

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL PROYECTO

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I.....	1
GENERALIDADES DEL PROYECTO	1
1.1 INTRODUCCIÓN	7
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.3 JUSTIFICACIÓN	11
1.4 HIPÓTESIS.....	12
1. HIPÓTESIS DE TRABAJO	12
2. HIPÓTESIS NULA.....	12
1.5 OBJETIVO GENERAL	13
1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.7 ALCANCES.....	13
1.8 LIMITACIONES	14
1.9 ESTADO DEL ARTE	15
CAPÍTULO II.....	22
METODOLOGÍA Y DESARROLLO.....	22
2.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	23
2.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
1. ANÁLISIS	58
2. MUESTREO.....	58
3. IMPLEMENTACIÓN	58
4. COMPROBACIÓN	59
5. FACTIBILIDAD ECONÓMICA	59

2.3	METODOLOGIA DEL DESARROLLO.....	60
1.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	62
2.	PROTOTIPO (DESARROLLO TECNOLÓGICO).....	63
CAPÍTULO III.....		96
IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS		96
3.1	ANÁLISIS DE DATOS.....	97
3.2	SELECCIÓN DE PRUEBAS ESTADÍSTICAS.....	99
1.	SELECCIÓN DE LA MUESTRA	99
3.3	REALIZACIÓN DE ANÁLISIS.....	101
3.4	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	105
CAPÍTULO IV		106
RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....		106
REFERENCIAS.....		108

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-Diagrama general de casos de uso	63
Ilustración 2-Diagrama de casos de uso Red de Proveedores	64
Ilustración 3-Diagrama de casos de uso Radio Operador	65
Ilustración 4-Diagrama de casos de uso Suscriptor	66
Ilustración 5-Modelo de dominio	76
Ilustración 6-Procesar Reporte de Siniestro	77
Ilustración 7-Confirma Reporte de Siniestro	78
Ilustración 8-Diagrama Entidad Relación	79
Ilustración 9-Diagrama Navegacional.....	80
Ilustración 10-Diagrama Lógico Navegacional.....	81
Ilustración 11-Interfaz abstracta Iniciar Sesión	82
Ilustración 12-Interfaz Abstracta Solicitar Servicio	82
Ilustración 13-Interfaz Abstracta Confirmar Solicitud de Servicio.....	83
Ilustración 14-Interfaz Abstracta Confirmar Proveedor	83
Ilustración 15-Inicio de sesión.....	84
Ilustración 16-Registrar Asegurado.....	84
Ilustración 17- Menú Principal y Datos Generales.....	85
Ilustración 18-Usuarios Registrados.....	85
Ilustración 19-Registrar Usuario	86
Ilustración 20-Menú Siniestros	86
Ilustración 21-Registrar Siniestro Datos Asegurado	87
Ilustración 22-Registrar Siniestro Datos del Conductor	87
Ilustración 23-Registrar Siniestro Ubicación.....	88
Ilustración 24-Cobertura Afectada y Tipo de Accidente	88
Ilustración 25-Estatus del Siniestro.....	89
Ilustración 26-Reportes de Siniestros Concluidos	89

Ilustración 27-Agregar Proveedor	90
Ilustración 28 Proveedores	90
Ilustración 29Agregar Permisos Usuario (Perfiles).....	91
Ilustración 30- Permisos (Perfiles) de Usuario.....	91
Ilustración 31Agregar Tarea o Servicio de Proveedor	92
Ilustración 32- Catalogo de Tareas de Proveedores	92
Ilustración 33Agregar Módulo y Catalogo de Módulos	93
Ilustración 34Agregar Tipo Autenticación y Catalogo de Tipo Autenticación	93
Ilustración 35- Agregar Tipo Usuario y Catalogo Tipo Usuario.....	94
Ilustración 36 - Cerrar Sesión.....	95

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1-Siniestros ocurridos por entidad durante el periodo febrero-mayo 2021	97
Gráfica 2- Siniestros ocurridos por municipio dentro del Estado de México.....	98
Gráfica 3 – Siniestros reportados por medio de comunicación.....	99
Gráfica 4 – Muestra de siniestros ocurridos	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Reportes y siniestros solicitados por medio de agente	102
Tabla 2 – Reportes y siniestros solicitados por medio de cabina nacional.....	102
Tabla 3 – Reportes y siniestros solicitados por medio de ajustador	103
Tabla 4 – Reportes y siniestros solicitados por medio de aplicación móvil	103
Tabla 5- Comparativo de seguimiento.....	104

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1-Diseño de investigación	61
--	----

1.1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad el uso de vehículos de diversos propósitos se ha vuelto indispensable, al menos se estima e indica que la Zona Metropolitana del Valle de México, Guadalajara y Monterrey registran las mayores intensidades de uso de los automóviles, debido a que son las mismas que concentran los mayores parques vehiculares del país, esto se debe a las grandes ventajas sociales y económicas que se crean para los habitantes de dichas ciudades. Uno de los fenómenos ligados a este proceso de urbanización y de aumento de los beneficios económicos es el incremento de la propiedad de automóviles entre la población (motorización) (CTS – INE 2010).

La tendencia actual señala que la tasa de motorización en México es más alta que la vivida en países desarrollados, sin embargo, el Instituto de Políticas para el Transporte y Desarrollo México señala que los automóviles generan grandes ventajas, tanto al conductor, como a la sociedad por conceptos de derrama económica tales como:

- Valor agregado
- Empleo
- Comercio
- Transporte Público
- Entre otros

Por otra parte, debemos recordar que un automóvil será más utilizado mientras más económico resulte su uso por kilómetro recorrido, lo cual está determinado por los precios o costos necesarios para su uso, siendo los más importantes:

- Precio de la gasolina
- Mantenimiento
- Estacionamiento
- Tenencia

- Peajes
- Seguro

Según un reportaje de Grupo Multimedia Lauman, SAPI de CV (El Financiero) manejar en la ciudad o carretera, invariablemente se está expuesto a correr algún tipo de riesgo con el auto, que puede ir desde la ponchadura de una llanta, sobrecalentamiento del motor, después de recolectar información de más de 16 mil vehículos en México por medio de la empresa Engie, que ofrece una red de talleres mecánicos reveló las fallas de los automóviles que recorren las calles del país son causadas por:

- Problemas con la eficiencia del catalizador, puede reducir la potencia del motor.
- Falla en uno de los cilindros, puede ocasionar dificultades para el encendido del auto.
- Condición baja en el sensor de oxígeno, puede ocasionar el consumo excesivo de combustible.

Por otra parte, Motor Pasión México y Coru (Empresa Financiera) argumenta que todo propietario de un auto siempre se encuentra expuesto a correr algún tipo de riesgo, tales como:

- El vehículo no arranca
- Fallas en el alternador
- Falla en bujías
- Fuga del radiador
- Fuga de aceite
- Llantas ponchadas

Debido al gran volumen de automóviles algunas aseguradoras no logran atender eficientemente a sus clientes (asegurados); existen empresas que ofrecen los

mismos servicios para resolver cada solicitud por parte de los propietarios de vehículos, sin embargo, este proceso no es fácil, y por lo tanto resolverlo de forma inmediata aun es parte del dilema, pues se debe contar con proveedores confiables que formen parte de una plantilla para ofrecer servicios según la demanda.

También se debe considerar que los clientes usualmente buscan a estas empresas debido a que la respuesta para resolver la problemática es más rápida y efectiva. Aunque existen diversas empresas ofreciendo servicios de asistencia vial en la parte práctica y operativa el proceso no es tan sencillo como algunos opinan, pues el seguimiento de cada solicitud realizada por parte del propietario del vehículo, requiere de conocimiento en el tema por lo tanto el tiempo de atención a cada petición es demasiado extenso y al final el cliente opta por resolver la situación por sus propios medios (llamando a amigos o familiares, contratando un proveedor cercano al siniestro, adquiriendo múltiples aparatos y herramientas, etc.).

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa SAVE S. A. se dedica a ofrecer servicios de asistencia vial a propietarios de vehículos por medio de llamadas enlazadas vía operadora que van desde los 15 a 45 minutos. El tiempo de espera para cada solicitante de servicios es un factor importante que lleva a contratar o cancelar el servicio requerido; debido a este contratiempo generalmente no se logra ofrecer la atención adecuada y eficiente a los clientes, la situación empeora con el proceso de seguimiento pues el propietario del vehículo generalmente no tiene certeza sobre la confiabilidad y tiempo de espera del proveedor que atenderá el servicio solicitado.

El proceso de seguimiento para cada reporte generado inicia con la captura de los datos del solicitante, de tal manera que se tenga registro de la fecha en que ocurre el siniestro y la fecha con la que se registró el reporte del servicio; una vez realizada dicha operación el servicio pasa a un estado de pendiente de asignar; ahora

corresponde al radio operador contactar con los posibles proveedores que puedan atender el servicio, para esto se basa en la prioridad y cercanía que tiene cada uno de ellos dependiendo de la ubicación y el lugar donde ocurrió el percance; cuando se ha consolidado la asignación del servicio con el proveedor, este pasa a un estado de pendiente por confirmar, donde nuevamente espera a que el proveedor de por confirmada la atención del servicio, en caso de que el proveedor consultado no confirme, el servicio regresa a un estado pendiente por asignar donde nuevamente se realiza el contacto con el prospecto para atender el servicio, este ciclo se repite hasta que algún proveedor confirma que puede atender el servicio.

Ahora que el servicio ha sido confirmado pasa a un estado de pendiente de arribar, en este estado básicamente el solicitante espera la llegada del proveedor; de tal forma que ahora el servicio esta arribado, en caso de no ser posible la localización o que el proveedor cancele la operación, este notifica de forma inmediata de dicha situación y nuevamente estado pendiente de termino, donde ahora solo se espera a que el solicitante notifique que el servicio ha sido atendido.

Considerando cada estado, se han establecido lapsos para cada uno de ellos, la fase de captura de datos no debe tardar más de diez minutos, en la asignación se establece un tiempo de diez minutos para contactar el proveedor y como máximo tres proveedores, en la confirmación el proveedor a su vez tiene diez minutos, el tiempo de arribo será establecido por el proveedor y congeniado con el solicitante del servicio.

Cada reporte contiene fecha e identificador para cada estado del servicio, así como los datos del vehículo, un identificador para cada tipo de percance, el tipo de avería o en su defecto si fue un accidente, la ubicación del percance, el proveedor que atendió el servicio y los costos de este, así como comentarios de parte del solicitante. Por otra parte, los datos del proveedor son administrados mediante el área de red de proveedores, la cual contacta y convenia con cada proveedor los datos de sitios que atiende y costos por cada servicio según su clasificación. De tal manera que

cada proveedor contiene un identificador, nombre comercial, descripción, entidad de ubicación, entidad de atención, domicilio fiscal, tipo de servicios o tareas que atiende, costos por tipo de servicio o tarea, prioridad de asignación y cantidad de servicios asignados, requeridos, cancelado y rechazados.

Contemplando todos los escenarios anteriormente mencionados la empresa SAVE S. A. desea mejorar el tiempo en que es registrado, asignado, confirmado y terminado un reporte, así como ofrecer mejor calidad de servicio y satisfacción a suscriptores.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La empresa SAVE S. A. se dedica a ofrecer servicios de asistencia vial a propietarios de vehículos por medio de llamadas enlazadas vía operadora que van desde 15 a 45 minutos, lo que conlleva a que el tiempo de demora sea sobresaliente y por lo tanto no se logró ofrecer una atención adecuada a los usuarios, otra situación que empeora el seguimiento y atención es que el propietario del vehículo generalmente no tiene certeza sobre la confiabilidad y tiempo de espera del proveedor que atenderá el servicio solicitado y opta por solucionar el problema por sus propios medios, por lo que se realizará una aplicación móvil para el seguimiento de servicios de asistencia vial con la finalidad de atender solicitudes de los clientes de la empresa SAVE S. A.

Actualmente el proceso de seguimiento de solicitudes de servicios inicia cuando el cliente (propietario del vehículo) llama al centro de atención a clientes, el cabinista (operador) en turno levanta la petición del cliente capturando los datos requeridos para ofrecer el servicio, posteriormente el cabinista realiza la búsqueda de los datos del proveedor en un libro de Excel lo que conlleva a enlazar una siguiente llamada para ofrecer datos sobre la petición y negociar el costo del servicio, una vez terminada la negociación con el proveedor, el cabinista nuevamente atiende al cliente para ofrecerle detalles sobre el servicio y concretar la operación. Al terminar de atender el servicio, el proveedor se comunica con el cabinista para concretar que

el servicio fue atendido, tras haber concluido la llamada con el proveedor, el cabinista nuevamente se comunica con el cliente para recabar información sobre la atención prestada por el proveedor; esta información es recabada y almacenada para conocer cuan confiable es el proveedor y que posteriormente sea llamado para atender servicios similares o de la misma índole.

Contemplando todos los escenarios se plantea el desarrollo de una aplicación móvil que ofrecerá las mismas características que el servicio de seguimiento de solicitudes facilitando el proceso de atención y mejorando el tiempo de respuesta para el cliente. Los proveedores, servicios y costos serán registrados por el área operativa correspondiente, así como las entidades donde los proveedores ofrecen servicios de asistencia vial. El propietario del vehículo podrá registrarse y solicitar el tipo de servicio que requiera por medio de un catálogo desplegable mostrando los proveedores disponibles con el costo ofertado, también se visualizará el tiempo aproximado de llegada del proveedor que atenderá dicho servicio al finalizar el cliente podrá calificar al proveedor y en caso de que así lo desee podrá dejar un comentario.

1.4 HIPÓTESIS

1. HIPÓTESIS DE TRABAJO

La implementación de la aplicación SAVE (Sistema de Asistencia Vehicular) en la empresa SAVE S. A. agilizará el proceso atención, asignación y seguimiento de servicios y siniestros de asistencia vial.

2. HIPÓTESIS NULA

La implementación de la aplicación SAVE (Sistema de Asistencia Vehicular) en la empresa SAVE S. A. disminuye el lapso de atención de servicios de asistencia vial en un porcentaje del 35%.

1.5 OBJETIVO GENERAL

Agilizar el proceso de atención, asignación, y seguimiento de servicios y siniestros de asistencia vial en la empresa SAVE S. A. por medio de una aplicación móvil que utiliza el algoritmo de búsqueda heurística informada A*(A estrella) para mejorar la calidad de atención y satisfacción de clientes, suscriptores y asegurados.

1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el proceso de solicitud y seguimiento de reportes de asistencia vial.
- Análisis de desarrollo de aplicación móvil.
- Obtención de requerimientos funcionales del proyecto mediante casos de uso escritos y modelo de dominio.
- Diseño de la solución mediante: diseño navegacional, conceptual y maquetas de aplicación móvil.
- Desarrollo de aplicación móvil.
- Implementación la aplicación móvil.
- Pruebas y validación de funcionalidad de la aplicación móvil.
- Desarrollo de la aplicación móvil mediante las tecnologías: XML, JavaScript, Java, SQL Server, Android Studio.

1.7 ALCANCES

- La aplicación consulta información mediante servicios web Rest
- La aplicación registra servicios y siniestros mediante servicios web Rest
- La aplicación muestra siniestros ocurrido y pagados por asegurado
- La aplicación muestra información por póliza de cada asegurado
- La aplicación registra tipos de grúas
- La aplicación muestra tipos de grúas
- La aplicación registra tipos de tareas y servicios de proveedores
- La aplicación muestra tipos de tareas y servicios de proveedores

- La aplicación consulta proveedores
- La aplicación registra proveedores
- La aplicación registra perfiles de usuarios
- La aplicación consulta perfiles de usuarios
- La aplicación registra usuarios
- La aplicación muestra usuarios
- La aplicación registra tipos de autenticación
- La aplicación muestra tipos de autenticación

1.8 LIMITACIONES

- La aplicación no edita la información almacenada
- La aplicación no elimina la información almacenada

1.9 ESTADO DEL ARTE

CABINA NACIONAL

Por medio de personal operativo (radio operador), se lleva el control de siniestros, cada radio operador responde y atiende llamadas de asegurados; cada asegurado reporta el siniestro ocurrido con detalle específico de acuerdo a los posibles escenarios planteados por el radio operador.

PMCA (Programa Macro Cabina Nacional)

El radio operador captura la información en una macro de Excel, documentando a detalle los datos del siniestro. La información proveniente o capturada por medio del sistema no posee acceso remoto a diferencia de aquella que puede ser capturada por una aplicación o sistema web, la base de datos se ve limitada comparada con una base de datos almacenada en un servidor web. Otra de las limitantes dentro de este programa es que tanto el ajustador y el proveedor del servicio, no visualizan la información para atender a detalle el servicio o siniestro reportado por el asegurado volviendo extensos los lapsos de atención.

SCRO (Sistema de Control para Radio Operadores)

Sistema Standalone (programa que no requiere necesariamente una conexión a la red para funcionar). SCRO fue desarrollado en lenguaje de programación Java, utiliza una base de datos relacional Oracle para el almacenamiento de información; dicha base de datos utiliza un lenguaje de consulta estructurado (SQL). SCRO puede ser instalado en sistemas operativos Windows 7 en adelante. Los equipos de trabajo de cada radio operador se conectan a un servidor web local el cual contiene el gestor de base de datos, almacenando la información capturada en cada reporte de siniestro o solicitud de servicio de asistencia vial. SCRO fue implementado con el fin

de controlar y mejorar el seguimiento de reportes de siniestros y asistencia vial de asegurados. Es utilizado por radio operadores, sin embargo, una de las desventajas es que el asegurado sigue realizando la llamada para solicitar el servicio o atención.

El almacenamiento de la información se resguarda en el servidor local, ofreciendo al asegurado certeza sobre la privacidad de los datos y a su vez ofrece al personal de la compañía la oportunidad de consultar los datos necesario para atender un servicio o siniestro agilizando el proceso de seguimiento. Se enfoca en que los radio operadores visualicen a detalle la información para lograr mejorar la atención al cliente, sin embargo, para los proveedores y encargados de atender el siniestro o servicio esto sigue teniendo contratiempos pues la información no les provista directamente de la base de datos. Lo cual provoca que la fallas y demoras para atender al asegurado.

El radio operador aún tiene que corroborar con el proveedor para confirmar la atención del servicio o siniestro, confirmando posteriormente al asegurado.

SIAA (Sistema de Información Ajustadores y Asegurados)

SIAA es un sistema web implementado con la finalidad de proveer información a ajustadores y asegurados. SIAA fue desarrollado en lenguaje de programación Java, utiliza una base de datos relacional Oracle para el almacenamiento de información; dicha base de datos utiliza un lenguaje de consulta estructurado (SQL). El acceso al sistema es otorgado por medio de los agentes de la compañía, para que ajustadores y asegurados visualicen la información referente a su seguro contratado. Tanto el asegurado como el ajustado pueden a su vez consultar información de siniestros o reporte de asistencia vial que hayan ocurrido con anterioridad. SIAA se puede desplegar en servidores Web, tales como Apache o GlassFish, a diferencia de una aplicación Standalone SIAA requiere el acceso a la red de internet para ser invocada desde cualquier navegador web. La base de datos es compartida y puede ser

consultada en cualquier momento. El funcionamiento de este sistema se asemeja a la captura de un siniestro o reporte de servicio de asistencia vial; el asegurado solicita por medio del sistema un ajustador, quien acude a la ubicación del asegurado para atender y concretar la captura del siniestro o servicio. Una vez capturada la información, cabina nacional se comunica con el asegurado para recabar nuevamente la información y proceder con la solicitud del siniestro o servicio.

UML (UNIFIED MODELLING LANGUAGE)

UML es un lenguaje gráfico para especificar, construir y documentar los artefactos que modelan un sistema. UML fue diseñado para ser un lenguaje de modelado de propósito general, por lo que puede utilizarse para especificar la mayoría de los sistemas basados en objetos o en componentes, y para modelar aplicaciones de muy diversos dominios de aplicación (telecomunicaciones, comercio, sanidad, etc.) y plataformas de objetos distribuidos (como por ejemplo J2EE, .NET o CORBA).

MODELO

Un modelo es una descripción de (parte de) un sistema, descrito en un lenguaje bien definido. (Vallecillo)

LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN

Un lenguaje bien definido es un lenguaje con una sintaxis y semántica precisa, y que puede ser interpretado y manipulado por un ordenador. (Vallecillo)

APLICACIÓN MÓVIL

Las aplicaciones móviles o apps son piezas de software diseñadas para ser instaladas y utilizadas en dispositivos móviles, que se adaptan a las limitaciones de estos dispositivos, pero también permiten aprovechar sus posibilidades tecnológicas (por

ejemplo, la localización para servicios adaptados al contexto o el acelerómetro en algunos videojuegos) (Allen, 2003).

