de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

**El esquema de la investigación es el siguiente.**



O1: Aplicación de pretest Inicial

X: Aplicación Móvil

O2: Aplicación de pretest Final

GE: Grupo Experimental

## **3.2 Población y Muestra**

### **3.2.1 Población**

La población está constituida por 18 alumnos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

### **3.2.2 Muestra**

La muestra que se tomará para la presente será censal.

## **3.3 Técnicas de Recolección de Datos**

Se realizará la aplicación de los instrumentos como la encuesta en las siguientes dimensiones:

### **3.3.1 Registro**

Se tiene los siguientes indicadores:

- ✓ Datos Personales
- ✓ Matricula
- ✓ Horario
- ✓ Modalidad

### **3.3.2 Pagos**

Hace referencia a los indicadores de los pagos que se realizara a traves de la aplicación móvil

- ✓ Inscripción
- ✓ Mensualidad

### **3.3.3 Consulta**

Hace referencia a las consultas que realizara los usuarios atraves de la aplicación móvil tiene como indicador.

- ✓ Calificación
- ✓ Promoción
- ✓ Ofertas

### **3.3.4 Administración**

- ✓ Información

## **3.4 Técnicas de Recolección de Datos**

Se procederá a realizar las encuestas a los usuarios se ingresará los mismos a la herramienta de software SPSS Versión 25 para atraves de este programa se pueda procesar la información y hallar los resultados para la toma de decisión del investigador.

Después de procesar la información se obtendrá los siguientes resultados que emite el programa SPSS Version 25:

- ✓ Tablas de distribución
- ✓ Gráficos de Resultados
- ✓ Prueba de hipótesis

### 3.5 Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODO Y TECNICAS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar el servicio académico de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar el servicio académico de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar el servicio académico de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p>	<p><b>Variable Independiente(X):</b></p> <p>Aplicación Móvil</p> <p><b>Dimensiones:</b></p>		<p><b>Población</b> = 18 Alumnos  <b>Muestra</b> = 18 Alumnos  <b>Método:</b> Científico.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p>
<p><b>Problema Especifico</b></p> <p>¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar la matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?</p> <p>¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar los pagos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?</p> <p>¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar las consultas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?</p>	<p><b>Objetivo Especifico</b></p> <p>Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar la matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p> <p>Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar los pagos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p> <p>Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar las consultas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p>	<p><b>Hipótesis Especifica</b></p> <p>Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar la matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p> <p>Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pagos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p> <p>Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar las consultas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p>	<p>✓ Registro</p> <p>✓ Pago</p> <p>✓ Consulta</p> <p><b>Variable Dependiente(Y):</b></p> <p>Servicio Académico</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>✓ Administración</p>	<p>✓ Datos Personales</p> <p>✓ Matrícula</p> <p>✓ Horario</p> <p>✓ Modalidad</p> <p>✓ Inscripción</p> <p>✓ Mensualidad</p> <p>✓ Calificación</p> <p>✓ Promoción</p> <p>✓ Ofertas</p> <p>✓ Información</p>	<p><b>Nivel de Investigación:</b> Explicativo Experimental</p> <p><b>Técnicas</b>  <b>Para el acopio de Datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Cuestionario.</p> <p><b>Para el Procesamiento de datos.</b>  Consistencia, Codificación  Tabulación de datos.</p> <p><b>Técnicas para el análisis e interpretación de datos.</b></p> <p>Paquete estadístico SPSS 26.0  Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p><b>Presentación de datos</b>  Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p>

## 4 CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Análisis de Resultados

Los resultados obtenidos del cuestionario realizado a los alumnos, la cual será procesado con el software SPSS Versión 25. A las siguientes preguntas realizadas:

¿Actualmente usted puede realizar su matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. a través de su dispositivo móvil?

*Tabla 1.*

*Resultado del cuestionario si puede realizar su matrícula desde su dispositivo móvil antes de la propuesta de implementación del aplicativo móvil.*

Registrar Matricula					
		fi	hi	Fi	Hi
Válido	NO	18	100,0	100,0	100,0

Nota: Resultado del cuestionario procesado.

18 alumnos encuestados respondieron que no pueden realizar su matrícula desde su dispositivo móvil. Esto representa el 100 % de las personas encuestadas.