Se caracterizan por su economía funcional y por la importancia de su diseño de interfaz (Humphreys; Von-Pape; Karnowski, 2013). Están diseñadas para realizar funciones concretas, como presentar la información del tiempo en ciudades seleccionadas o comparar los precios de un producto en comercios cercanos. En ellas el diseño de interfaz debe ser intuitivo y natural, para responder adecuadamente a los requisitos de rapidez, ubicuidad y conveniencia propios de la movilidad (Joyce; Lilley, 2014).

Por contenido se refiere a todo tipo de texto (escrito, icónico, audiovisual, hipermedia...). Tradicionalmente el término hace referencia al producto característico de las industrias culturales, sea en el ámbito del entretenimiento o en el de la información. Sin embargo, con la web 2.0 y el entorno móvil enfocado a las comunicaciones interpersonales, las interacciones entre usuarios en entornos sociales deben ser también entendidas como formas dialógicas de contenido (Jenkins; Ford; Green, 2013).

METODOLOGÍA MOBILE D

Enfoque de desarrollo ágil basado en Extreme Programming (prácticas de desarrollo), metodologías Crystal (escalabilidad de métodos) y Rational Unified Process (cobertura del ciclo de vida) optimizado para un equipo de menos de diez desarrolladores que trabajan en un espacio de oficina ubicado en el mismo lugar con el objetivo de ofrecer una aplicación móvil completamente funcional en un período corto de tiempo (menos de 10 semanas) cuenta con la certificación CMMI nivel 2. Se divide en cinco iteraciones configuración, núcleo, núcleo2, estabilización y finalización. Cada fase consta de tres tipos diferentes de días de desarrollo: día de planificación, día laborable y día de lanzamiento. Si varios equipos están

desarrollando simultáneamente diferentes partes del mismo producto, también se necesita un Día de Integración. (Csana ´d Z. Bachrati, 2006)

Las prácticas de las diferentes fases comprenden nueve elementos principales.

1. Fase y ritmo
2. Línea Arquitectura
3. Desarrollo basado en pruebas móviles
4. Integración continua
5. Programación de pares
6. Métricas
7. Mejora de procesos de software ágil
8. Cliente externo
9. Enfoque centrado en el usuario

BASE DE DATOS

Una base de datos es una colección organizada de información estructurada, o datos, normalmente almacenados electrónicamente en un sistema informático. Una base de datos suele estar controlada por un sistema de gestión de bases de datos (DBMS). Juntos, los datos y el DBMS, junto con las aplicaciones que están asociadas con ellos, se conocen como un sistema de base de datos, a menudo abreviado como base de datos. (affiliates, 2020)

Los datos de los tipos más comunes de bases de datos en funcionamiento en la actualidad se modelan normalmente en filas y columnas en una serie de tablas para que el procesamiento y la consulta de datos sean eficientes. A continuación, se puede acceder, gestionar, modificar, actualizar, controlar y organizar fácilmente los datos. La mayoría de las bases de datos utilizan un lenguaje de consulta estructurado (SQL) para escribir y consultar datos. (affiliates, 2020)

ALMACENES DE DATOS

Un repositorio central de datos, un almacén de datos es un tipo de base de datos diseñado específicamente para consultas y análisis rápidos.

BASES DE DATOS RELACIONALES

Los elementos de una base de datos relacional se organizan como un conjunto de tablas con columnas y filas.

BASES DE DATOS ORIENTADAS A OBJETOS

La información en una base de datos orientada a objetos se representa en forma de objetos, como en la programación orientada a objetos.

SQL

SQL es un lenguaje de programación utilizado por las bases de datos relacionales para consultar, manipular y definir datos, y para proporcionar control de acceso. (affiliates, 2020)

FRAMEWORK

Un Framework de desarrollo de software es un conjunto de clases que componen un diseño reutilizable o una aplicación, dicho de otra forma, a nivel de una aplicación. Mientras que el código de la aplicación llama a una biblioteca de clases para realizar servicios, un marco llama al código de la aplicación y, por lo tanto, gestiona el flujo de control. Esto a menudo se conoce como el principio de Hollywood: "No nos llames, te llamaremos". El desarrollador de la aplicación escribe código que el marco luego llamará en tiempo de ejecución. (Johnson, 2005)

ANDROID

Android es un sistema operativo basado en Linux, utilizado para dispositivos móviles como tal se puede definir como un sistema operativo que incluye un middleware y aplicaciones. Los diversos componentes de Android están diseñados como un conjunto estibado cajas, con las "Aplicaciones" formando capas superiores una sobre otra, mientras que el kernel de Linux forma la capa más baja. Todas las aplicaciones están escritas utilizando el lenguaje de programación (Developers, 2020).

FRAMEWORK ANDROID

Es básicamente la arquitectura de la aplicación está diseñada para simplificar la reutilización de componentes; las capacidades de cualquier aplicación pueden publicarse y luego ser utilizadas por cualquier otra aplicación (sujeto a las restricciones de seguridad impuestas por el Framework). Este mismo mecanismo permite que los componentes sean reemplazados por el usuario (Developers, 2020).

EMULADOR ANDROID

El emulador está destinado esencialmente a probar aplicaciones de Android. Reside en el directorio "tools /". El emulador también incluye una gran cantidad de aplicaciones como un navegador, una agenda telefónica, una aplicación de mapas, entre otras características. (You, 2008)

ANDROID STUDIO

Android Studio es el entorno de desarrollo integrado (IDE) para el desarrollo de apps para Android, basado en IntelliJ IDEA. Contiene un editor de códigos y las herramientas para desarrolladores de IntelliJ. (Developers, 2020)

CAPÍTULO II

METODOLOGIA Y DESARROLLO

2.1 FUNDAMENTOS TEORICOS CALIDAD

La calidad es el grado de cercanía que existe entre lo que brinda el producto y las expectativas del cliente. En consecuencia, la calidad es un concepto subjetivo, ya que, de acuerdo a sus propias expectativas, los clientes pueden calificar con distintos grados de calidad a un mismo producto o servicio (Macias, 2013).

CALIDAD DE SERVICIO

El objetivo principal de la calidad de servicio es el de contribuir a la satisfacción del cliente. Mientras más calidad se perciba, más satisfechos quedaron los clientes y así podremos lograr su hipersatisfacción (Macias, 2013).

EXCELENCIA EN LA CALIDAD

La excelencia en la calidad de un servicio implica en contar el equilibrio entre la satisfacción de las necesidades del cliente, la satisfacción del personal y los beneficios de la empresa (Macias, 2013).

La administración eficiente de la calidad de servicio se apoya en la administración cuidadosa de los detalles que en apariencia son intrascendentes a los ojos de la empresa, pero que sí son relevantes para los clientes. Es decir, que con solo sonreír y saludar no es suficiente para lograr la excelencia en la calidad de servicio (Macias, 2013).

SERVICIO PRINCIPAL

El servicio principal se refiere a la oferta básica de servicio. Es la razón que sostiene a la empresa en el mercado (Vera, 2007).

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Philip Kotler (2003), define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"

RENDIMIENTO PERCIBIDO

Según Kotler (2003) se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

LAS EXPECTATIVAS

Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo (Domínguez & Hernández Jaimes, 2015).

EL RENDIMIENTO PERCIBIDO

Según Kotler (2003) se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente se puede entender como todo aquel servicio que proporcionan las empresas (tanto las que prestan servicios como las que comercializan productos) a sus clientes cuando estos necesitan:

- Realizar quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Expresar inquietudes o dudas sobre el producto o servicio adquirido.
- Requerir Información adicional.
- Hacer uso del servicio técnico.

Al mismo tiempo la atención o servicio al cliente puede entenderse también como un concepto de trabajo, una forma de hacer las cosas, que afecta a la totalidad de la organización, tanto en la forma de atender al público externo (clientes) como al público interno (trabajadores, capturistas, etc.) (Brown, 1992).

La atención al cliente puede realizarse a través de diferentes medios: presencial, telefónico, on-line, etc., siempre tratando de adaptarse a las necesidades de los clientes.

SERVICIOS

El concepto “servicios” es ambiguo y heterogéneo, ya que abarca muy diversas actividades económicas, todas aquellas que no se incluyen en el sector primario fundamentalmente dedicado a la obtención de materias primas del entorno ni en el sector secundario cuya actividad principal es la transformación de las materias primas en productos. Una definición reciente de servicios establece que “los servicios proporcionan ayuda, utilidad o cuidados, experiencia, información u otro contenido intelectual y la mayoría del valor es intangible en lugar de residir en cualquier producto físico” (Department of Industry, Science and Resources, 1999).

El sector servicios es, por tanto, una parte muy diversificada de la economía que abarca desde sectores intensivos en tecnología y conocimientos como servicios informáticos o de negocios hasta servicios poco tecnológicos y poco cualificados como la mayor parte de los servicios personales.

El Millennium Ecosystem Assesment (MA 2005), define a los servicios como todos los beneficios que las poblaciones humanas obtienen de los ecosistemas.

Esta es una definición mucho más sencilla y permite tener un impacto más claro y directo sobre los tomadores de decisiones. Boyd y Banzhaf (Boyd y Banzhaf 2007) sugieren definir a los servicios como los componentes de la naturaleza que son directamente consumidos, disfrutados o que contribuyen al bienestar humano.

CADENAS DE VALOR

Todos los trabajadores subcontratados producen bienes dentro de una cadena de valor. Las condiciones de la producción en las cadenas de valor son determinadas en gran parte por la empresa líder: en las cadenas domésticas, una empresa nacional grande; y, en cadenas de valor globales, una empresa transnacional grande. Los proveedores principales de la empresa líder y a menudo empresas formales también ayudan a determinar las condiciones de los subcontratos con empresas y trabajadores informales más abajo en la cadena (Casermeiro, 2014) .

PROVEEDOR Y CONTRATISTA

La Guía para el desarrollo de proveedores preparada por la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI, 2002) define los conceptos de proveedor y subcontratista.

El proveedor es quien suministra sus productos o servicios para una clientela amplia; el subcontratista, quien fabrica los productos o servicios a medida. A pesar de esta distinción, la guía utiliza indistintamente ambos términos. Afirma que los contratistas deberán “ayudar a sus proveedores en su desarrollo para que sus requisitos en cuanto al precio, a los plazos, a la calidad, al medio ambiente, etc., se vean cumplidos”.

La ayuda del cliente (o contratista) al proveedor es potencialmente muy variada, y abarca la investigación y el desarrollo conjunto, la asistencia financiera, de capacitación y técnica (préstamo de máquinas, personal, patentes y licencias). La supervisión es importante y el contratista debe realizar un seguimiento cercano de la evolución de sus proveedores. La guía considera que este seguimiento es particularmente clave en las PYMEs, que suelen tener dificultades para mirar al mediano y largo plazo. También destaca la importancia de respetar el Código de conducta de la ONUDI (ONUDI, 1999, a) y afirma que el desarrollo de proveedores supone fortalecer la idea de la alianza tanto en los proveedores como en los clientes,

la confianza recíproca y el conocimiento y cumplimiento de los derechos y deberes de cada parte.

ABUSO DE CONFIANZA

Acorde al Artículo 384 del libro segundo título vigésimo segundo del Código Penal Federal: “Se reputa como abuso de confianza la ilegítima posesión de la cosa retenida si el tenedor o poseedor de ella no la devuelve a pesar de ser requerido formalmente por quien tenga derecho, o no la entrega a la autoridad, para que esta disponga conforme a la ley”.

ACCIDENTES AL CONDUCTOR

Cualquier evento que produzca lesión corporal al Conductor por la acción de una fuerza externa súbita, fortuita y violenta, no intencional, mientras se encuentre dentro del Vehículo Asegurado y como consecuencia de las Coberturas amparadas en la Póliza (HDI Seguros, 2016).

ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO

Colisiones, vuelcos y todo acontecimiento que provoque daños corporales a una persona, y/o daños físicos a cualquier bien, incluyendo al vehículo asegurado, producido por una causa externa, violenta, fortuita y súbita, ajena a la voluntad del Asegurado y/o Conductor (QUÁLITAS, Trazando nuevas rutas, 2018).

ACTO DOLOSO

Es el conocimiento y voluntad de realizar un acto ilícito, un delito o una conducta punible. El dolo está integrado por dos elementos, un elemento cognitivo (conocimiento de realizar un acto ilícito o un delito) y un elemento volitivo (voluntad de realizar un acto ilícito o un delito) significa: “El querer realizar la acción sancionada por la ley penal” (C.V., 2014).

ADAPTACIONES Y CONVERSIONES

Tratándose de vehículos que por su diseño o fabricación se destinen al transporte de carga, se considerará adaptación o conversión toda modificación o adición permanente en carrocería, estructura, recubrimientos, mecanismos o aparatos requeridos por el Vehículo Asegurado para el funcionamiento para el cual fue diseñado. Para el caso de automóviles se considerará adaptación el blindaje instalado en el Vehículo Asegurado, ya sea por el Propietario o por el Concesionario, en adición a las partes o accesorios con que el fabricante adapta originalmente cada modelo y tipo específico que presenta al mercado. Requiere de Cobertura específica para lo cual la descripción de los bienes asegurados y la Suma Asegurada para cada uno de ellos deberá asentarse mediante un anexo que forme parte de esta Póliza (QUÁLITAS, En el rumbo correcto, 2017).

AFINIDAD CIVIL

Parentesco que adquieren al contraer matrimonio los cónyuges con los parientes del otro (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

AGRAVACIÓN DEL RIESGO

Hay agravación cuando se produce un nuevo estado de las cosas, distinto al que existía al momento de celebrarse el Contrato, y que, de haber sido conocido por la Compañía, ésta no habría aceptado el Contrato sino estableciendo condiciones distintas, de conformidad con el artículo 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro (C.V., 2014).

ALUD

Masa grande de tierra o nieve que se desprende por una vertiente, precipitándose con violencia y estrépito por ella (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

ARRENDADORA DE VEHÍCULOS

Prestador de servicio en convenio con la Compañía que por Contrato se obliga a conceder el uso o goce temporal de vehículos arrendados a los Asegurados de la Compañía que cuenten con la Asistencia GS Sigue (Seguros, Seguro de Automóviles Términos y Condiciones del Uso de medios electrónicos).

ASEGURADO

Es la persona física o moral que, siendo el dueño del vehículo asegurado, tiene derechos sobre la reclamación de los servicios, pagos o beneficios especificados en las coberturas contratadas a consecuencia de un siniestro. El nombre o razón social aparecen en la carátula de la póliza (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

AUTO DE RENTA

Vehículo subcompacto, transmisión automática, con aire acondicionado y de cuatro puertas, para uso diario, limitado a 100 km, que se proporcionará al Asegurado conforme a los términos estipulados en la Asistencia GS Sigue (Seguros, Responsabilidad Civil Federal, 2014).

AUTOMÓVIL

Vehículo motorizado que, por su estructura y condiciones mecánicas, es apto específicamente para el transporte de personas, deberá tener el permiso o placa de circulación, otorgado por la Secretaría de Transporte correspondiente al uso destinado del mismo, en la República Mexicana (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

AVERÍA

Todo daño, rotura, deterioro fortuito y/o descompostura que impida la circulación autónoma del Vehículo debido a una falla interna y sin que hayan intervenido factores externos, intencionales o accidentales, o sea a consecuencia de un

Accidente Automovilístico ni a consecuencia del faltante de alguna pieza por robo de ésta (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

AVERÍA COMÚN O GRUESA

De acuerdo a la Ley de Navegación y Comercio Marítimos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1° de junio de 2006, en el Artículo 157 fracción I menciona: “Avería común o gruesa: Es aquella en la que el sacrificio o gasto extraordinario para la seguridad común contraído intencionada y razonablemente, se realiza con el objeto de preservar de un peligro las propiedades comprometidas en un riesgo común de la navegación marítima. El importe de las averías comunes estará a cargo de todos los interesados en la travesía, en proporción al monto de sus respectivos intereses” (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

AJUSTADOR DE SEGUROS

Se considera Ajustador de seguros a la Persona Física o Moral designada por la Compañía a quien le encomienda la evaluación en la que se establezcan las causas del siniestro y demás circunstancias que puedan influir en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro, con el propósito de que cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización (HDI Seguros, 2016).

ACCIDENTE VIAL

Suceso eventual originado por culpa o caso fortuito, por el tránsito o desplazamiento de uno o más vehículos de motor, que da lugar a un daño, lesión corporal o inclusive la muerte (C.V., 2014).

AGRAVACIÓN DE RIESGO

Modificación o alteración posterior a la celebración del contrato que, aumentando la posibilidad de ocurrencia o peligrosidad de un evento, afecta a un determinado riesgo (Seguros, General de Seguros, 2018).

BENEFICIARIO

Es la persona física o moral que al momento de un Siniestro que amerite indemnización, según lo establecido en la Póliza, tiene derecho al pago o servicio correspondiente (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

BENEFICIARIO PREFERENTE

Es la persona física o moral que, previo acuerdo con la Compañía y a solicitud del Contratante, tiene derecho al servicio o pago que corresponda a los riesgos de Robo Total o Pérdida Total hasta por el importe de la suma asegurada sobre cualquier otra persona. Para que el Beneficiario preferente tenga derecho a exigir los beneficios contratados, su nombre o razón social deberá precisarse en un endoso mismo que forma parte integrante de la póliza (Seguros, Responsabilidad Civil Federal, 2014).

BENEFICIARIO ÚNICO E IRREVOCABLE

Persona moral a quién se indemnizará por el total del límite de responsabilidad contratado, en caso de Robo Total o Pérdida Total, siempre que la indemnización proceda en términos del presente Contrato y solo si a la fecha de ocurrencia del Siniestro se encuentre vigente el Contrato de crédito suscrito entre el Asegurado y el Beneficiario único e irrevocable. Para que el Beneficiario único e irrevocable tenga derecho a exigir los beneficios contratados, su razón social deberá especificarse en la Carátula de la Póliza, o precisarse en un endoso, mismo que forma parte integrante de la Póliza (C.V., 2014).

CAMIÓN

Vehículo automotor destinado para el transporte de personas y/o mercancías con capacidad de carga mayor a tres y media toneladas, deberá tener el permiso o placa de circulación en la República Mexicana otorgado por las autoridades correspondientes, de acuerdo al uso destinado del mismo (AXA Seguros).

CAUCIÓN

Es el monto que garantiza la devolución o liberación del Vehículo Asegurado o la libertad provisional del Conductor durante el procedimiento penal, por los conceptos de obligaciones procesales, de reparación de daños o posibles multas impuestas por la autoridad que intervenga y tenga conocimiento del accidente, cuantificada en dinero en efectivo o en póliza de fianza (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

Dicho de otro modo, es la garantía que se presenta ante una autoridad judicial o administrativa y que tiene por finalidad garantizar el cumplimiento de una obligación.

C.F.D.I

Comprobante Fiscal Digital por Internet, conforme lo que establece el Código Fiscal de la Federación (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

COLISIÓN

Es el impacto súbito e imprevisto, en un solo evento, del Vehículo contra uno o más objetos externos y que como consecuencia cause Daños Materiales (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

CONDUCTOR

Cualquier Persona Física o, en caso de que el contratante sea Persona Moral, la persona física que con el consentimiento del Contratante conduzca el vehículo asegurado, siempre y cuando sea mayor de 18 años, tenga licencia expedida por la autoridad competente y que sea del tipo (placas y uso) para conducir el vehículo

asegurado, al momento de producirse un Accidente Automovilístico (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

CONTAMINACIÓN

La presencia en el ambiente de uno o más contaminantes o de cualquier combinación de ellos que cause desequilibrio ecológico a consecuencia directa e inmediata del Siniestro (Seguros, Responsabilidad Civil Federal, 2014).

CONTAMINANTE

Toda materia o energía en cualesquiera de sus estados físicos y formas, que al incorporarse o actuar en la atmósfera, agua, suelo, flora, fauna o cualquier elemento natural, altere o modifique su composición y condición natural (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

COASEGURO

Es la participación de dos o más Compañías de Seguros en un mismo riesgo, cuyos nombres y porcentajes de participación se encuentran estipulados en la carátula de la póliza, siendo la Compañía de Seguros Líder que otorgue, en caso de siniestros, los servicios en términos de las presentes Condiciones Generales (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

CONTRATANTE

Persona física o moral cuya solicitud de Seguro ha aceptado la Compañía, con base en los datos e informes proporcionados por ella, quién por lo tanto suscribe el Contrato de Seguro y asume las obligaciones que deriven del mismo; salvo aquellas que correspondan expresamente al Asegurado o Beneficiario (AXA Seguros).

CONTRATO DE SEGURO

Acuerdo de voluntades por virtud del cual la Compañía Aseguradora, se obliga mediante una Prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el Contrato. La Póliza y endosos, la Solicitud y las Condiciones Generales forman parte y constituyen prueba del Contrato de Seguro celebrado entre el Contratante y la Compañía. Para que el Contrato de Seguro, sea interpretado en forma integral, debe recurrirse a toda la documentación contractual que lo integra, es decir, a la Solicitud, Carátula de Póliza, endosos y Condiciones Generales. El Contrato de Seguro, no podrá ser interpretado en forma aislada tan sólo con alguno de los documentos que lo integran (C.V., 2014).