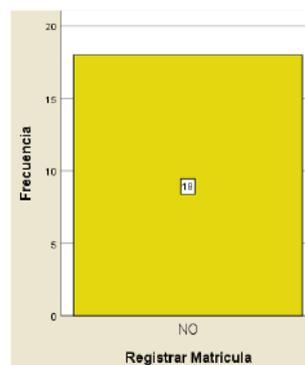


Figura 1. Resultados del Registro de Matricula a través de su aplicativo móvil

¿Actualmente usted puede realizar su matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. a través de su dispositivo móvil?

Tabla 2.

Resultado del cuestionario si puede realizar su matrícula desde su dispositivo móvil

Registrar Matricula - Propuesta de Implementación del Aplicativo Móvil					
		fi	hi	Fi	Hi
Válido	SI	18	100,0	100,0	100,0

Nota: Resultado del cuestionario procesado.

Después del procesamiento de la información 18 alumnos encuestados respondieron que si pueden realizar su matrícula desde su dispositivo móvil.

Esto representa el 100 % de las personas encuestadas.

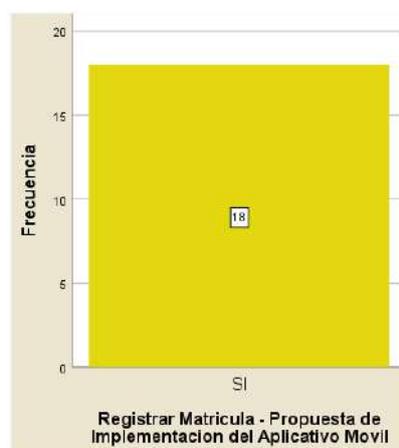


Figura 2. Resultados del Registro de Matricula a través de su aplicativo móvil

Respondiendo a la pregunta.

¿Actualmente usted puede realizar los pagos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. a través de su dispositivo móvil?

Tabla 3.

Resultado del cuestionario si puede realizar pagos desde su dispositivo móvil antes de la propuesta de implementación del aplicativo móvil.

Realizar Pagos					
		fi	hi	Fi	Hi
Válido	NO	18	100,0	100,0	100,0

Nota: Resultado del cuestionario procesado.

Después del procesamiento de la información 18 alumnos encuestados respondieron que no pueden realizar pagos desde su dispositivo móvil. Esto representa el 100 % de las personas encuestadas.

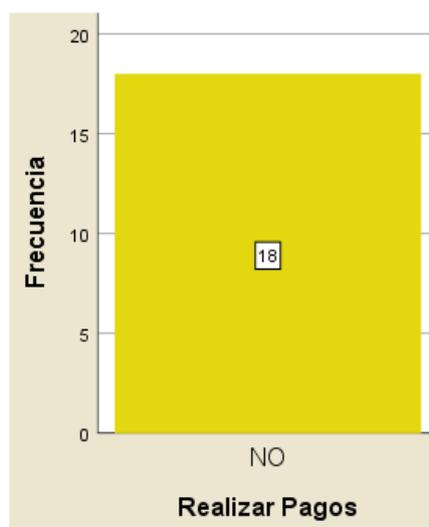


Figura 3. Resultados del cuestionario si pueden realizar pagos de su dispositivo móvil.

Después de realizar la propuesta de implementación de un aplicativo móvil para realizar los pagos se realizó el cuestionario a los mismos alumnos la cual respondieron la misma pregunta.

¿Actualmente usted puede realizar los pagos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. a través de su dispositivo móvil?

Tabla 4.

Resultado del cuestionario si puede realizar pagos desde su dispositivo móvil después de la propuesta de implementación del aplicativo móvil.

Realizar Pagos - Propuesta de Implementación de Aplicativo Móvil					
Móvil					
		fi	hi	Fi	Hi
Válido	SI	17	94,4	94,4	94,4
	NO	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Resultado del cuestionario procesado.

17 alumnos respondieron que si pueden realizar el pago a través de su dispositivo móvil esto representa el 94.4% del total de encuestados y 1 alumno respondió que no puede realizar el pago que representa el 5.6% del total de encuestados.