COSTO USUAL Y ACOSTUMBRADO

Se entenderá como el valor promedio que corresponda a los precios y honorarios profesionales fijados, en una plaza o lugar determinado, por los prestadores y receptores de servicios médicos y hospitalarios, atendiendo a la naturaleza y complejidad técnica de los servicios, así como, a la calidad, tiempo y costo de uso de las instalaciones correspondientes (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

DEDUCIBLE

Es la participación económica que invariablemente deberá pagar el Asegurado en caso de siniestro y que se establece para cada cobertura en la carátula de la póliza. Esta obligación se pagará en pesos y se establecerá en la carátula de la póliza en cantidad líquida, en días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal o en un porcentaje sobre la suma asegurada, según corresponda a cada cobertura (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

DEMÉRITO

Se entiende como la disminución del valor del Vehículo Asegurado o de bienes propiedad de terceros, a consecuencia de la falta de alguna parte integrante del

vehículo o del bien propiedad de terceros, o por la preexistencia de daños en cualquiera de ellos (HDI Seguros, 2016).

DEPRECIACIÓN

Se entiende como la disminución del valor de un vehículo o de sus refacciones o partes, a consecuencia del uso o del tiempo o por obsolescencia (HDI Seguros, 2016).

DICTAMEN DE CAUSALIDAD

Documento oficial emitido por la autoridad que conoce de un accidente de tránsito de vehículos, sustentado en la opinión de un perito en hecho de tránsito terrestre en el que se establece la responsabilidad del evento de acuerdo con las causas que lo generaron (HDI Seguros, 2016).

ECOSISTEMA

La unidad funcional básica de interacción de los organismos vivos entre sí y de éstos con el ambiente, en un espacio y tiempo determinados (Seguros, Responsabilidad Civil Federal, 2014).

ENFERMEDAD

Cualquier alteración en la salud que se origine o se manifieste por primera vez después de la fecha de inicio de vigencia de la Cobertura de la Póliza y/o la fecha de salida en viaje (Seguros, General de Seguros, 2018).

ESTADO DE EBRIEDAD

Se entenderá que el conductor se encuentra en estado de ebriedad cuando, de acuerdo al dictamen del médico legista que intervenga en la integración de la averiguación previa penal, o en su defecto mediante la prueba realizada en laboratorio clínico particular en la cual la identidad del conductor sea certificada por

notario público, presente intoxicación por ingestión de bebidas alcohólicas, cualquiera que sea su grado o intensidad (Seguros, Responsabilidad Civil Federal, 2014).

EQUIPO ESPECIAL

Cualquier parte, accesorio o rótulo instalado a petición expresa del comprador o propietario del Vehículo Asegurado en adición a las partes o accesorios con los que el fabricante adapta originalmente cada modelo y tipo específico que presenta al mercado (Seguros, General de Seguros, 2018).

EQUIPO DE ORIGEN

Se refiere al equipo que instala el fabricante al vehículo desde la línea de producción y con lo que lo distribuye a través de su red de concesionarios. Para los efectos de este Contrato las modificaciones o adiciones que sean realizados por el distribuidor y/o agencia y que se encuentren incluidos en la factura de venta como vehículo nuevo y que no corresponden a las partes que instala normalmente el fabricante para el tipo de vehículo, no se considerarán como parte del equipo de origen, quedando excluido de la Cobertura, por lo anterior para ser cubiertos, tendrán que ampararse en la Cobertura de Equipo Especial (Seguros, General de Seguros, 2018).

FACTURA DE ORIGEN

Se le considera a la factura original del vehículo que es emitida por una agencia autorizada o por parte de la armadora al primer Propietario del vehículo (Seguros, General de Seguros, 2018).

FAMILIAR EN PRIMER GRADO

Aquella persona que asciende o desciende de manera directa con el individuo vinculado (Padre e Hijo) (Seguros, General de Seguros, 2018).

FAMILIARES

Se consideran familiares los ascendientes y descendientes en línea directa del Asegurado, así como, cónyuge o concubina que habiten y/o dependan económicamente de él (Seguros, General de Seguros, 2018).

FRAUDE

Comete el delito de fraude el que engañando a uno o aprovechándose del error en que éste se halla, se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido (Seguros, General de Seguros, 2018).

GESTOR

Persona que realiza la gestión de un trámite solicitado en nombre de otra (HDI Seguros, 2016).

GESTORÍA

Servicio ofrecido por la Compañía para realizar, a petición del Asegurado, trámites vehiculares, ante las autoridades correspondientes (HDI Seguros, 2016).

IMPACTO AMBIENTAL

Alteración accidental súbita, imprevista e inmediata al ambiente ocasionada por un Siniestro (Seguros, SOLICITUD DE SEGURO DE AUTOMÓVILES Y PICK UP'S, 2020).

IMPERICIA

Falta de habilidad o destreza del Conductor que pudo influir en la realización de un Siniestro (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

INFLUENCIA DE DROGAS

Se entenderá que el Conductor se encuentra bajo la Influencia de Drogas, cuando, de acuerdo al dictamen del médico legista, presente intoxicación por sustancias minerales, vegetales y/o químicas, cuyos efectos pueden ser de tipo estimulante, depresivo, narcótico o alucinógeno y el Asegurado no demuestre que fueron prescritas por un médico (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

INUNDACIÓN

Elevación del nivel del agua ya sea por lluvia o desbordamiento de los cauces naturales que ocasione a la unidad daños físicos directos en carrocería o interiores, derivados de la penetración del agua del exterior al interior del mismo, siempre que dichos daños no sean ocasionados por puertas o ventanas abiertas o la falta de algún cristal o aditamento que proteja al vehículo de la intemperie (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

I.V.A.

Impuesto al Valor Agregado. Corresponde a un impuesto indirecto (que no es percibido de forma directa por el recaudador) que aplica en las transferencias a título oneroso de bienes y prestaciones de servicios, recayendo la carga fiscal sobre el usuario final o consumidor (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD

El Límite Máximo de Responsabilidad, será el que se establece para cada Cobertura en la Carátula y/o especificación de la Póliza. Corresponde a la responsabilidad máxima, derivada de un Siniestro, por la cual es responsable la Compañía por lo que no se le podrá exigir ninguna cantidad en exceso a la contratada (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

LÍMITE ÚNICO Y COMBINADO (L.U.C.)

Suma Asegurada única que se contrata para una Cobertura que ampara diversos tipos de pérdida y/o daño y que opera como límite de responsabilidad de la Compañía por el acumulado de reclamaciones que ameriten indemnización al amparo de la Cobertura en cuestión (HDI Seguros, 2016).

MATERIAL PELIGROSO

Elementos, sustancias, compuestos, residuos o mezclas de ellos que, independientemente de su estado físico, representen un riesgo para el ambiente o los recursos naturales por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables o biológico-infecciosas (HDI Seguros, 2016).

MOTOCICLETA

Es un Vehículo de dos ruedas impulsado por un motor de combustión interna a gasolina. El cuadro y las ruedas constituyen la estructura fundamental del Vehículo. La rueda directriz es la delantera y la rueda motriz es la trasera (HDI Seguros, 2016).

OBJETOS PERSONALES

Son aquellos objetos que son portados por el Asegurado, cónyuge o hijos tales como relojes, lentes, cartera, bolsa, plumas, agenda electrónica, laptop, teléfono celular, tabletas, joyas, artículos deportivos, ortopédicos y médicos (HDI Seguros, 2016).

OCUPANTE

También conocido como Persona Ocupante o Tercero Ocupante, se refiere a toda persona que viaje en el Automóvil dentro del compartimento destinado para el transporte de personas, diferente al Conductor. El número máximo de Ocupantes será el estipulado en la tarjeta de circulación (HDI Seguros, 2016).

PARENTESCO POR CONSANGUINIDAD

Es el vínculo entre personas que descienden de un tronco común. También se da parentesco por consanguinidad entre el hijo producto de reproducción asistida y el hombre y la mujer, o sólo ésta, que hayan procurado el nacimiento para atribuirse el carácter de progenitor o progenitora. En el caso de la adopción, se equiparará al parentesco por consanguinidad aquél que existe entre el adoptado, el adoptante, los parientes de éste y los descendientes de aquél, como si el adoptado fuera hijo consanguíneo (HDI Seguros, 2016).

PÉRDIDA CONSECUCIONAL

Se entenderá cualquier menoscabo que no sea consecuencia directa e inmediata del siniestro (HDI Seguros, 2016).

PÉRDIDA PARCIAL

Se considera daño parcial cuando el importe que se requiere para la reparación del daño causado al Vehículo Asegurado, incluyendo mano de obra, refacciones y materiales necesarios para su reparación, conforme al presupuesto elaborado y/o autorizado por la Compañía y no exceda el porcentaje especificado según la Suma Asegurada contratada (HDI Seguros, 2016).

PÉRDIDA TOTAL

Es el daño sufrido por el Vehículo Asegurado cuando el importe de la reparación de las pérdidas o daños materiales que se presenten como consecuencia de un accidente amparado por la carátula de la póliza, incluyendo mano de obra, refacciones y materiales, según el avalúo realizado que igualen o excedan el porcentaje establecido en la carátula de la póliza para Daños Materiales o Robo Total o Pérdida Total por daños materiales (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

PERITAJE

Entiéndase como el dictamen que desarrolla el perito para determinar las causas mecánicas o condiciones en que ocurrió un evento, así como la cuantificación de los daños resultantes de dicho evento y mediante el cual se concluya la probable responsabilidad en base a los elementos valorados (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

PICK UP

Vehículo que tiene en su parte trasera una zona de carga descubierta (denominada “batea” o “caja”), en la cual se pueden colocar objetos. Son vehículos con capacidad de carga de hasta tres y media toneladas que deberá tener el permiso o placa de circulación en la República Mexicana otorgado por la Secretaría de Transporte correspondiente al uso destinado del mismo (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

PÓLIZA DE SEGURO

Es el documento en el cual se plasman las obligaciones contractuales, convenidas entre la Compañía y el Contratante. Son parte integrante de la Póliza, la Solicitud, la Carátula y las Condiciones Generales; así como las condiciones particulares o endosos que se incluyan para modificar o especificar las bases del Contrato (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

PRIMA

Es la contraprestación en dinero que debe pagar el Asegurado O Contratante en la forma y términos convenidos con la Compañía, para tener derecho a las Coberturas y servicios amparados en la Póliza, dentro del periodo de vigencia de la misma (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

PRIMA ADICIONAL

Obligación de pago a cargo del Contratante por concepto de las modificaciones y/o contratación de Coberturas adicionales para la Póliza objeto del Contrato de Seguro (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

PRIMA TOTAL

Precio del Seguro, el cual incluye los gastos de expedición, tasa de financiamiento por pago fraccionado e impuestos (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

PROPIETARIO

Es la persona física o moral que acredita la legítima propiedad del Vehículo (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

REPRESENTANTE

Cualquier persona, sea o no acompañante del Beneficiario, que realice alguna gestión a favor del Beneficiario y que esté debidamente autorizado para ello, a fin de posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

RESIDUOS PELIGROSOS

Todos aquellos elementos, en cualquier estado físico, que por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables o biológico-infecciosas, representen un peligro para el equilibrio ecológico o el ambiente (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

RESTAURACIÓN

Conjunto de actividades tendientes a la recuperación y restablecimiento de las condiciones que propician la evolución y continuidad del Ambiente y sus procesos naturales (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

RESIDENCIA PERMANENTE

El domicilio habitual de los Beneficiarios en la República Mexicana (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

SALVAMENTO

Son los restos del Vehículo después de ocurrido el Siniestro, derivado del cuál dicho Vehículo fue determinado como Pérdida Total por Daños Materiales o Robo Total y cuyos derechos han sido subrogados a la Compañía en términos de lo dispuesto por los Artículos 111 y 116 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro. También se entenderá por Salvamento a los Vehículos que hayan sido declarados por otras compañías de Seguros como Pérdida Total y posteriormente comercializados por ellas (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

SERVICIO DEL VEHÍCULO

Son las condiciones bajo las cuales se debe utilizar el Vehículo Asegurado, de conformidad con lo establecido por el permiso o tarjeta de circulación y el tipo de placa de circulación que porta el vehículo y que sirven para determinar el tipo de riesgo que asumirá la Compañía, así como el costo de la Prima que podrá exigirse. La utilización del vehículo para cualquier servicio distinto del especificado en la Carátula de la Póliza, se considerará una agravación del riesgo por lo que la Compañía queda facultada para rescindir el Contrato o determinar la improcedencia de la reclamación que se presente bajo esta circunstancia. La clasificación de los tipos de servicio es la siguiente:

SERVICIO PARTICULAR

Es aquél que corresponde al transporte de personas o carga ocasional sin fines de lucro. Aplica exclusivamente para automóviles y pick-up's (C.V., 2014).

SERVICIO COMERCIAL

Es el que está destinado al transporte de carga con fines comerciales o de lucro, así como al arrendamiento de vehículos. Aplica para automóviles, pick-up's, camiones de cualquier tonelaje y tractocamiones (C.V., 2014).

SERVICIO PÚBLICO

Es el que está destinado al transporte de personas con fines de lucro. Aplica para automóviles, pick up's, minibuses, autobuses que no requieren placas de Servicio Público Federal (C.V., 2014).

SERVICIO PÚBLICO FEDERAL

Es el que está destinado al transporte de personas o carga con fines comerciales. Aplica para todo vehículo que de acuerdo a la normatividad establecida por la Secretaria de Comunicaciones y Transportes requiera de placas de circulación de Servicio Público Federal (C.V., 2014).

SERVICIO DE EMERGENCIA

Corresponde a vehículos que brindan servicio de emergencia o de seguridad pública o privada (C.V., 2014).

SINIESTRO

Es la manifestación concreta del riesgo asegurado por causa fortuita, súbita e imprevista que produce daños cubiertos en la póliza, obligando a la Compañía a resarcir el daño hasta el límite de responsabilidad contratado y especificado en la carátula de la póliza (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

SUBROGACIÓN

Es el acto por el cual la Compañía sustituye al Asegurado en el ejercicio de todos sus derechos y obligaciones en contra de Terceros causantes del Siniestro en los

términos del Artículo 111 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

SUMA ASEGURADA

Es el límite máximo de responsabilidad a cargo de la Compañía para cada una de las Coberturas contratadas, determinado desde el momento de contratación del Seguro y especificado en la Carátula de la Póliza (AXA Seguros).

TERCEROS

Son las personas involucradas en el Siniestro que da lugar a la reclamación y que no es Ocupante, Conductor, Propietario del Vehículo Asegurado, ni dependiente económico del Conductor, o del contratante del Seguro.

TERCERO IDENTIFICADO

Todo aquel que sea Tercero conforme a la definición sea el Conductor de un vehículo automotor terrestre, involucrado en un Siniestro donde participe el Vehículo Asegurado, y que se encuentre en el lugar del accidente o con el Asegurado (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

TERRORISMO

Son los actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades por la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos, étnicos o de cualquier otra naturaleza, destinados a derrocar, influenciar o presionar al gobierno de hecho o de derecho para que tome una determinación, o alterar y/o influenciar y/o producir alarma, temor, terror o zozobra en la población, en un grupo o sección de ella o de algún sector de la economía (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

TITULAR DE LA PÓLIZA

La persona física o moral cuyo nombre aparece en la Carátula de la Póliza (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

UMA

Unidad de Medida y Actualización (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

VARADURA

Para los efectos de embarcaciones cuando quedan inmovilizadas por encallamiento en la costa, en las peñas, o en un banco de arena o arrecifes. Para efectos de vehículos automotores significa quedar detenido por avería (HDI Seguros, 2016).

VALOR COMERCIAL

Cuando se indique como límite máximo de responsabilidad en la Carátula de la Póliza, se sujetará a los siguientes conceptos:

- Vehículos de Servicio Público:

Se entenderá como Valor Comercial el 80% del valor conforme a este Contrato corresponda al de un Vehículo Residente similar al del Asegurado.

- Vehículos Legalizados:

El Valor Comercial corresponderá al valor del mercado que el Vehículo tenga en su país de origen de acuerdo a, entre otras fuentes, el valor promedio de las publicaciones conocidas como “Kelly Blue Book” y N.A.D.A. (Official Older Used Car Guide), vigentes al momento de ocurrir el Siniestro.

- Vehículos procedentes de Venta de Salvamento, Licitaciones o Adjudicaciones:

Se entenderá como Valor Comercial, el 80% del valor que conforme a este Contrato corresponda al de un Vehículo Residente similar al del Asegurado.

- Vehículos Residentes:

Para Vehículos Residentes de uso particular, se Entenderá como Valor Comercial, el promedio que resulte entre los valores denominados de “venta” consignados en las guías automovilísticas: “Guía EBC” y “Guía AMIS”, que se encuentren vigentes a la fecha del Siniestro (HDI Seguros, 2016).

VALOR CONVENIDO

Es el valor del vehículo establecido, de común acuerdo entre el Contratante y la Compañía, al momento de contratar el Seguro. Se debe especificar en la Carátula de la Póliza o mediante anexo que se agregue y forme parte de la misma (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

VALOR FACTURA

Se entenderá como el precio al que fue adquirido el Vehículo Asegurado, en la agencia automotriz autorizada por la marca fabricante tomando en cuenta los impuestos correspondientes a la adquisición del mismo (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

VEHÍCULO ASEGURADO

El concepto de vehículo comprende la unidad automotriz descrita en la carátula de la póliza, incluyendo las partes o accesorios que el fabricante adapta originalmente para cada modelo y tipo específico que presenta al mercado (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

CLASIFICACIÓN DE VEHÍCULOS ASEGURADOS

- Vehículos procedentes de venta de Salvamento, licitaciones o adjudicaciones

Vehículos que hayan sido objeto de una venta por concepto de salvamento de una Compañía de Seguros, originada por la determinación de Pérdida Total o Robo de

la unidad, así como los vehículos que asienten en su título de propiedad la leyenda “Salvage”, o provengan de licitaciones o adjudicaciones. El Asegurado tendrá la obligación de notificar a la Compañía si el vehículo se encuentra dentro de los casos señalados y la Compañía se reserva el derecho de su aceptación mediante inspección previa de la unidad, dependiendo de la correcta rehabilitación o reparación del vehículo.

- Vehículos de Arrastre

Unidades no motorizadas cuya finalidad y uso sea exclusivamente el transporte de casas móviles, motocicletas, equipaje, embarcaciones menores de placer hasta 6 metros de eslora (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

- Vehículos Fronterizos

Unidades Automotrices compradas en el extranjero, que son introducidos a México legalmente y que circulan en la franja fronteriza con Estados Unidos, conocida como zona libre, o bien, que son introducidas a México y de forma definitiva, en ambos casos, donde el titular o Propietario paga el impuesto de importación correspondiente y cuenta con factura extranjera (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

- Vehículos Legalizados

Unidades Automotrices de fabricación extranjera compradas en el extranjero y que fueron introducidos a México legalmente por importación definitiva (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

VEHÍCULOS RESIDENTES

Vehículos comercializados de origen, en México, por las Agencias o Concesionarias de la marca. Son vehículos fabricados en la República Mexicana, así como aquellos

de fabricación extranjera que se encuentren legalmente en el país por importación definitiva (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

VUELCO

Es el evento durante el cual, por la pérdida de control y estabilidad, el vehículo gira y se levanta, todo o en parte, de la superficie que transita o circula (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

DAÑO

Pérdida personal o material producida a consecuencia directa de un siniestro (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

DEPENDIENTE ECONÓMICO

Es la persona o personas cuyo sustento es el salario del Asegurado, cualquiera que sea el título de su vida en común (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

GASTOS FUNERARIOS

Comprende urna, ataúd, cremación, capilla de velación, impuestos por entierro y traslado, hasta el límite señalado para este riesgo en la cobertura respectiva (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

INFLUJO DE DROGAS

Se entenderá que el conductor se encuentra bajo el influjo de drogas, cuando, de acuerdo al dictamen del médico legista que intervenga en la integración de la averiguación previa penal, o en su defecto mediante la prueba realizada en laboratorio clínico particular en la cual la identidad del conductor sea certificada por notario público, presente intoxicación por sustancias minerales, vegetales y/o químicas, cualquiera que sea su grado o intensidad, cuyos efectos pueden ser de

tipo estimulante, depresivo, narcótico o alucinógeno, aun cuando su ingestión fuera prescrita por un médico (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

PERJUICIO

Es la privación de cualquier ganancia lícita que debiera haberse obtenido de no haberse generado el siniestro o accidente de tránsito, vial y/o automovilístico (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

PUNTOS DE INTERÉS

Es un lugar específico por el que la unidad debe cruzar y que por alguna razón en particular le interesa al cliente conocer. Ejemplos: Casetas, gasolineras, patios de maniobra, zonas de descarga (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

SIGNO

Los Signos clínicos son las manifestaciones objetivas, clínicamente fiables y observadas en la exploración médica (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

SÍNTOMA

Es, en medicina, la referencia subjetiva que da un enfermo por la percepción o cambio que reconoce como anómalo, o causado por un estado patológico o enfermedad. El término síntoma no se debe confundir con el término signo, ya que este último es un dato objetivo y objetivable. El síntoma es un aviso útil de que la salud puede estar amenazada sea por algo psíquico, físico, social o combinación de las mismas (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

USO DEL VEHÍCULO

Característica que define la utilización que se le da al vehículo objeto del seguro el cual se establece en la carátula de la póliza y determina el tipo de riesgo asumido

por la Compañía con el cual se determina el costo de la prima (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

USO NORMAL O PERSONAL

Entendiéndose que se destina al transporte de personas o transporte de enseres domésticos o mercancías sin fines de lucro (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

VANDALISMO

Es el acto doloso realizado sobre el vehículo asegurado por una o varias personas. Para efectos de esta póliza, se considerará como vandalismo, entre otros, el impacto múltiple de bala en el vehículo asegurado (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017).

VEHÍCULO FRONTERIZO

Son aquellos vehículos de armadoras extranjeras con una antigüedad mínima de 5 (cinco) años, los cuales circulan en la franja fronteriza de la República Mexicana y los Estados Unidos de Norteamérica, mismos que se encuentran legalmente internados en nuestro país portando placas de vehículo fronterizo. Estos vehículos deben contar con un título de propiedad y el pedimento de importación a zonas libres (Santander, 2014).

VEHÍCULO LEGALIZADO

Vehículos con una antigüedad mínima de 10 años que cuentan con un título de propiedad en el que se describen las características del mismo, expedido por el País o Ciudad de origen de la unidad con el cual se acredita la propiedad de la misma, el documento correspondiente al pedimento de importación expedido por la Aduana por donde se está internando el vehículo y además cuentan con Certificado de Inscripción sobre la base de decreto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con su correspondiente pago de derechos (Santander, 2014).

VUELCOS

Es el evento durante el cual, por la pérdida de control, el vehículo gira, se vuelca y pierde su verticalidad, todo o en parte, con relación a la cinta asfáltica o vía por la que circula (Santander, 2014)

ACCIDENTE DE TRÁNSITO

Es aquel hecho que se produce durante el desplazamiento del Vehículo Asegurado sin que exista intención o voluntad para su realización (Santander, 2014).

ADAPTACIÓN Y/O CONVERSIÓN

Toda modificación y/o adición en carrocería, estructura, recubrimientos, mecanismos y/o aparatos que modifiquen el diseño o funcionamiento original del Vehículo Asegurado para el cual fue diseñado. El blindaje se entenderá como Adaptación y/o Conversión (Santander, 2014).

ADDENDA

Expediente de identificación del Asegurado y/o Contratante de la carátula de la póliza de seguro, mismo que deberá cumplir con lo establecido por el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (Santander, 2014).

AUTOMÓVIL DE USO PARTICULAR

Vehículo con una capacidad de carga no mayor a 4.5 toneladas y con placas de servicio particular. Se incluyen "superduty", siempre y cuando sean de uso familiar y no se destinen al traslado de carga o mercancías (Santander, 2014).

AUTOMÓVIL DE USO COMERCIAL

Cualquier vehículo con placas de servicio privado, público local o federal que se destine al traslado de carga, mercancías y/o personas (Santander, 2014).

AUTOMÓVIL SUSTITUTO

Vehículo considerado como subcompacto de transmisión automática, con aire acondicionado y de 4 puertas, proporcionado por HDI Seguros al Beneficiario en los casos que aplique (HDI Seguros, 2016).

AVERÍA GRUESA

Se refiere particularmente a daños causados al Vehículo Asegurado durante su travesía en navegaciones marítimas. Avería común o gruesa es cuando se ha realizado o contraído, intencionada o razonablemente, cualquier sacrificio o gasto extraordinario para la seguridad común con el objeto de preservar de un peligro las propiedades comprometidas en un Riesgo colectivo de la navegación por agua. El importe de las averías comunes estará a cargo de todos los interesados en la travesía en proporción al monto de sus respectivos intereses. Los actos y contribuciones en concepto de avería común se rigen, salvo pacto en contrario, por los usos y costumbres internacionales que se integran en las Reglas de York y Amberes vigentes (Santander, 2014).

BENEFICIARIO Y/O BENEFICIARIOS

Es la persona moral o física que al momento de un siniestro amerite indemnización y que, en los supuestos de esta carátula de póliza, tiene derecho al pago o servicio correspondiente. Para el caso de personas morales, el representante legal será considerado el Beneficiario (Santander, 2014).

CAMINO INTRANSITABLE

Lugar que resulta difícil o imposible de recorrer porque está en mal estado (Santander, 2014).

CARÁTULA DE LA PÓLIZA

Es el documento que indica los datos generales del Contratante, vehículo y Riesgos amparados (Santander, 2014).

CARGOS DE SALVAMENTO

Son los gastos relacionados con una operación de salvamento, entendiéndose como tal, todo acto o actividad emprendida para auxiliar o asistir una embarcación o artefacto naval o bien para salvaguardar otros bienes que se encuentren en peligro dentro de vías navegables o en otras aguas. Cuando se lleve a cabo una operación de salvamento, deberá hacerse del conocimiento de la autoridad marítima en el primer puerto de arribo dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes de la llegada a éste. El salvador, además del privilegio marítimo que le corresponda, tendrá el derecho de retención sobre la embarcación y los bienes salvados hasta que le sea cubierta o debidamente garantizada la recompensa debida por el salvamento y sus intereses. Toda operación de salvamento y las responsabilidades y derechos de las partes se registrarán por el Convenio Internacional sobre Salvamento Marítimo (Santander, 2014).

COBERTURA O COBERTURAS

Son los diferentes Riesgos mencionados en la carátula de póliza que HDI Seguros ampara al momento de un siniestro (Santander, 2014).

COSTO USUAL Y ACOSTUMBRADO

Es el valor promedio que corresponde a los precios y honorarios profesionales fijados en una plaza o lugar determinado por los prestadores y receptores de servicios médicos y hospitalarios, atendiendo la naturaleza y complejidad técnica de los servicios, así como la calidad, tiempo y costo del uso de las instalaciones correspondientes (Seguros, Seguro de Automóviles Términos y Condiciones del Uso de medios electrónicos).

DOMICILIO PERMANENTE

Lugar de residencia habitual de los Beneficiarios dentro de la República Mexicana (QUÁLITAS, MANUAL DE POLÍTICAS, 2017).

FACTURA DE SALVAMENTO

Factura emitida por una compañía de seguros una vez que el Vehículo Asegurado es indemnizado por ésta (Santander, 2014).

FACTURA ORIGINAL

Factura que el propietario del Vehículo Asegurado recibió de la persona física o moral que le vendió dicho vehículo (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

FAMILIAR

Se refiere exclusivamente al cónyuge e hijos menores de 21 (veintiún) años que a la fecha de un siniestro sean dependientes económicos del Asegurado (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

INCENDIO

Destrucción del Vehículo Asegurado mediante fuego sin que haya existido intervención humana (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

LÍMITE ÚNICO Y COMBINADO (LUC)

Es el límite máximo de responsabilidad de que se establece en la carátula de la póliza y opera como suma asegurada única para cada evento que implique responsabilidad y que ocurra durante la vigencia de la póliza. (QUÁLITAS, Trazando nuevas rutas, 2018)

OCUPANTE Y/O OCUPANTES

Toda persona física que viaje en el Vehículo Asegurado al momento de producirse una situación de asistencia. El número máximo de Ocupantes cubiertos será el estipulado en la tarjeta de circulación, siempre que se encuentren dentro del compartimiento, caseta o cabina diseñada originalmente por el fabricante para el transporte de personas. Las personas que viajen de "aventón" o "auto-stop" no tendrán derecho a los Servicios de Asistencia. (Seguros, Políticas de Ajustadores, 2017)

PERITAJE DE CAUSALIDAD

Es el dictamen oficial que emite una autoridad competente en materia de tránsito de vehículos, en el cual se determina la responsabilidad de los involucrados en un Accidente de Tránsito. (QUÁLITAS, Trazando nuevas rutas, 2018)

PRESCRIPCIÓN

Es el no ejercicio de un derecho por el simple paso del tiempo. En materia de seguros de autos es de 2 (dos) años a partir de ocurrido el siniestro. (C.V., 2014)

PRORRATA

Proporción que se establece para obtener la prima a devolver de un contrato de seguro con base en los días restantes por transcurrir del total de la vigencia de la póliza. (C.V., 2014)

REEMBOLSO

Reposición del dinero a quien lo haya gastado. (Seguros, SOLICITUD DE SEGURO DE AUTOMÓVILES Y PICK UP'S, 2020)

REPRESENTANTE Y/O REPRESENTANTES

Cualquier persona, sea o no acompañante del Beneficiario, que realice alguna gestión para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia y Legal. (HDI Seguros, 2016)

RIESGO

Es un evento futuro de realización incierta. (Santander, 2014)

SERVICIOS DE ASISTENCIA

Los servicios que se prestan al Vehículo Asegurado y a los Beneficiarios de acuerdo a las presentes condiciones particulares y según las Coberturas contratadas en la carátula de la póliza. (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005)

SUNROOF

Techo corredizo (Seguros, Asistencia Jurídica, 2005).

TALLER MÁS CERCANO

Taller o agencia de servicio de automóviles establecidos en la República Mexicana que se encuentren más próximos al lugar de la Avería. (HDI Seguros, 2016)

T-BAR

Techo de vidrio removible instalado en el Vehículo Asegurado por el fabricante del automóvil. (HDI Seguros, 2016)

VEHÍCULO ABANDONADO

Cuando el Vehículo Asegurado permanezca estacionado por un periodo mayor a 15 (quince) días naturales en la propiedad de otra persona sin el conocimiento o permiso de ésta última, o bien que durante el mismo periodo el Vehículo Asegurado se encuentre en la vía pública. (QUÁLITAS, En el rumbo correcto, 2017)

VEHÍCULO DE SALVAMENTO

Restos del Vehículo Asegurado después de ocurrido el evento de Pérdida Total por daños materiales o robo total y cuyos derechos han sido subrogados a la compañía aseguradora en términos de lo dispuesto por el artículo 116 de la Ley sobre el Contrato de Seguro. (Seguros, SOLICITUD DE SEGURO DE AUTOMÓVILES Y PICK UP'S, 2020)

2.2 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

1. ANÁLISIS

Para llevar a cabo la mejora del proceso de atención al cliente se inicia con el análisis del proceso de seguimiento de servicios de asistencia vial, los productos resultantes de este análisis serán diagramas de casos de uso con sus respectivas especificaciones. Por otra parte, también se sugiere generar diagramas de flujo e interfaces abstractas para simular la experiencia de usuario.

2. MUESTREO

El muestreo se obtendrá a partir de datos de servicios de asistencia vial, los cuales contienen fechas, horarios, proveedores y suscriptores; con dicha información se podrá contemplar el porcentaje de lapso a disminuir dentro del proceso de seguimiento de servicios de asistencia vial.

3. IMPLEMENTACIÓN

En cuanto a la implementación cubre el ámbito de pruebas de acceso a base de datos, funcionalidad de la aplicación, cálculo de tiempos de asignación, confirmación, arribo y termino de servicios de asistencia vial y disponibilidad de proveedores.

4. COMPROBACIÓN

La comprobación se realizará obteniendo datos a partir de servicios realizados por proveedores, también se contemplarán opiniones de suscriptores y a su vez para medir los lapsos de respuesta por medio de campos de fecha en base de datos.

5. FACTIBILIDAD ECONÓMICA

Para el desarrollo de la aplicación se utilizará el lenguaje de programación Java, con el Paradigma Orientado a Objetos, la base de datos es SQL Server por otra parte el patrón de arquitectura de software será MVC, como entorno de desarrollo sugerido Android Studio debido a sus características y facilidades de acceso. Respecto al tiempo de desarrollo será basado en entregables siguiendo la metodología Mobile D y calificado por medio de un diagrama de Gantt. Algunas herramientas que se han contemplado son de software libre siendo esta la mejor opción para minimizar costos, sin embargo, el salario y tiempo de desarrollo de la aplicación será determinado por la empresa, pues de ello depende un análisis por parte de los directivos del corporativo.

VENTAJAS DE LA APLICACIÓN

- La información es integra
- El consumo de la información es transparente y se obtiene de forma directa
- No existe duplicidad de la información
- Las modificaciones en los sistemas de información son mínimas o nulas cuando se analizan de forma adecuada los procesos

PROPUESTA

La empresa SAVE S. A. se dedica a ofrecer servicios de asistencia vial a propietarios de vehículos por medio de llamadas enlazadas vía operadora que van desde 15 a 45

minutos, debido al exceso de tiempo no se ha logrado ofrecer la atención adecuada a los suscriptores, por lo que se realizará una aplicación móvil para el seguimiento de servicios de asistencia vial con la finalidad de mejorar la calidad de servicio y satisfacción de suscriptores de la empresa SAVE S. A.

2.3 METODOLOGIA DEL DESARROLLO

La aplicación móvil anteriormente mencionada ofrecerá las mismas características que el servicio de seguimiento de solicitudes vía operadora, facilitando el proceso de atención y mejorando el tiempo de respuesta para el cliente. Los proveedores, servicios y costos serán registrados por el área operativa correspondiente, así como las entidades donde los proveedores ofrecen servicios de asistencia vial. El propietario del vehículo podrá registrarse y solicitar el tipo de servicio que requiera por medio de un catálogo desplegable mostrando los proveedores disponibles con el costo ofertado, también se visualizará el tiempo aproximado de llegada del proveedor que atenderá dicho servicio al finalizar el cliente podrá calificar al proveedor y en caso de que así lo desee podrá dejar un comentario.

De esta manera la empresa SAVE S. A. mejorará el proceso de atención y servicio a los clientes al menos un 35% del tiempo promedio por solicitud. Aun cuando el tema no es novedoso, se ha comprobado que la atención al cliente es un factor importante pues no se vende el servicio, sino la comodidad de resolver el percance del cliente.

DESARROLLO

La aplicación a desarrollar integra todas las fases de desarrollo dando cabida a las siguientes actividades:

1. Análisis del proceso
2. Diseño de interfaces
3. Diseño de la base de datos
4. Desarrollo y construcción de aplicación

5. Análisis y verificación de los modelos diseñados
6. Ajuste, verificación e implementación de la aplicación

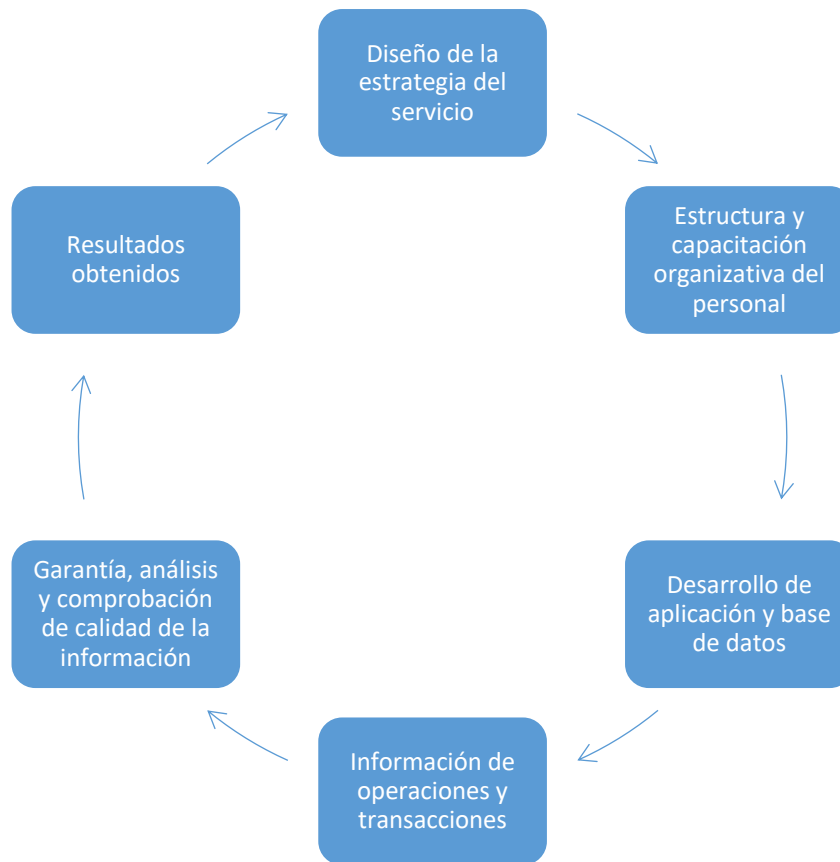


Diagrama 1-Diseño de investigación

2. PROTOTIPO (DESARROLLO TECNOLÓGICO)

DIAGRAMA GENERAL DE CASOS DE USO APLICACIÓN SAVE

El siguiente diagrama conceptualiza las operaciones que realizará cada usuario según el perfil.

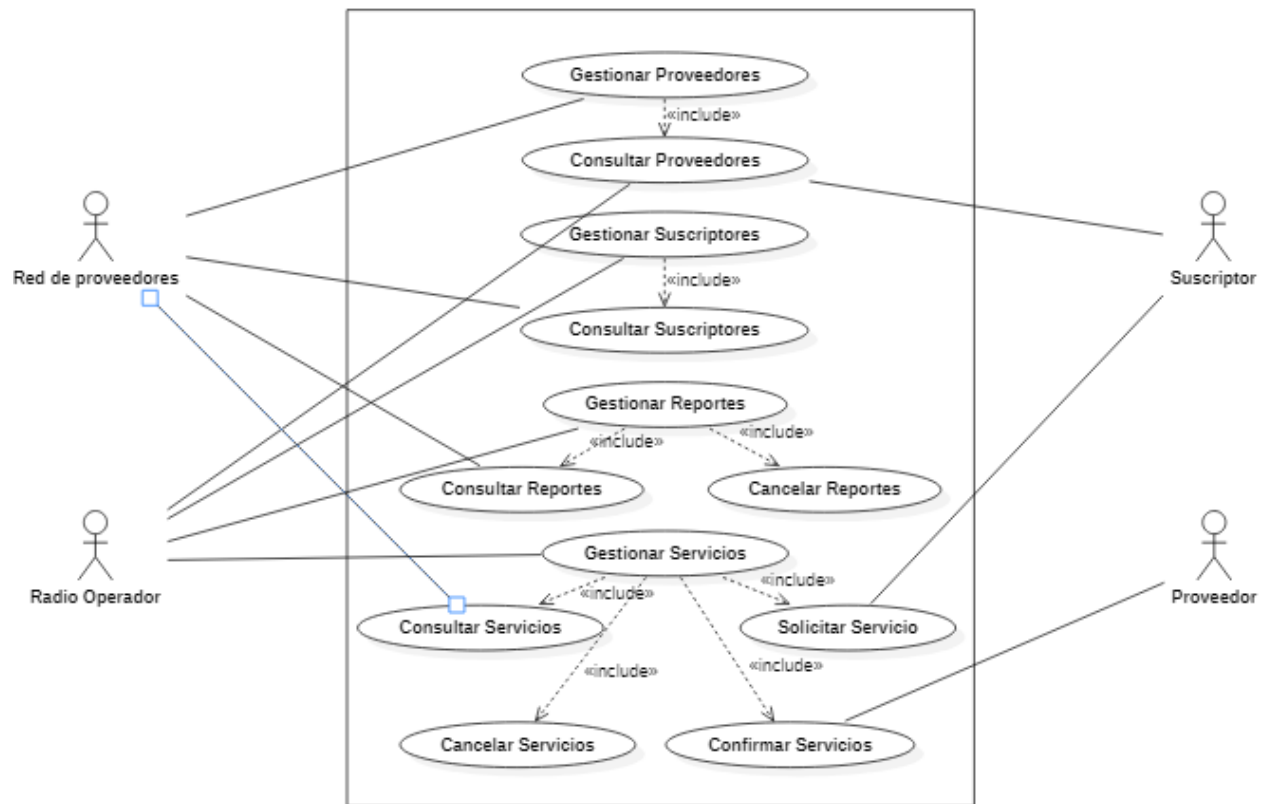


Ilustración 1-Diagrama general de casos de uso

DIAGRAMA DE CASO DE USO RED DE PROVEEDORES

El siguiente diagrama muestra las operaciones que podrá realizar el usuario administrador del módulo Red de Proveedores

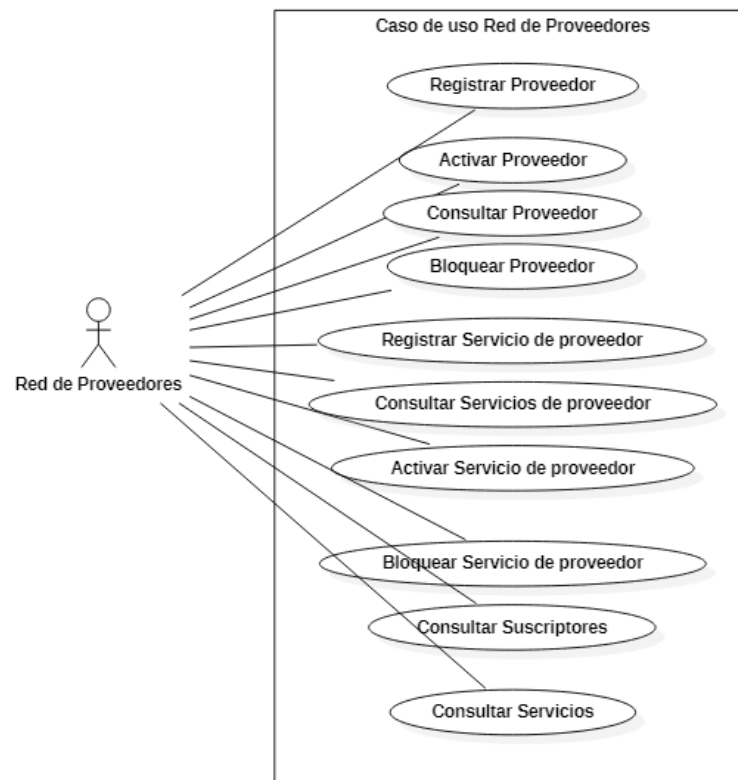


Ilustración 2-Diagrama de casos de uso Red de Proveedores

DIAGRAMA DE CASO DE USO RADIO OPERADOR

El siguiente diagrama muestra las operaciones que podrá realizar el usuario Radio Operador dentro de diversos módulos.