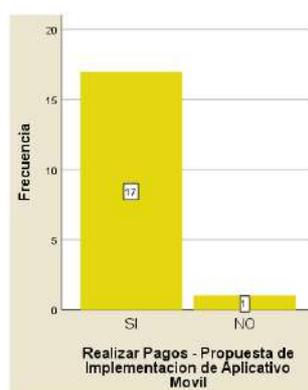


Figura 4. Resultados del cuestionario si pueden realizar pagos de su dispositivo móvil

Respondiendo a la pregunta.

¿Actualmente usted puede realizar consultas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. a través de su dispositivo móvil?

Tabla 5.

Resultado del cuestionario si puede realizar consultas académicas desde su dispositivo móvil antes de la propuesta de implementación del aplicativo móvil.

Realizar Consultas Académicas					
		fi	hi	Fi	Hi
Válido	NO	18	100,0	100,0	100,0

Nota: Resultado del cuestionario procesado.

Después del procesamiento de la información 18 alumnos encuestados respondieron que no pueden realizar consultas académicas desde su dispositivo móvil. Esto representa el 100 % de las personas encuestadas

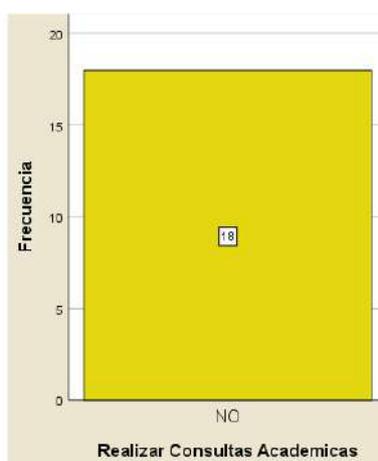


Figura 5. Resultados del cuestionario si pueden realizar consultas académicas de su dispositivo móvil.

¿Actualmente usted puede realizar consultas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. a través de su dispositivo móvil?

Tabla 6.

Resultado del cuestionario si puede realizar consultas académicas desde su dispositivo móvil después del despliegue del mismo

Realizar Consultas Académicas - Propuesta de Implementación de Aplicativo Móvil					
		fi	hi	Fi	Hi
Válido	SI	18	100,0	100,0	100,0

Nota: Resultado del cuestionario procesado.

Después del procesamiento de la información 18 alumnos encuestados respondieron que si pueden realizar consultas académicas desde su dispositivo móvil. Esto representa el 100 % de las personas encuestadas

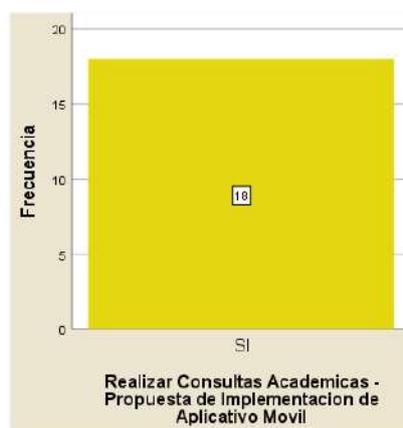


Figura 6. Resultados del cuestionario si pueden realizar consultas académicas de su dispositivo móvil

## 4.2 Contrastación de Hipótesis

Teniendo la hipótesis específica N° 1: Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar la matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. Procedemos a detallar la consideración de aceptar la hipótesis nula o alterna.

La hipótesis nula o H0: No permite mejorar la matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

La hipótesis alterna o H1: Si permite mejorar la matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. Según la prueba paramétrica muestra el siguiente resultado:

Un P valor de 0,000 y considerando un  $\alpha$  de 0,05% se acepta la hipótesis alterna ya que es menor que el nivel de significancia

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las distribuciones de los diferentes valores entre Registrar Matricula y Registrar Matricula - Propuesta de Implementacion del Aplicativo Movil tienen las mismas probabilidades.	Prueba de McNemar para muestras relacionadas	,000 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

<sup>1</sup>Se muestra la significación exacta para esta prueba.

Figura 7. Resultado de la primera Prueba de Hipótesis

Teniendo la hipótesis específica N° 2: Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pagos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. Procedemos a detallar la consideración de aceptar la hipótesis nula o alterna.