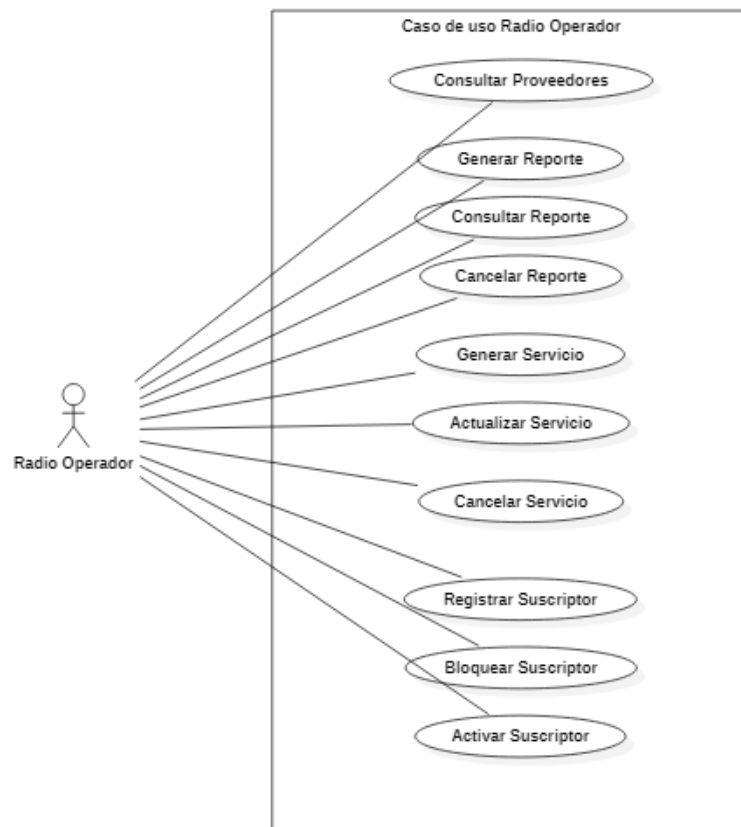


Ilustración 3-Diagrama de casos de uso Radio Operador

DIAGRAMA DE CASO DE USO SUSCRIPTOR

El siguiente diagrama muestra las operaciones que podrá realizar el usuario Suscriptor dentro de diversos módulos.

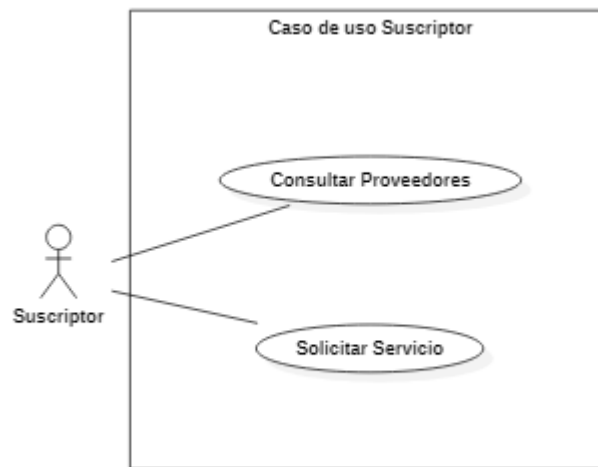


Ilustración 4-Diagrama de casos de uso Suscriptor

DIAGRAMA DE CASO DE USO PROVEEDOR

El siguiente diagrama muestra las operaciones que podrá realizar el usuario Proveedor dentro del módulo Servicios.



DISEÑO CONCEPTUAL

En el siguiente diseño conceptual se muestran los objetos y sus respectivas características, así como la relación entre los mismos y los métodos a utilizar en cada

clase.

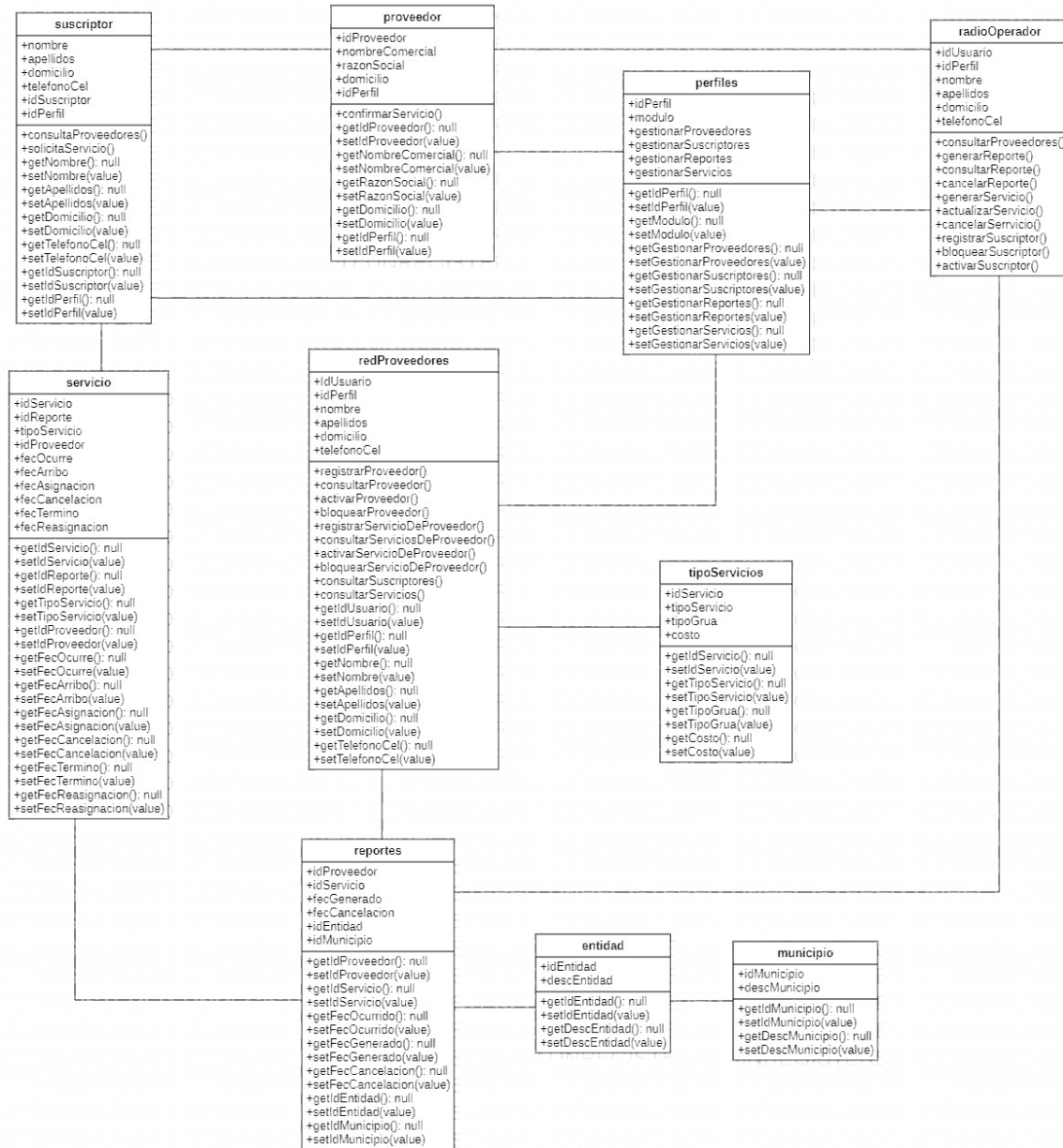


Figura 1-Diseño conceptual

ESPECIFICACIÓN DE CASOS DE USO PROCESAR REPORTE

Caso de uso CU1: Procesar Reporte de Siniestro

Actor principal: Suscriptor

Personal involucrado e intereses:

- Suscriptor: Desea adquirir servicios de asistencia vial, de forma precisa, rápida y cómoda debido a la urgencia del siniestró.
- Compañía: Desea ofrecer proveedores de servicios de asistencia vial que puedan satisfacer las necesidades de los suscriptores.
- Proveedor: Desea conocer la ubicación específica de cada servicio a atender, así como detalles y características de vehículos.

Precondiciones: El suscriptor se identifica y autentica

Garantías de éxito (Postcondiciones): El suscriptor solicita el servicio. Se genera el reporte para el servicio. El proveedor confirma y atiende el servicio.

Escenario principal de éxito (o Flujo Básico):

- 1.El suscriptor selecciona el tipo de servicio a solicitar
- 2.El sistema busca las coincidencias de ubicación para mostrar los proveedores disponibles
- 3.El suscriptor elige el proveedor disponible para atender la petición
- 4.El suscriptor acepta el costo del servicio
- 5.El proveedor visualiza la petición y confirma

Caso de uso CU1: Procesar Reporte de Siniestro

El sistema repite el paso 2 hasta confirmar que se ha asignado un proveedor al servicio solicitado

6.El Suscriptor repite los pasos 3 y 4 hasta que el proveedor confirme la atención del servicio

Extensiones (o Flujos Alternativos):

a. El suscriptor pierde conexión con la aplicación

1.Los datos del reporte se almacenan conforme cambia de estado

2.El suscriptor inicia sesión y el reporte marca el estado ultimo anterior para seguir con el proceso normal

b. El proveedor pierde conexión con la aplicación

3.Los datos del reporte se almacenan conforme cambia de estado

4.El proveedor inicia sesión y el reporte marca el estado ultimo anterior para seguir con el proceso normal

c. El sistema falla

1.Los datos del reporte se almacenan conforme cambia de estado

2. El suscriptor o proveedor inicia sesión y el reporte marca el estado ultimo anterior para seguir con el proceso normal

d. Identificador no valido

1.El sistema señala error de identificación y rechaza la entrada

Caso de uso CU1: Procesar Reporte de Siniestro

e. No existe el nombre del siniestro solicitado

1.El suscriptor captura mediante teclado el nombre del siniestro

f. Tipo de pago

1.Pago con tarjeta de crédito o debito

1.1. El usuario ingresa los datos de la tarjeta

1.2. El sistema enlaza con el banco para realizar la operación

1.3. El banco confirma el pago del servicio

1.4. El sistema confirma al suscriptor el cobro del servicio

2.Pago en efectivo

2.1. El suscriptor paga directamente al proveedor en efectivo el costo del servicio

Requisitos especiales:

- Interfaz de usuario responsiva, ajustable a diversos tipos de tamaño de pantalla.

Lista de tecnología y variaciones de datos:

El servicio se solicita mediante un combo

La entrada de información de la tarjeta de debito o crédito se realiza mediante teclado

Frecuencia: Uso continuo

Temas abiertos:

Caso de uso CU1: Procesar Reporte de Siniestro

- Identificación de proceso para casos de emergencia

RELACIÓN DE ACTORES

Actor	Objetivo
Suscriptor	Especificar el tipo de percance o siniestro
Compañía	Contener los datos de proveedores disponibles las 24/7 hrs del día para atender siniestros
Proveedor	Alta disponibilidad y especificar tanto tipos de servicios como costos por tarea

ESPECIFICACIÓN DE CASOS DE USO CONFIRMAR REPORTE

Caso de uso CU2: Confirmar reporte de siniestro

Actor principal: Proveedor

Personal involucrado e intereses:

- compañía: Desea ofrecer proveedores de servicios de asistencia vial que puedan satisfacer las necesidades de los suscriptores.
- Proveedor: Desea conocer la ubicación específica de cada servicio a atender, así como detalles y características de vehículos.
- Suscriptor: Desea adquirir servicios de asistencia vial, de forma precisa, rápida y cómoda debido a la urgencia del siniestró.

Caso de uso CU2: Confirmar reporte de siniestro

Precondiciones: El proveedor se identifica y autentica

Garantías de éxito (Postcondiciones): El proveedor confirma la atención del servicio. El proveedor visualiza la ubicación del suscriptor. El proveedor arriba el servicio.

Escenario principal de éxito (o Flujo Básico):

- 1.El suscriptor selecciona el tipo de servicio a solicitar
- 2.El sistema busca las coincidencias de ubicación para mostrar los proveedores disponibles
- 3.El suscriptor elige el proveedor disponible para atender la petición
- 4.El suscriptor acepta el costo del servicio
- 5.El proveedor visualiza la petición y confirma

El sistema repite el paso 2 hasta confirmar que se ha asignado un proveedor al servicio solicitado

- 6.El Suscriptor repite los pasos 3 y 4 hasta que el proveedor confirme la atención del servicio

Extensiones (o Flujos Alternativos):

- a. El suscriptor pierde conexión con la aplicación

- 1.Los datos del reporte se almacenan conforme cambia de estado
- 2.El suscriptor inicia sesión y el reporte marca el estado ultimo anterior para seguir con el proceso normal

- b. El proveedor pierde conexión con la aplicación

Caso de uso CU2: Confirmar reporte de siniestro

1. Los datos del reporte se almacenan conforme cambia de estado

2. El proveedor inicia sesión y el reporte marca el estado último anterior para seguir con el proceso normal

c. El sistema falla

1. Los datos del reporte se almacenan conforme cambia de estado

2. El suscriptor o proveedor inicia sesión y el reporte marca el estado último anterior para seguir con el proceso normal

d. Identificador no válido

1. El sistema señala error de identificación y rechaza la entrada

e. No existe el nombre del siniestro solicitado

1. El suscriptor captura mediante teclado el nombre del siniestro

f. Tipo de pago

1. Pago con tarjeta de crédito o débito

1.1. El usuario ingresa los datos de la tarjeta

1.2. El sistema enlaza con el banco para realizar la operación

1.3. El banco confirma el pago del servicio

1.4. El sistema confirma al suscriptor el cobro del servicio

2. Pago en efectivo

2.1. El suscriptor paga directamente al proveedor en efectivo el costo del servicio

Caso de uso CU2: Confirmar reporte de siniestro

g. El proveedor no localiza la ubicación del proveedor

1.El proveedor se comunica vía telefónica con el suscriptor para ubicar el lugar del siniestro

Requisitos especiales:

- Interfaz de usuario responsiva, ajustable a diversos tipos de tamaño de pantalla.

Lista de tecnología y variaciones de datos:

El sistema alerta al proveedor por medio de un timbre la petición del servicio

El proveedor confirma el servicio mediante un botón de decisión

Frecuencia: Uso continuo

Temas abiertos:

- En caso de que el proveedor no logré atender el servicio y el cliente no liquidará el costo

- En caso de que el proveedor ya haya confirmado y este en traslado al lugar del siniestro, pero el proveedor haya contratado otro proveedor; el proveedor se ve obligado a liquidar el costo del servicio muerto.

RELACIÓN DE ACTORES

Actor	Objetivo
Suscriptor	Especificar el tipo de percance o siniestro

Actor	Objetivo
Compañía	Contener los datos de proveedores disponibles las 24/7 hrs del día para atender siniestros
Proveedor	Alta disponibilidad y especificar tanto tipos de servicios como costos por tarea

MODELO DE DOMINIO

El siguiente modelo de dominio se muestra de forma general la interacción entre actor(es) y objeto(s) dentro del proceso de seguimiento para los reportes de asistencia vial o siniestro.

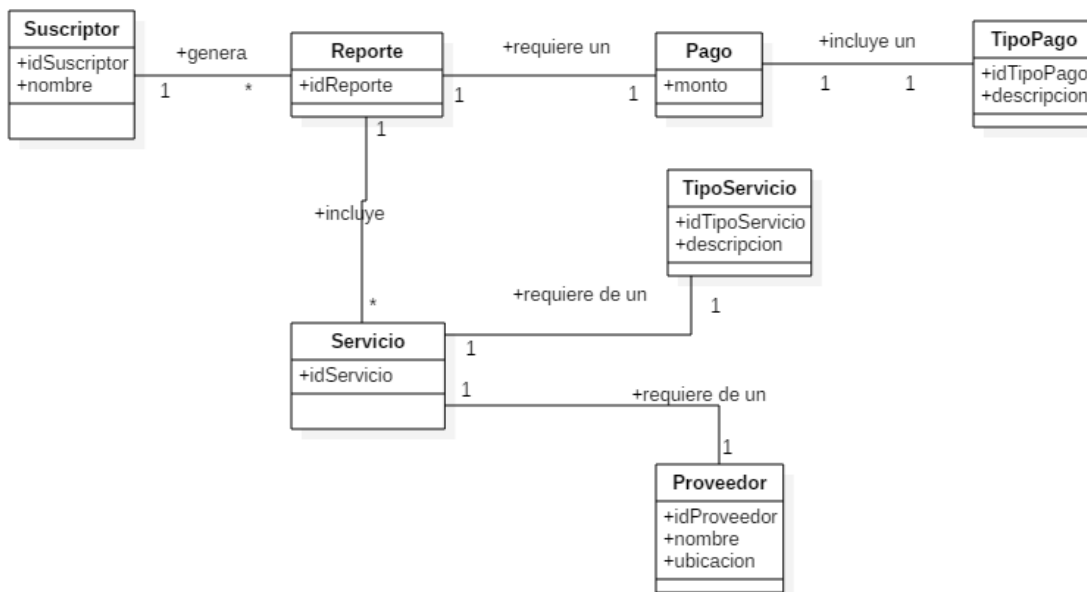


Ilustración 5-Modelo de dominio

DIAGRAMAS DE SECUENCIA

El siguiente diagrama de secuencia muestra la interacción entre el actor Suscriptor y la aplicación móvil SAVE al solicitar un servicio de asistencia vial o siniestro.

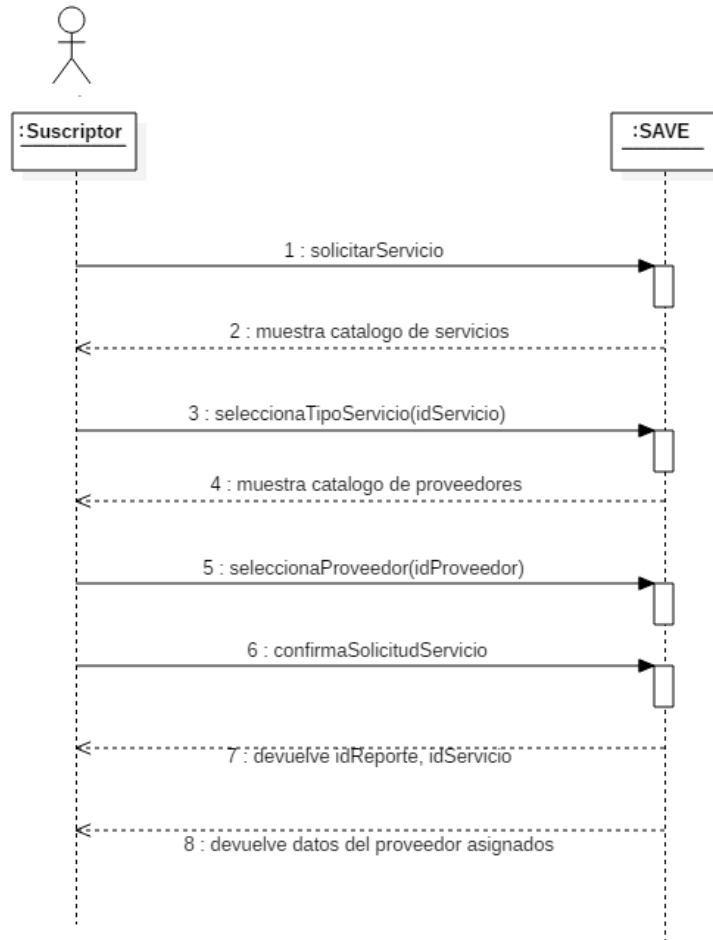


Ilustración 6-Procesar Reporte de Siniestro

El siguiente diagrama muestra la interacción entre la aplicación SAVE y el actor Proveedor al confirmar un servicio de asistencia vial o siniestro.

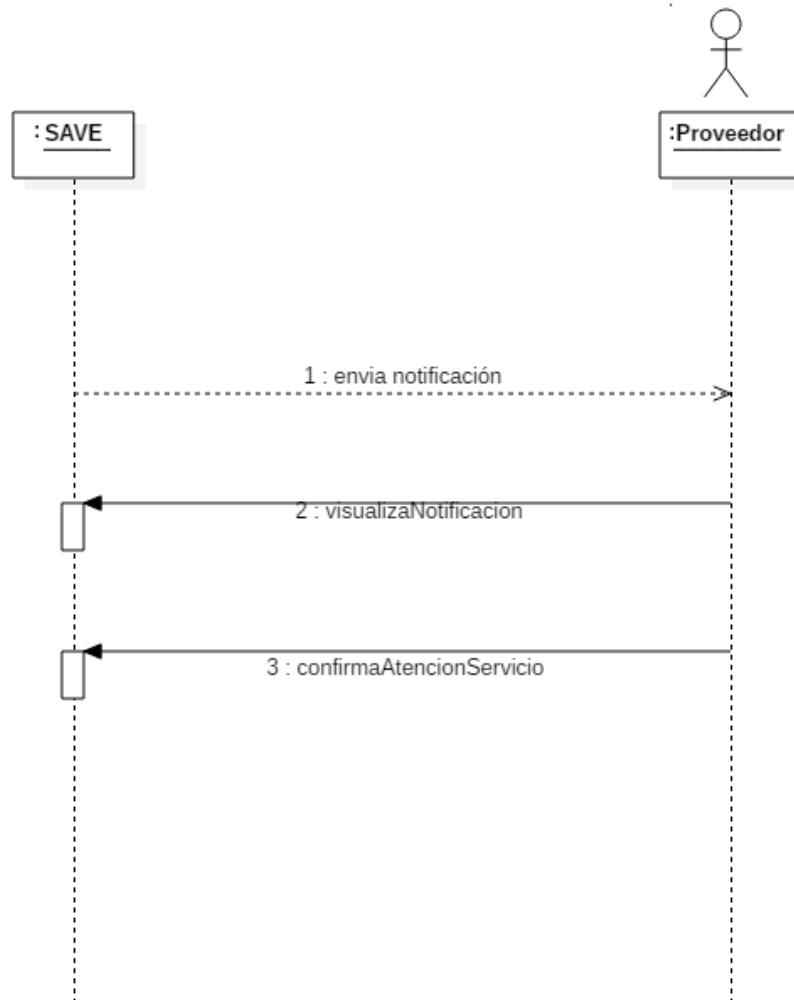


Ilustración 7-Confirma Reporte de Siniestro

DISEÑO NAVEGACIONAL

En el siguiente diseño navegacional se muestra el proceso, seguimiento e interacción del usuario al ingresar a la aplicación SAVE. En donde cada fase y secuencia dependerá del perfil (Actor) que se encuentre autenticado.

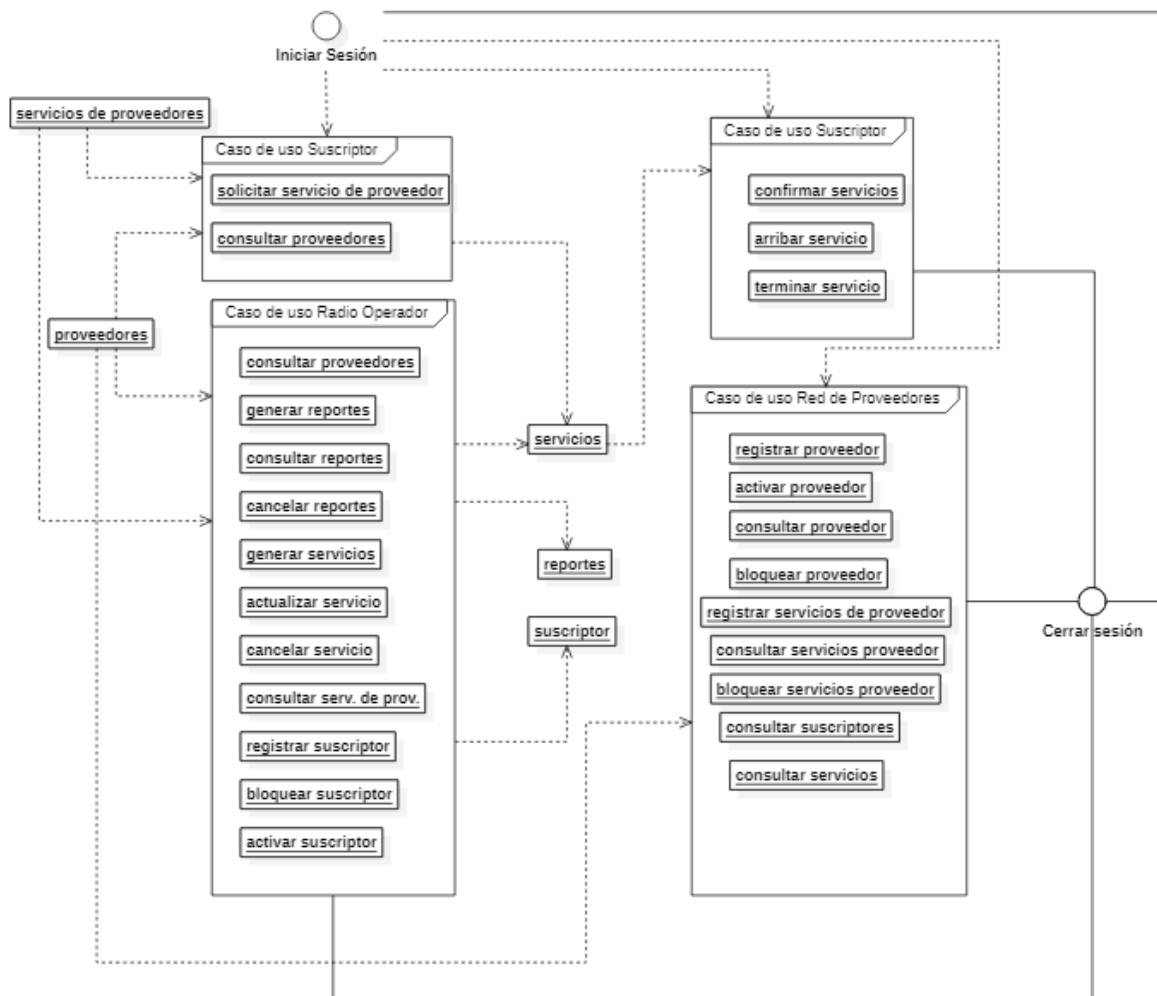


Ilustración 9-Diagrama Navegacional

DIAGRAMA LOGICO-NAVEGACIONAL

En el siguiente diagrama se muestran los diversos archivos que contendrá el proyecto, así como el escenario contemplado para solicitar un servicio de asistencia vial o reportar un siniestro.

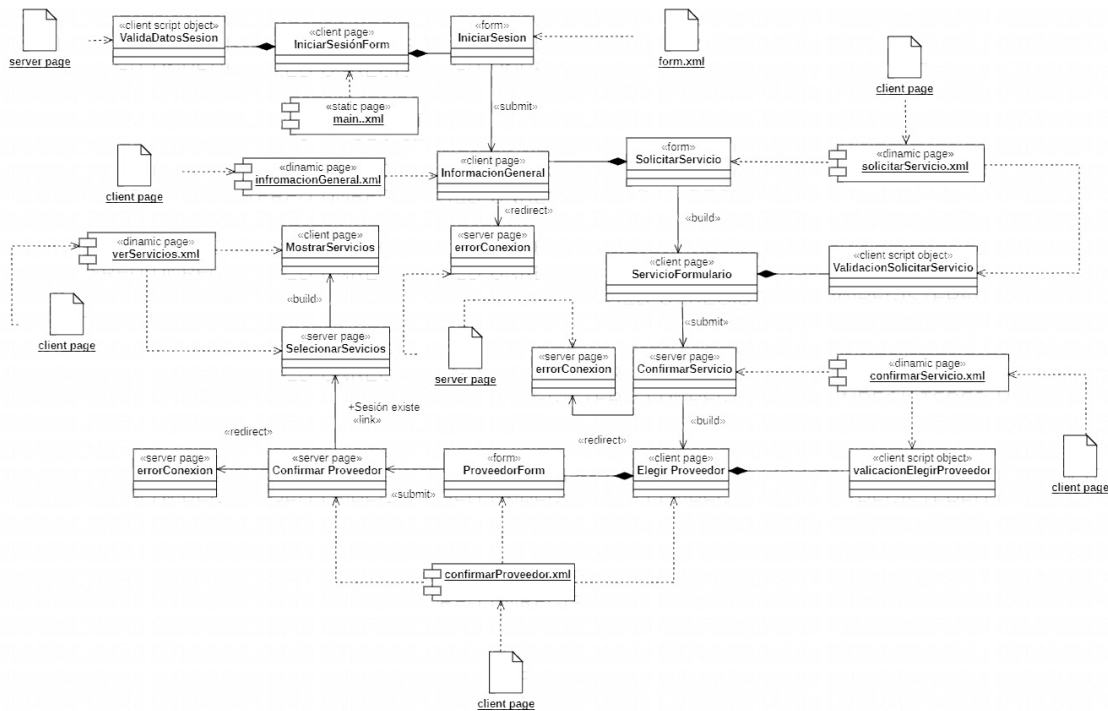


Ilustración 10-Diagrama Lógico Navegacional

INTERFACES ABSTRACTAS

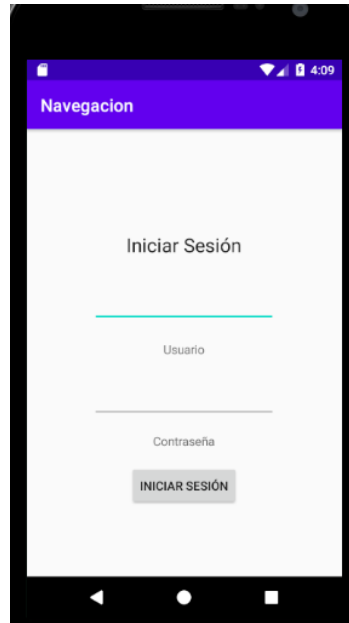


Ilustración 11-Interfaz abstracta Iniciar Sesión



Ilustración 12-Interfaz Abstracta Solicitar Servicio



Ilustración 13-Interfaz Abstracta Confirmar Solicitud de Servicio

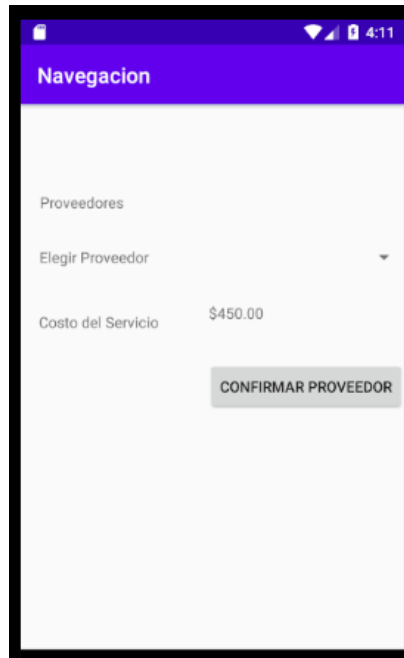


Ilustración 14-Interfaz Abstracta Confirmar Proveedor

INTERFACES DE APLICACIÓN

000071100573600

.....

INICIAR SESIÓN

REGISTRARSE





Ilustración 15-Inicio de sesión

Sistema de Asistencia Vial

Registrar Asegurado

000071100573600 

OSCAR RIVERA RODRIGUEZ

SIN DATO

RIRO700108SB5

N/D

.....





Ilustración 16-Registrar Asegurado

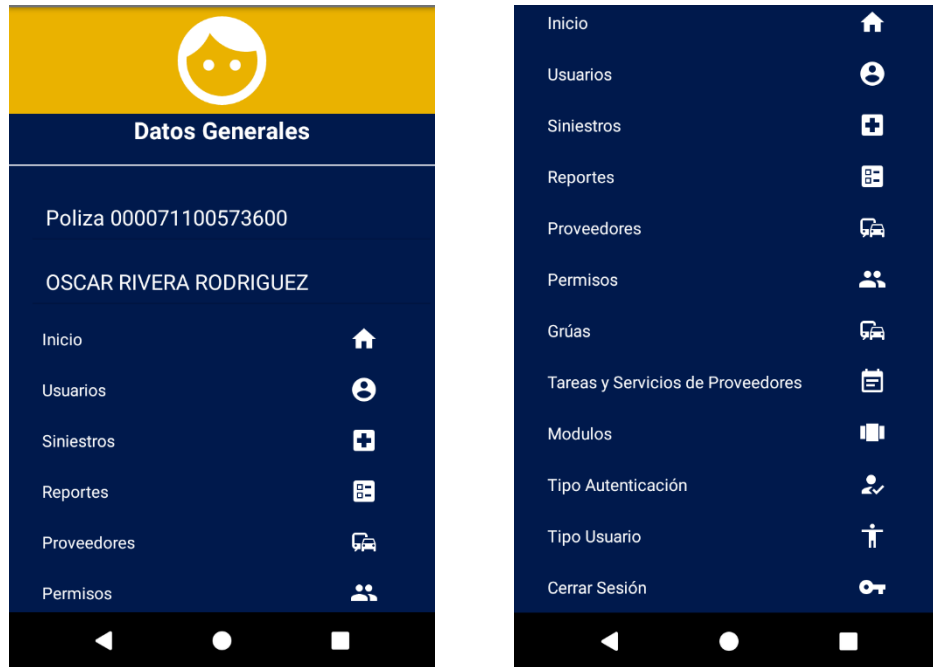


Ilustración 17- Menú Principal y Datos Generales

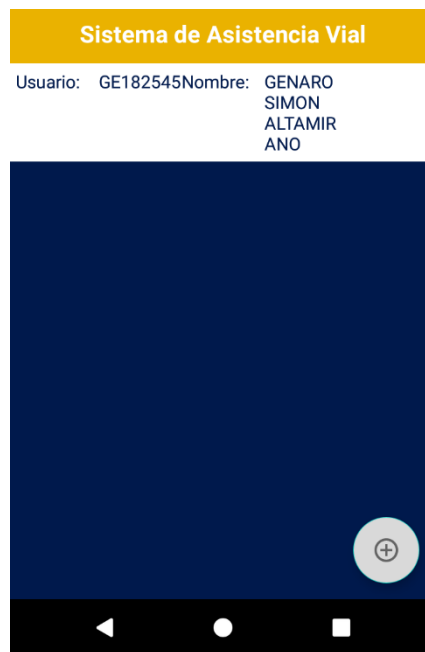
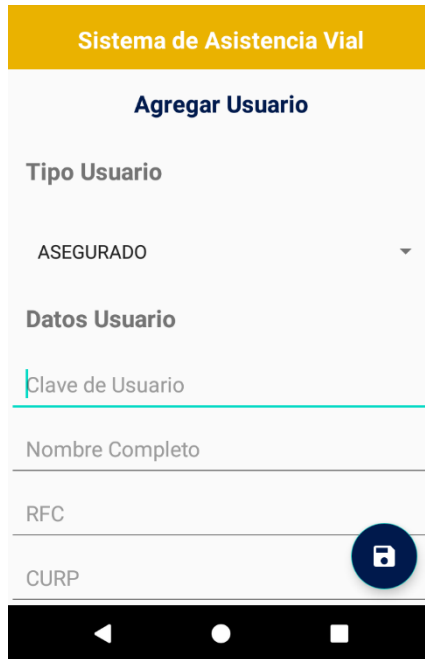


Ilustración 18-Usuarios Registrados



Sistema de Asistencia Vial

Agregar Usuario

Tipo Usuario

ASEGURADO

Datos Usuario

Clave de Usuario

Nombre Completo

RFC

CURP

Botón de guardar (icono de disco)

Barra de navegación inferior (flecha izquierda, círculo, cuadrado)

Ilustración 19-Registrar Usuario



Sistema de Asistencia Vial

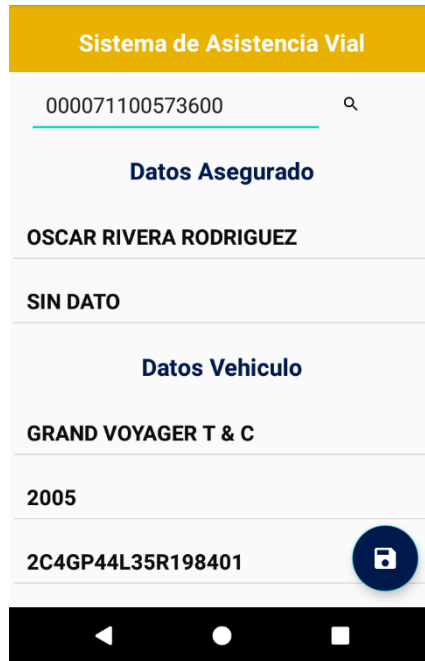
Siniestros

REPORTAR SINIESTRO

VER SINIESTROS

Barra de navegación inferior (flecha izquierda, círculo, cuadrado)