La hipótesis nula o H0: No permite mejorar los pagos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

La hipótesis alterna o H1: Si permite mejorar los pagos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. Según la prueba paramétrica muestra el siguiente resultado:

Un P valor de 0,008 y considerando un  $\alpha$  de 0,05% se acepta la hipótesis alterna ya que es menor que el nivel de significancia

**Resumen de prueba de hipótesis**

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las distribuciones de los diferentes valores entre Registrar Matricula - Propuesta de Implementacion del Aplicativo Movil y Registrar Matricula tienen las mismas probabilidades.	Prueba de McNemar para muestras relacionadas	,000 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

<sup>1</sup>Se muestra la significación exacta para esta prueba.

Figura 8. Resultado de la segunda Prueba de Hipótesis

Teniendo la hipótesis específica N° 3: Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar consultas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. Procedemos a detallar la consideración de aceptar la hipótesis nula o alterna.

La hipótesis nula o H0: No permite mejorar las consultas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

La hipótesis alterna o H1: Si permite mejorar las consultas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. Según la prueba paramétrica muestra el siguiente resultado:

Un P valor de 0,000 y considerando un  $\alpha$  de 0,05% se acepta la hipótesis alterna ya que es menor que el nivel de significancia

**Resumen de prueba de hipótesis**

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las distribuciones de los diferentes valores entre Realizar Consultas Académicas - Propuesta de Implementación del Aplicativo Móvil y Realizar Consultas Académicas tienen las mismas probabilidades.	Prueba de McNemar para muestras relacionadas	,000 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

<sup>1</sup>Se muestra la significación exacta para esta prueba.

Figura 9. Resultado de la Tercera Prueba de Hipótesis

## 5 CAPITULO V: DISCUCIONES

Determinamos que el aplicativo móvil permite mejorar la matrícula. ya que se realizaron pruebas y los alumnos mencionaron que pueden realizar su matrícula a través del aplicativo móvil que implemento la academia New Horizon esto facilita los procesos que realiza el alumno para poder matricularse en la institución lo que genera la fidelización del estudiante frente a la institución.

El hallazgo considerable fue que el aplicativo móvil permite registrar la asistencia de los alumnos a sus clases a través de un aplicativo móvil, por lo cual esta herramienta informática apoya en el registro de esta información obteniendo un control de la información para la toma de decisiones de los docentes y control de los mismos con el fin de controlar la asistencia de los alumnos a las clases. (Roca & Villafuerte, 2017).

Determinamos que el aplicativo móvil permite mejorar el pago de la academia ya que se realizaron pruebas y los alumnos mencionaron que pueden realizar su pago a través del aplicativo móvil que implemento la academia New Horizon esto facilita las actividades que realiza el alumno para poder pagar sus responsabilidades con la institución lo que genera un ahorro de tiempo y recurso al estudiante.

El hallazgo considerable de la aplicación móvil es que mejora el proceso de cotizaciones y pagos en la empresa. Así mismo se concluye que esta herramienta informática mejora el proceso y optimiza los recursos en la cotización por lo cual determina una relación favorable entre el aplicativo móvil y el proceso de cotización que realiza la empresa. (Ballena, 2021)

Determinamos que el aplicativo móvil permite mejorar las consultas académicas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. ya que se realizaron pruebas y los alumnos mencionaron que pueden realizar las consultas a través del aplicativo móvil que implementó la academia New Horizon esto facilita los procesos que realiza el alumno para poder consultar sus calificaciones.

El hallazgo considerable fue que la aplicación móvil nativa que ofrece a los lectores a sus lectores información en tiempo real de las noticias de economías y negocios así mismo de las actualizaciones que se tiene diariamente el aplicativo móvil permite conocer la información en un tiempo oportuno así mismo permite tener informado a los usuarios enviando una alerta cuando sale una información nueva de alta relevancia (Abanto, 2018)