Ilustración 20-Menú Siniestros



Sistema de Asistencia Vial

000071100573600 🔍

Datos Asegurado

OSCAR RIVERA RODRIGUEZ

SIN DATO

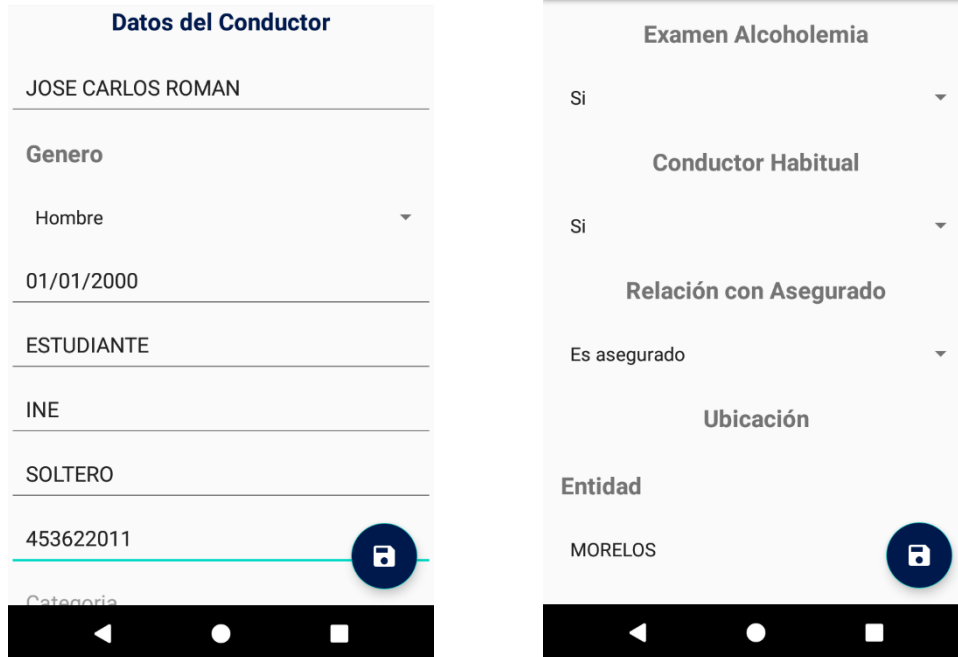
Datos Vehiculo

GRAND VOYAGER T & C

2005

2C4GP44L35R198401 📄

Ilustración 21-Registrar Siniestro Datos Asegurado



Datos del Conductor

JOSE CARLOS ROMAN

Genero

Hombre ▾

01/01/2000

ESTUDIANTE

INE

SOLTERO

453622011 📄

Categoría

Examen Alcoholemia

Si ▾

Conductor Habitual

Si ▾

Relación con Asegurado

Es asegurado ▾

Ubicación

Entidad

MORELOS 📄

Ilustración 22-Registrar Siniestro Datos del Conductor

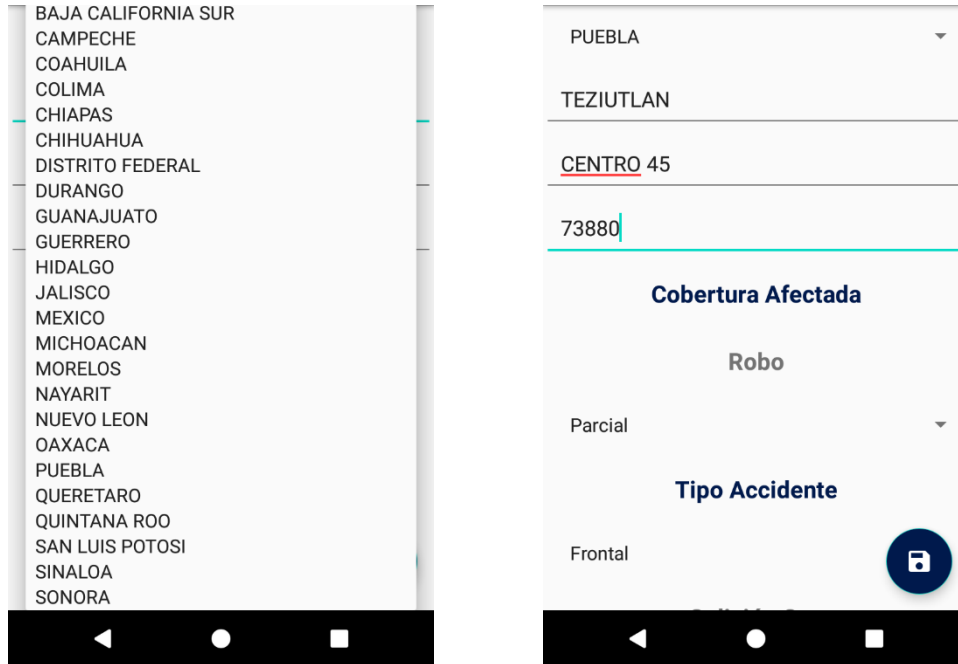


Ilustración 23-Registrar Siniestro Ubicación

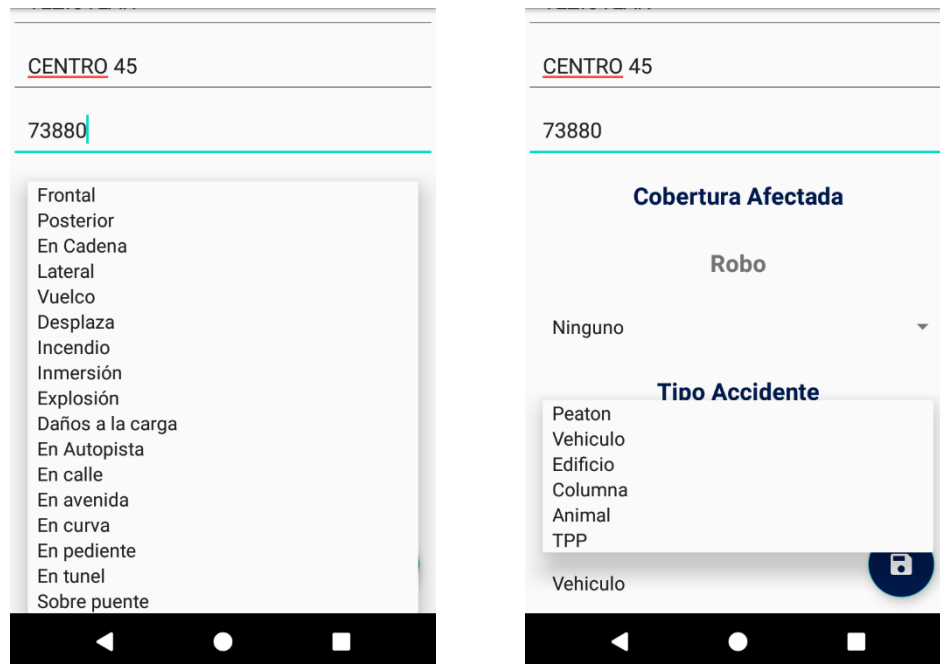


Ilustración 24-Cobertura Afectada y Tipo de Accidente

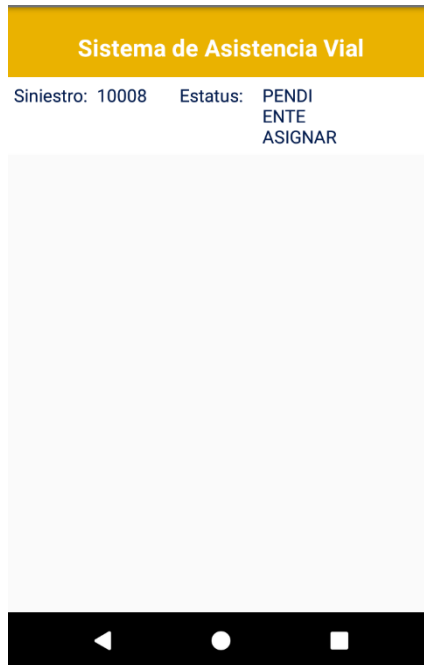


Ilustración 25-Estatus del Siniestro

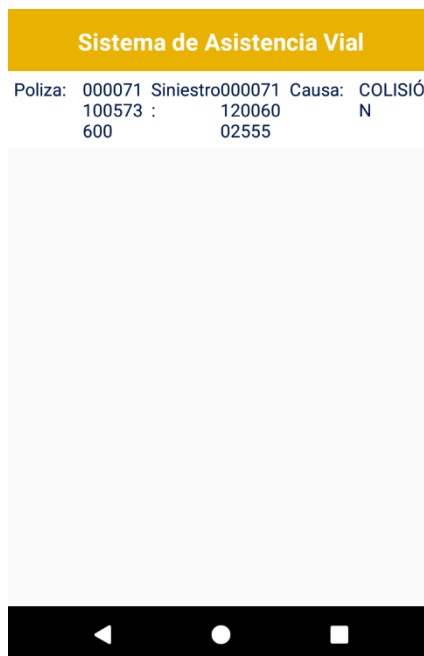


Ilustración 26-Reportes de Siniestros Concluidos

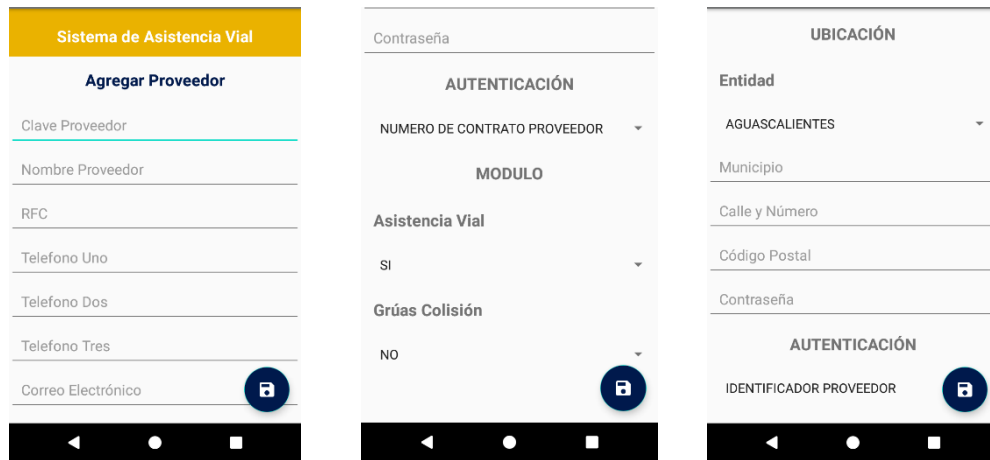


Ilustración 27-Agregar Proveedor

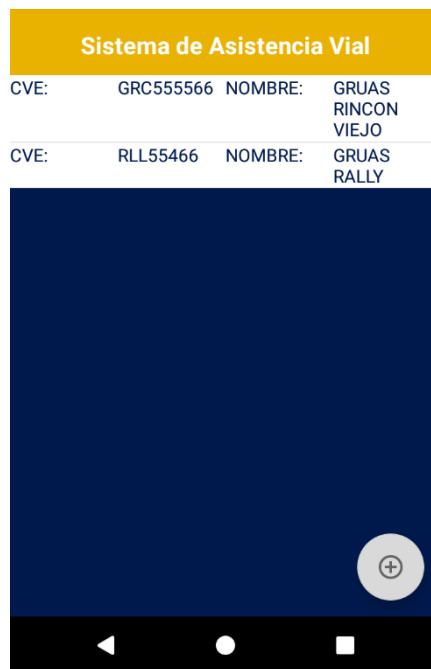


Ilustración 28 Proveedores

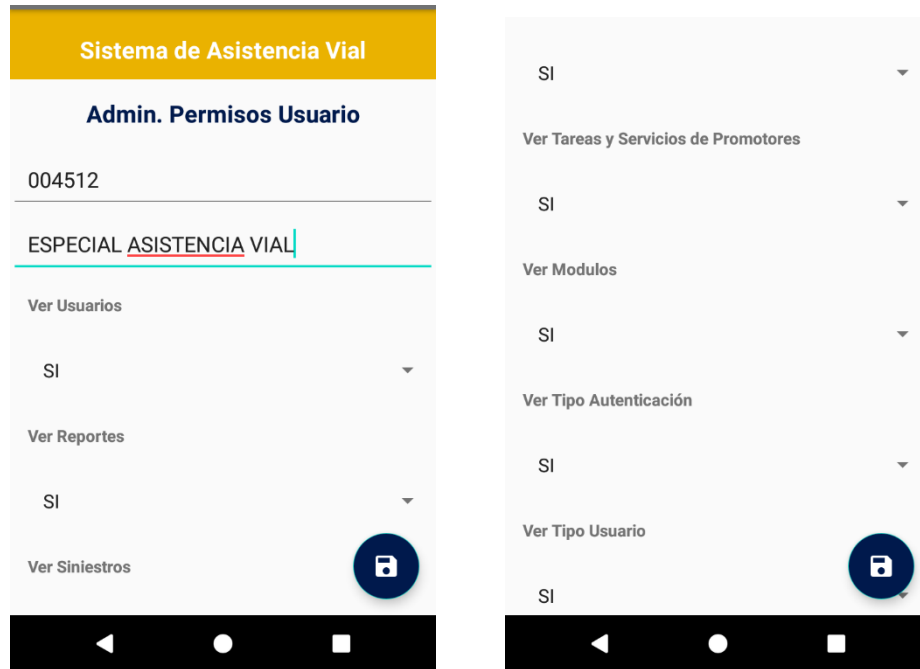


Ilustración 29 Agregar Permisos Usuario (Perfiles)

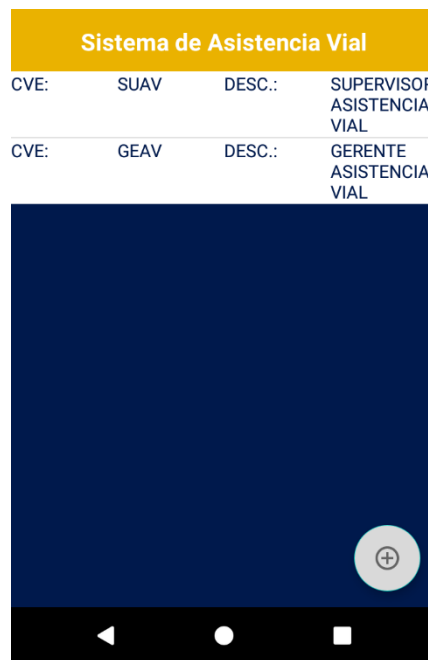


Ilustración 30- Permisos (Perfiles) de Usuario

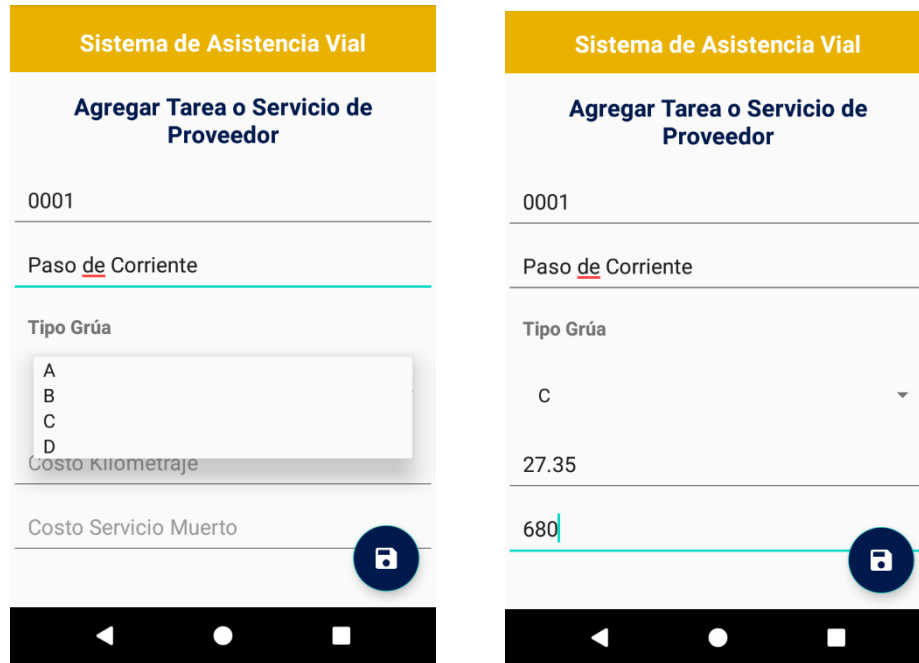


Ilustración 31 Agregar Tarea o Servicio de Proveedor

Sistema de Asistencia Vial			
CVE:	001	DESC:	Paso de corriente
CVE:	002	DESC:	ENVIO DE GASOLINA
CVE:	003	DESC:	CAMBIO DE LLANTA

Ilustración 32- Catalogo de Tareas de Proveedores

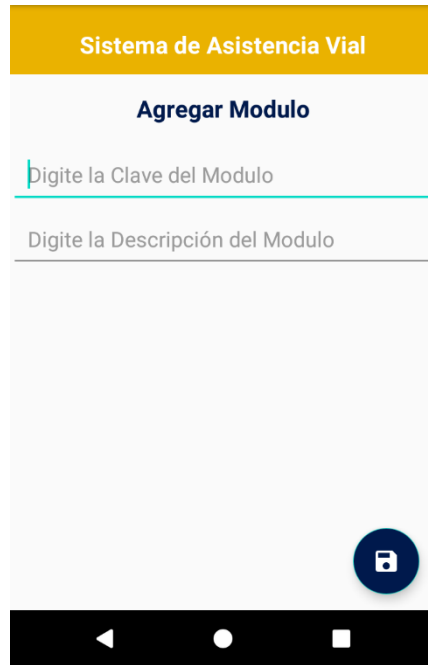


Ilustración 33 Agregar Módulo y Catalogo de Módulos



Ilustración 34 Agregar Tipo Autenticación y Catalogo de Tipo Autenticación



Ilustración 35- Agregar Tipo Usuario y Catalogo Tipo Usuario

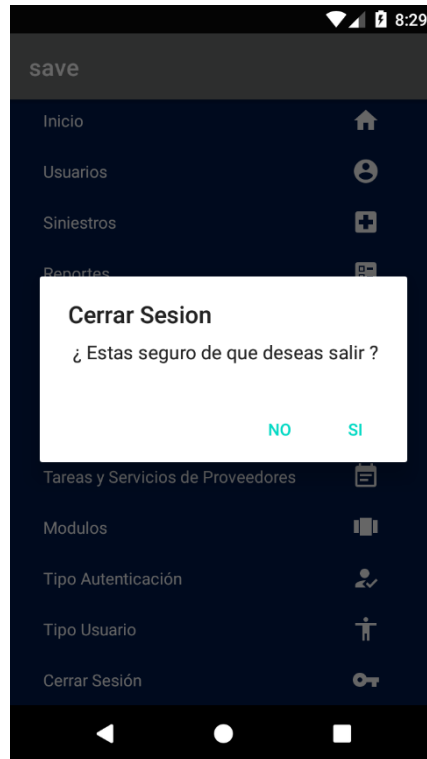
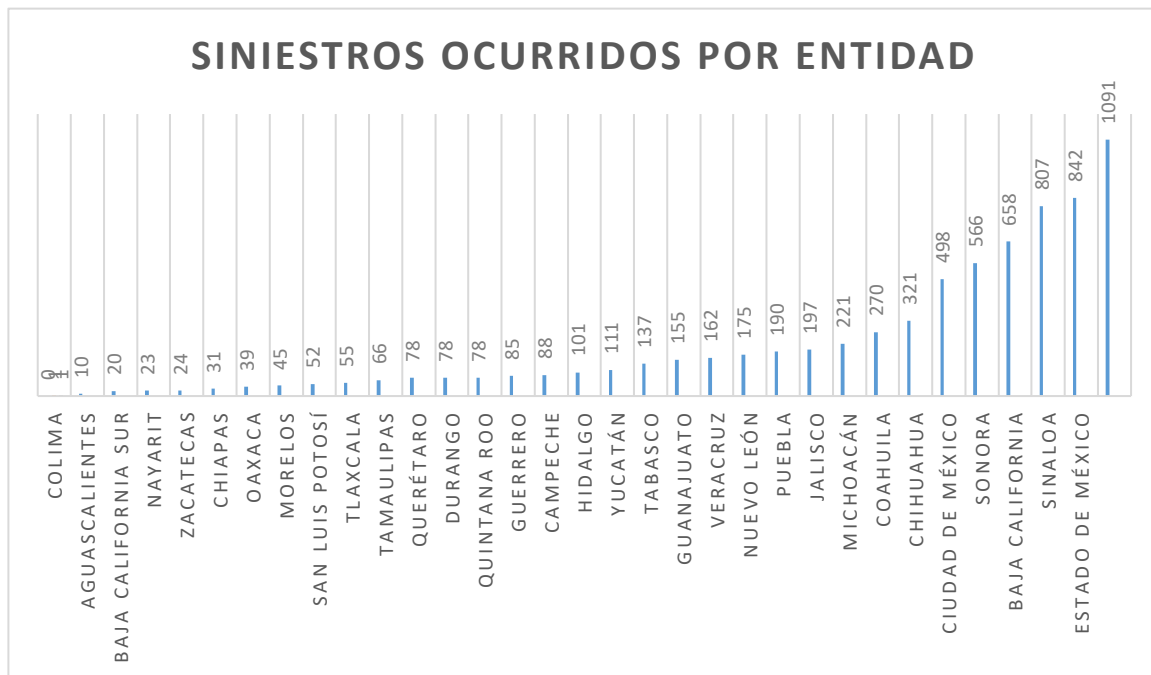


Ilustración 36 - Cerrar Sesión

CAPÍTULO III IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS

3.1 ANALISIS DE DATOS

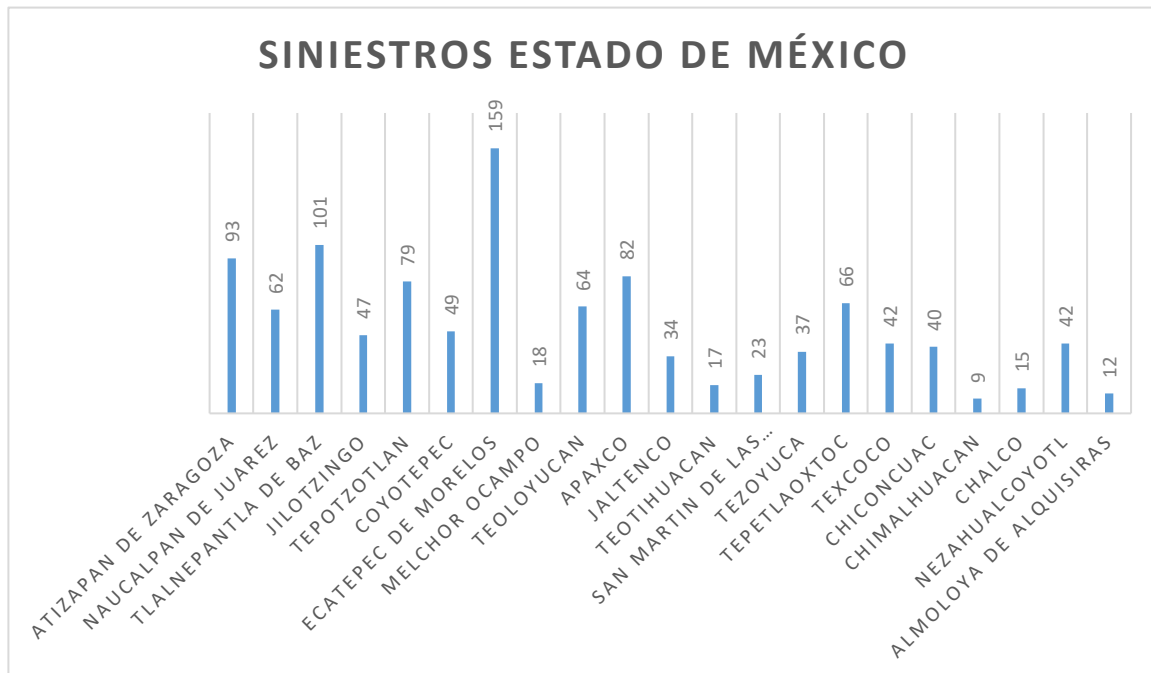
En las siguientes graficas se muestra el análisis de la información recabada, así como la respectiva interpretación de la misma. La recopilación de datos se realizó durante la implementación de la aplicación móvil SAVE, comprendiendo un periodo de cuatro meses, iniciando en febrero y concluyendo en mayo del año 2021, dicha información contiene los siniestros y servicio ocurridos en la república mexicana.