## 6 CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

- ❖ La propuesta del aplicativo móvil mejora el servicio académico de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. debido que se les da las facilidades a los alumnos a matricularse desde la comodidad de su dispositivo móvil, realizar los pagos y consultar sus calificaciones en tiempo real.
- ❖ Realizar la matrícula a través del aplicativo móvil permitió mejorar este proceso de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. debido a la facilidad que tienen los usuarios de registrarse al curso establecido por la academia, la cual no requiere ir directamente a las instalaciones de la academia a realizar dicho proceso. La matrícula a través del dispositivo móvil es confiable y seguro ya que se tuvo como resultado el 100 % de eficacia en las pruebas realizadas.
- ❖ El proceso de pagos a través del aplicativo móvil es confiable debido a los resultados obtenidos de las pruebas realizadas el 94.4% pudieron realizar los pagos sin ningún problema, con este proceso automatizado se mejorará uno de los procesos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.
- ❖ Realizar las consultas a través del dispositivo móvil permite obtener la información en tiempo real. Se realizaron las pruebas obteniendo los resultados favorables al 100%. Con esto se mejorará la atención a los alumnos por parte de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

## **6.2 Recomendaciones**

- ❖ Poner en ejecución la aplicativo móvil mejora el servicio académico de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.
- ❖ Monitorear todos los procesos que se realicen desde el aplicativo móvil constantemente para garantizar la viabilidad de la implementación del aplicativo móvil.
- ❖ Desarrollar el aplicativo móvil en el lenguaje de programación DART utilizando el framework Flutter para que el aplicativo trabaje en cualquier sistema operativo que utiliza el dispositivo móvil.
- ❖ Documentar la información de la aplicativo móvil para posteriores implementaciones a futuro que requiera la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.
- ❖ Crear manuales de usuario del aplicativo móvil para capacitar a los alumnos a realizar el proceso de registro de matrícula, pagos y consultas de informaciones académicas.
- ❖ Implementar una plataforma web que permita organizar la información e interactuar con el aplicativo móvil para acceder a la información a través de este último con el fin de cubrir nuevas implementaciones de requerimientos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

## 7 CAPITULO V: BIBLIOGRAFIA

### 7.1 Fuentes Bibliográficas

- Abanto, A. D. (2018). *Implementación de un aplicativo para teléfonos móviles que brinda información sobre los acontecimientos de economía y negocios*. Tesis, Universidad San Ignacio del Oyola, Lima, Lima. Recuperado el 26 de Junio de 2022, de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5761e987-7f1d-4b72-b7e4-29817e6d0443/content>
- Ballena, J. A. (2021). *Aplicación móvil para la mejora del proceso de cotización de la empresa Negrapata S.A.C. en Lima 2021*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Lima. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80581/A\\_mes\\_BJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80581/A_mes_BJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bazán, U. A., & Saavedra, G. O. (2020). *Análisis de la eficiencia de software bajo iso/iec 9126-2 en un aplicativo móvil lite para operaciones mineras*. Tesis, Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Lima. Recuperado el 9 de Junio de 2022, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24223/Baz%c3%a1n%20Urteaga%2c%20Anderson%20Kevin%20%20Saavedra%20Guarniz%2c%20Oscar%20Geny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo, L. E., & Torres, A. E. (2020). *Aplicación móvil basada en android para el control de inventario en la Empresa C&A Boutique San Juan de Miraflores*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Lima. Recuperado el 10 de Junio de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56954/Bravo\\_LLE-Torres\\_AE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56954/Bravo_LLE-Torres_AE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cajilema, O. D., & Velasco, H. K. (2017). *Desarrollo de una aplicación móvil para brindar información turística in situ*. Tesis, Universidad Central de Ecuador, Quito, Quito. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11823/1/T-UCE-0011-322.pdf>
- Carvajal, O. K. (2020). *Aplicaciones móviles educativas en la enseñanza de nomenclatura de Química Inorgánica para los estudiantes de segundo de Bachillerato General Unificado de la Unidad Educativa María Angélica Idrobo, periodo 2019-2020*. Tesis, Universidad Central de Ecuador, Quito, Quito. Recuperado el 9 de Junio de 2022, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20854/1/T-UCE-0010-FIL-802.pdf>

## 7.2 Anexo 02

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODO Y TECNICAS
<p><b>Problema General</b> ¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar el servicio académico de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar el servicio académico de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar el servicio académico de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p>	<p><b>Variable Independiente(X):</b>  Aplicación Móvil</p> <p><b>Dimensiones:</b></p>		<p><b>Población</b> = 18 Alumnos <b>Muestra</b> = 18 Alumnos <b>Método:</b> Científico.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p>
<p><b>Problema Especifico</b> ¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar la matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?</p> <p>¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar los pagos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?</p> <p>¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar las consultas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?</p>	<p><b>Objetivo Especifico</b> Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar la matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p> <p>Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar los pagos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p> <p>Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar las consultas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p>	<p><b>Hipótesis Especifica</b> Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar la matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p> <p>Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pagos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p> <p>Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar las consultas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p>	<p>✓ Registro</p> <p>✓ Pago</p> <p>✓ Consulta</p> <p><b>Variable Dependiente(Y):</b> Servicio Académico</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>✓ Administración</p>	<p>✓ Datos Personales ✓ Matrícula ✓ Horario ✓ Modalidad</p> <p>✓ Inscripción ✓ Mensualidad</p> <p>✓ Calificación ✓ Promoción ✓ Ofertas</p> <p>✓ Información</p>	<p><b>Nivel de Investigación:</b> Explicativo Experimental</p> <p><b>Técnicas</b> <b>Para el acopio de Datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Cuestionario.</p> <p><b>Para el Procesamiento de datos.</b> Consistenciación, Codificación Tabulación de datos.</p> <p><b>Técnicas para el análisis e interpretación de datos.</b></p> <p>Paquete estadístico SPSS 26.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p><b>Presentación de datos</b> Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p>

Figura 10. Matriz de Consistencia

7.3 Anexo 03



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**Universidad Nacional**  
**José Faustino Sánchez Carrión**

**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.**

**TEMA:** “Propuesta De Implementación De Un Aplicativo Móvil Para Mejorar El Servicio Académico De La Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.”

**OPINIÓN O JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

CRITERIOS	VALORACION	
	SI	NO
<b>Claridad:</b> Esta formulado con lenguaje apropiado.	X	
<b>Objetividad:</b> Esta expresado en conductas observables.	X	
<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
<b>Organización:</b> Existe una organización lógica.	X	
<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos de cantidad y calidad.	X	
<b>Intencionalidad:</b> Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.	X	
<b>Consistencia:</b> Basados en aspectos teóricos científicos de organización.	X	
<b>Coherencia:</b> Establece coherencia entre las variables y los indicadores.	X	
<b>Metodología:</b> La estrategia responde a los propósitos del estudio.	X	
<b>Pertinencia:</b> El instrumento es adecuado al tipo de investigación.	X	

Muchas Gracias por su Respuesta.



Datos y Firma del Juez Experto

Figura 11. Juicio de Experto - Julio Ramírez

7.4 Anexo 04



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**Universidad Nacional**  
**José Faustino Sánchez Carrión**

**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.**

**TEMA:** “Propuesta De Implementación De Un Aplicativo Móvil Para Mejorar El Servicio Académico De La Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.”

**OPINIÓN O JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

CRITERIOS	VALORACION	
	SI	NO
<b>Claridad:</b> Esta formulado con lenguaje apropiado.	X	
<b>Objetividad:</b> Esta expresado en conductas observables.	X	
<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
<b>Organización:</b> Existe una organización lógica.	X	
<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos de cantidad y calidad.	X	
<b>Intencionalidad:</b> Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.	X	
<b>Consistencia:</b> Basados en aspectos teóricos científicos de organización.	X	
<b>Coherencia:</b> Establece coherencia entre las variables y los indicadores.	X	
<b>Metodología:</b> La estrategia responde a los propósitos del estudio.	X	
<b>Pertinencia:</b> El instrumento es adecuado al tipo de investigación.	X	

Muchas Gracias por su Respuesta.]



Datos y Firma del Juez Experto

Figura 12. Juicio de Experto - Jossimax Alor



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

---

**Universidad Nacional**  
**José Faustino Sánchez Carrión**

---

**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.**

**TEMA: “Propuesta De Implementación De Un Aplicativo Móvil Para Mejorar El Servicio Académico De La Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.”**

**OPINIÓN O JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

CRITERIOS	VALORACION	
	SI	NO
<b>Claridad:</b> Esta formulado con lenguaje apropiado.	X	
<b>Objetividad:</b> Esta expresado en conductas observables.	X	
<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
<b>Organización:</b> Existe una organización lógica.	X	
<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos de cantidad y calidad.	X	
<b>Intencionalidad:</b> Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.	X	
<b>Consistencia:</b> Basados en aspectos teóricos científicos de organización.	X	
<b>Coherencia:</b> Establece coherencia entre las variables y los indicadores.	X	
<b>Metodología:</b> La estrategia responde a los propósitos del estudio.	X	
<b>Pertinencia:</b> El instrumento es adecuado al tipo de investigación.	X	

Muchas Gracias por su Respuesta.

Datos y Firma del Juez Experto:

Figura 13. Juicio de Experto - Carlos Chinga

7.6 Anexo 06

## Cuestionario

### Instrucciones

Estimado colaborador el presente cuestionario es parte del proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información sobre la implementación de un aplicativo Movil para mejorar el servicio académico de New Horizon Languages Learning Center S.A.C. Lee cuidadosamente cada ítem del cuestionario y marcar con una (X) tu respuesta.

<b>Variable: Aplicativo Movil</b>			
<b>Nº</b>	<b>Dimencion 1: Registro</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	Actualmente usted puede registrar sus datos personales		
<b>2</b>	Actualmente usted puede registrar su matricula		
<b>3</b>	Actualmente usted puede elegir su horario		
<b>4</b>	Actualmente usted puede elegir su madalidad de estudio		
<b>Dimencion 2: Pago</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>5</b>	Actualmente usted puede realizar su pago de inscripcion al curso elegido		
<b>6</b>	Actualmente usted puede realizar su pago de mensualidad		
<b>Dimencion 3: Consulta</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>7</b>	Actualmente usted puede consultar sus calificaciones		
<b>8</b>	Actualmente usted puede consultar ofertas de los cursos		
<b>9</b>	Actualmente usted puede consultar las promociones de cursos		
<b>Variable: Servicio Academico</b>			
<b>Dimencion 3: Administracion</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>10</b>	Actualmente usted puede visualizar la informacion organizadamente		

Figura 14.Cuestionario

## 7.7 Anexo 07

registromaticulaMovilO1O2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 2 de 2 variables

	RegistrarMaticula	RegistrarMaticulaAplicativoMovil	var													
1	NO	SI														
2	NO	SI														
3	NO	SI														
4	NO	SI														
5	NO	SI														
6	NO	SI														
7	NO	SI														
8	NO	SI														
9	NO	SI														
10	NO	SI														
11	NO	SI														
12	NO	SI														
13	NO	SI														
14	NO	SI														
15	NO	SI														
16	NO	SI														
17	NO	SI														
18	NO	SI														
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																

Vista de datos Vista de variables

Figura 15. Base de Datos N° 1

7.8 Anexo 08

44. Visible: 2 de 2 variables

	RealizarPagos	RealizarPagosAplicativoMovil	var												
1	NO														
2	NO														
3	NO														
4	NO														
5	NO														
6	NO														
7	NO														
8	NO														
9	NO														
10	NO														
11	NO														
12	NO	NO													
13	NO														
14	NO														
15	NO														
16	NO														
17	NO														
18	NO														
19															
20															
21															
22															
23															
24															
25															
26															
27															

Vista de datos Vista de variables

Figura 16.Base de datos N° 2

7.9 Anexo 09

39: Visible: 2 de 2 variables

	RealizarConsultas	RealizarConsultasAplicativoMovil	var												
1	NO	SI													
2	NO	SI													
3	NO	SI													
4	NO	SI													
5	NO	SI													
6	NO	SI													
7	NO	SI													
8	NO	SI													
9	NO	SI													
10	NO	SI													
11	NO	SI													
12	NO	SI													
13	NO	SI													
14	NO	SI													
15	NO	SI													
16	NO	SI													
17	NO	SI													
18	NO	SI													
19															
20															
21															
22															
23															
24															
25															
26															
27															

Vista de datos Vista de variables

Figura 17.Base de datos N° 3

---

**Carlos Manuel Cruz Castañeda**  
**ASESOR**

---

**Carlos Enrique Bernal Valladares**  
**PRESIDENTE**

---

**Jhonar Angel Gallardo Andrés**  
**SECRETARIO**

---

**Renzo Ivan Vergara Quiche**  
**VOCAL**