Gráfica 1-Siniestros ocurridos por entidad durante el periodo febrero-mayo 2021

Posteriormente, tras haber obtenido la clasificación de siniestros ocurridos durante el periodo en la República Mexicana pasamos a clasificar el Estado de México puesto que, en dicha entidad se presentaron más solicitudes de atención por parte de asegurados. A su vez la clasificación de siniestros se ha realizado por municipios,

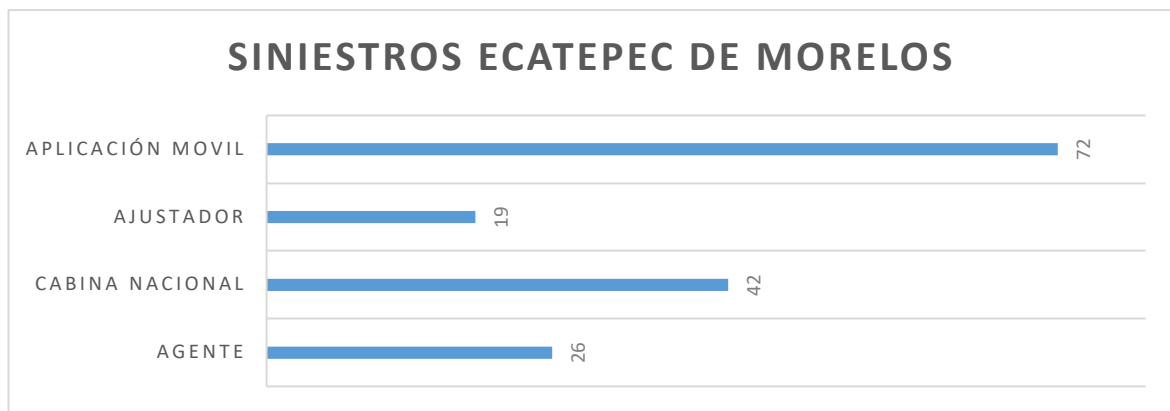
contemplando todos aquellos en donde al menos ocurrió alguna petición como mínimo. Sobre la misma grafica se aprecia que Ecatepec de Morelos fue el municipio donde se realizaron más solicitudes de atención a asegurados. Presentando 159 casos en los que el asegurado solicito un servicio, en segundo lugar vemos a Tlanepantla de Baz otro municipio con un alto porcentaje de siniestros ocurridos.



Gráfica 2- Siniestros ocurridos por municipio dentro del Estado de México

3.2 SELECCIÓN DE PRUEBAS ESTADÍSTICAS

Partiendo de la selección por municipios pertenecientes a la entidad que en este caso es el Estado de México, se ha clasificado nuevamente las solicitudes, en la siguiente grafica se muestra el numero de solicitudes las cuales el asegurado realizo por diversos medios, tales como por medio del agente que le vendió la póliza, llamada a cabina nacional, llamada a un ajustador y por último utilizando la aplicación móvil. La mayoría de los asegurados optó por realizar el reporte del siniestro directamente sobre la aplicación móvil, en otro aspecto también se aprecia que los asegurados prefieren optan en minoría por llamar directamente a un ajustador. Lo que demuestra que este tipo de asistencia es poco utilizada por los asegurados.



Gráfica 3 – Siniestros reportados por medio de comunicación

1. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La muestra se obtiene a partir de los siniestros ocurridos en el municipio de Ecatepec de Morelos siendo un numero total de 159. Entre los cuales se presentaron 72 reportes utilizando la aplicación móvil, 19 realizando llamada a ajustadores conocidos por el asegurado, 42 llamadas a cabina nacional y por último 26 llamadas a agentes de ventas.

Tomando como base este numero de siniestros la muestra se obtendrá de la siguiente manera:

$$n = \frac{N * Z^2 P * Q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra buscado

N = Tamaño de la población o universo

Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (NC).

e = Error de estimación máximo aceptado.

P = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito).

Q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

Realizando la sustitución de los valores obtendremos lo siguiente:

N = Numero de los siniestros ocurridos (159 del municipio de Ecatepec de Morelos).

Z = Nivel de confianza (90% = 1.65).

e = Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) 5%.

P = Probabilidad de éxito, o proporción esperada (5%).

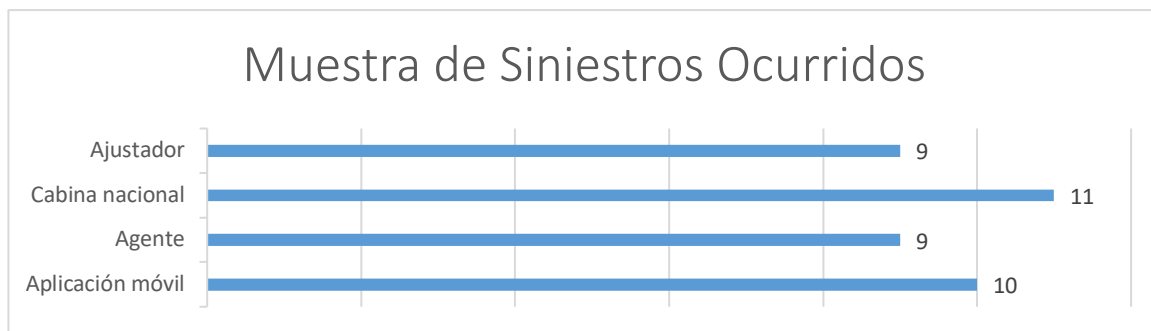
Q = Probabilidad de fracaso (1 - p).

$$N = \frac{(159)(1.65)^2 * (0.05) * (1 - 0.05)}{0.05^2 * (159 - 1) + 1.65^2 * 0.05 * (1 - 0.05)} = 39 \text{ siniestros}$$

El número obtenido para la muestra es de 39 siniestros, los cuales serán tomados a partir del conjunto total de siniestros ocurridos en el municipio de Ecatepec de Morelos, dicha muestra será utilizada para dar por afirmativa o negativa la hipótesis planteada.

3.3 REALIZACIÓN DE ANÁLISIS

La siguiente gráfica representa la muestra obtenida a partir del número total de siniestros ocurridos en Ecatepec de Morelos, así mismo se han separado por el tipo de solicitud realizada por el asegurado.



Gráfica 4 – Muestra de siniestros ocurridos

En la tabla 1 se muestra la información recabada de solicitudes reportadas por asegurados, los cuales consisten en diversos casos, como: cambio de llanta, paso de corriente, asistencia mecánica automotriz, servicio de grúa, suministro de gasolina, envío de cerrajero, robo, daño por terceros, accidente.

En la columna Reporte de siniestro se encuentran los minutos utilizados para recabar la información del siniestro. La columna Asignación de proveedor contiene los

minutos utilizados para asignar un proveedor al servicio solicitado, en esta etapa el radio operador de cabina nacional es quien contacta al proveedor y a su vez este confirma la aceptación del servicio. Para el caso de la columna Aceptación de servicio solicitado, se presentan los minutos esperados mientras el proveedor acepta el servicio.

Tipo Servicio	Reporte de siniestro	Asignación de proveedor	Aceptación de servicio solicitado
<i>Cambio de llanta</i>	29.57	2.31	11.59
<i>Paso de corriente</i>	37.01	3.12	13.43
<i>Asistencia mecánica</i>	38.08	2.32	8.52
<i>Servicio de grúa</i>	29.42	3.47	10.15
<i>Suministro de gasolina</i>	25.12	2.21	8.49
<i>Cerrajero</i>	32.13	3.59	11.16
<i>Robo</i>	38.08	2.35	9.01
<i>Daños por terceros</i>	31.17	4.54	10.56
<i>Accidente</i>	36.51	3.21	7.16

Tabla 1 – Reportes y siniestros solicitados por medio de agente

La tabla 2 contiene la información de solicitudes realizadas por asegurados por medio de cabina nacional.

Tipo Servicio	Reporte de siniestro	Asignación de proveedor	Aceptación de servicio solicitado
<i>Cambio de llanta</i>	19.04	3.43	9.30
<i>Paso de corriente</i>	19.42	4.52	13.51
<i>Asistencia mecánica</i>	11.37	5.28	8.22
<i>Servicio de grúa</i>	15.04	6.17	11.28
<i>Suministro de gasolina</i>	17.03	4.38	8.59
<i>Cerrajero</i>	11.25	6.19	12.32
<i>Robo</i>	9.52	5.12	9.12
<i>Daños por terceros</i>	20.19	4.62	10.49
<i>Accidente</i>	12.32	5.43	7.25

Tabla 2 – Reportes y siniestros solicitados por medio de cabina nacional

La tabla 3 muestra la información de solicitudes realizadas por asegurados por medio de ajustador.

Tipo Servicio	Reporte de siniestro	Asignación de proveedor	de Aceptación de servicio solicitado
<i>Cambio de llanta</i>	28.32	4.31	7.45
<i>Paso de corriente</i>	27.37	4.47	8.49
<i>Asistencia mecánica</i>	23.42	5.13	9.01
<i>Servicio de grúa</i>	24.58	4.52	7.18
<i>Suministro de gasolina</i>	27.52	5.18	9.51
<i>Cerrajero</i>	29.13	4.31	8.10
<i>Robo</i>	28.56	6.37	8.16
<i>Daños por terceros</i>	26.18	5.47	7.12
<i>Accidente</i>	28.13	5.38	7.16

Tabla 3 – Reportes y siniestros solicitados por medio de ajustador

La tabla 4 contiene la información de solicitudes realizadas por asegurados por medio de la aplicación móvil.

Tipo Servicio	Reporte de siniestro	Asignación de proveedor	de Aceptación de servicio solicitado
<i>Cambio de llanta</i>	3.57	4.12	9.01
<i>Paso de corriente</i>	6.14	3.31	6.06
<i>Asistencia mecánica</i>	5.14	4.14	9.52
<i>Servicio de grúa</i>	7.27	3.18	7.58
<i>Suministro de gasolina</i>	7.03	3.47	7.54
<i>Cerrajero</i>	4.26	5.08	7.16
<i>Robo</i>	3.19	3.37	9.11
<i>Daños por terceros</i>	3.38	5.22	7.07
<i>Accidente</i>	5.15	4.17	9.58

Tabla 4 – Reportes y siniestros solicitados por medio de aplicación móvil

En la tabla 5 se presentan los lapsos promedio de las solicitudes de servicios realizados por asegurados. Contemplando la información plasmada se logra apreciar que las solicitudes realizadas por los diversos medios consumen un tiempo significativo el cual es indispensable para el asegurado. Así mismo sobre la misma en la columna reporte de siniestro es donde impacto en gran manera el lapso de reporte de siniestro.

Tipo Solicitud	Reporte de siniestro	Asignación de proveedor	Aceptación de servicio solicitado
<i>Agente</i>	32	3	10
<i>Cabina Nacional</i>	15	5	10
<i>Ajustador</i>	27	5	8
<i>Aplicación Móvil</i>	5	4	8

Tabla 5- Comparativo de seguimiento

3.4 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Siguiendo con el planteamiento de la hipótesis “La implementación de la aplicación SAVE (Sistema de Asistencia Vehicular) en la empresa SAVE S. A. disminuye el lapso de atención de servicios de asistencia vial en un porcentaje del 35%” se comprueba con una reducción de tiempo, tomando como base los siniestros ocurridos en el municipio de Ecatepec de Morelos durante un periodo de cuatro meses, abarcando desde febrero hasta mayo 2021, mismos que fueron corroborados y comprobados por la compañía, así mismo se validó que las pólizas de los mismos se encontraran vigentes y que la cobertura cubriera el servicio requerido. los resultados obtenidos y mostrados con anterioridad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

La aplicación móvil SAVE (Sistema de Asistencia Vehicular) contribuye y agiliza el proceso de seguimiento de siniestros y reportes de asistencia vial; la mejora de este proceso incrementa el nivel de confiabilidad de la compañía tras atender de forma más eficiente las solicitudes de asegurados. Por otra parte, la implementación de la Aplicación móvil SAVE, logró identificar la preferencia de los asegurados tras haber realizado la solicitud de un servicio por medio de la misma; de esta forma se logra garantizar la eficiencia de la aplicación móvil desarrollada bajo los estándares de aceptación de calidad de la compañía. Otro actor importante y que impacto en la compañía es que el personal operativo (radio operador) ubicado en cabina nacional fue mas productivo tras lograr visualizar los datos e información recabada a partir de la aplicación, agilizando la comunicación con proveedores.

Actualmente la aplicación se encuentra en producción recabando información para evaluar a futuro el comportamiento de la misma. Posteriormente la aplicación móvil sufrirá cambios para mejorar agregando nuevas funcionalidades, tales como recabar información sobre la atención del radio operador, proveedores, ajustadores o en su defecto agentes; creación de nuevos módulos para que tanto usuarios internos (personal de la compañía) como proveedores logren poseer mayores permisos mejorando la productividad en conjunto.

El desarrollo tecnológico de nuevas herramientas que colaboren con las compañías es ampliamente recomendado debido a que en la actualidad las competencias por obtener el mayor numero de clientes (asegurados) dentro del ramo asegurador es importante, pues crea mejores niveles de confiabilidad sobre la empresa lo cual hace que la misma crezca y logre sobresalir.

REFERENCIAS

- (DFSG), D. F. (22 de 03 de 2007). *Open Source Initiative*. Obtenido de <https://opensource.org/osd>
- 1&1. (29 de Junio de 16). *1&1 Internet Inc.* Obtenido de <https://www.1and1.mx/digitalguide/servidores/know-how/que-es-un-servidor-proxy/>
- 1&1. (26 de Mayo de 2016). *Internet Inc.* Obtenido de <https://www.1and1.mx/digitalguide/servidores/know-how/servidor-lamp-la-solucion-para-webs-dinamicas/>
- ABC, D. (2017). *DefiniciónABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/grafico.php>
- Adobe. (2018). *Acrobat.adobe.com*. Obtenido de <https://acrobat.adobe.com/mx/es/acrobat/about-adobe-pdf.html>
- affiliates, O. a. (2020). *Oracle*. Obtenido de <https://www.oracle.com/database/what-is-database.html>
- Alcalde, E. (1997). *Informática básica*. McGraw-Hill.
- Alvarado, U. C. (8 de Febrero de 2013). *UCLA.edu.ve*. Obtenido de <http://www.ucla.edu.ve/dac/Departamentos/coordinaciones/informaticai/documentos/Resumen%20tema2.pdf>
- Andrés. (1 de Mayo de 2011). *AdminNetworks*. Obtenido de <http://adminnetworks.blogspot.mx/2011/05/instalar-mysar-en-debian.html>

apen25. (14 de Junio de 2016). Obtenido de
https://apen.es/newsletters/PDF/Firewall_Como%20funciona.pdf

AXA Seguros, S. d. (s.f.). Auto Guía de Usuario. Delegación Tlalpan, Ciudad de México, México.

Bisbé, R. L. (26 de Enero de 2015). *Campus MVP*. Obtenido de
<https://www.campusmvp.es/recursos/post/5-caracteristicas-de-Sublime-Text-que-deberias-conocer.aspx>

Bootstrap. (03 de 10 de 2017). *Bootstrap*. Obtenido de
<https://getbootstrap.com/docs/4.0/getting-started/introduction/>

Brickner, D. (2005). *Linux Desktop Pocket Guide*. Sebastopol: O'Reilly Media, Inc.

Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid, España: Ediciones Diaz Santos, S.A.

C.V., H. S. (07 de 04 de 2014). Vehiculos Residentes Condiciones Generales. *Póliza de Seguro*. Ciudad de México, México.

CARRASCO FERNÁNDEZ, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Ediciones Paraninfo.

Casermeiro, M. J. (2014). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. COMT0110. IC Editorial.

Ceballos, F. (13 de Septiembre de 2013). *Forbes*. Obtenido de
<https://www.forbes.com.mx/educacion-tecnologica/>

Cecília Oliveira Bezerra, E. P. (2017). TRADIÇÃO E INOVAÇÃO NA ERA DIGITAL: VALOR SIMBÓLICO, CULTURA E MARKETING1. *Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 67-86, 108, 249.

- CEMA, U. D. (2012). *Conceptos fundamentales del desarrollo de*. Buenos Aires, Argentina: Econstor.
- Chen-Wiego, M. A. (2012). La economía informal definiciones, teorías y políticas. *Globalizando y Organizando*, 1-5.
- CodeIgniter. (22 de Marzo de 2018). *CodeIgniter*. Obtenido de https://codeigniter.com/user_guide/overview/at_a_glance.html
- Colomer, P. C. (2010). *Universidad del País Vasco*. Obtenido de <http://cv.uoc.edu/web/~fcanoco/img/CSS.pdf>
- company, a. (10 de 2016). *acens.com*. Obtenido de <https://www.acens.com/wp-content/images/2016/10/bootstrap-framework-acens-wp.pdf>
- Computación, D. d. (18 de Febrero de 2009). *DECC/PUJC*. Obtenido de <http://cic.puj.edu.co/wiki/lib/exe/fetch.php?media=materias:patronmvc.pdf>
- Coser, M. U. (2010). ENGENHARIA DO CONHECIMENTO APLICADA AO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE NA INDÚSTRIA DO SOFTWARE. *Revista chilena de ingeniería*, 53-63.
- Couso, R. P. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. . España: Ideas Propias.
- Csana´d Z. Bachrati, R. H. (05 de 02 de 2006). Mobile D-loops are a preferred substrate for the Bloom's syndrome helicase . UK.
- Cuaresma, M. J. (Octubre de 2001). *Universidad de Sevilla*. Obtenido de Lenguajes y Sistemas Informáticos: <http://www.lsi.us.es/docs/informes/EstadoActual.pdf>
- Cuenca, J. (16 de Febrero de 2014). *Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jackson_Cuenca/publication/2952564

26_FIREWALL_O_CORTAFUEGOS/links/56c8a7ed08ae96cdd06baf7c/FIREW
ALL-O-CORTAFUEGOS.pdf

Daniel E. Innis, B. J. (1994). *Costumer Service: The Key to Costumer Satisfaction, Costumer Loyalty, and Market Share*. Ohio: Journal of Business Logistics.

Desarrollo, U. I. (Septiembre de 2007). *UNID*. Obtenido de Mi materia en línea:
http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/IEL/SI/AM/06/Modelos.pdf

Developers, G. (01 de 05 de 2020). *Introducción a Android Studio*. Obtenido de
<https://developer.android.com/studio/intro>

Digital, M. (26 de noviembre de 2014). *gob.mx*. Obtenido de
<https://www.gob.mx/mexicodigital/articulos/programa-de-inclusion-y-alfabetizacion-digital-piad>

Digitales, B. (05 de Noviembre de 2012). *aliat.org.mx*. Obtenido de
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/sistemas/Introduccion_a_la_informatica/Introduccion_a_la_informatica-Parte2.pdf

docs, M. w. (03 de Enero de 2017). *developer.mozilla.org*. Obtenido de
<https://developer.mozilla.org/es/docs/HTML/HTML5>

Domínguez, A. J., & Hernández Jaimes, L. (03 de 2015). *Universidad Autónoma del Estado de México*. Obtenido de
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Duarte, E. (21 de Junio de 2012). *Capacity*. Obtenido de information Technology Academy: <http://blog.capacityacademy.com/2012/06/21/las-12-amenazas-mas-peligrosas-en-internet/>

EcuRed. (2018). *EcuRed*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Pfsense>

EllisLab, & Instituto de Tecnología de Columbia Británica. . (2017). *CodeIgniter*.
Obtenido de <https://codeigniter.com/>

Fátima GuardaniI, M. L. (2013). A relação entre valores, práticas organizacionais e
confiança de clientes no setor de serviços. *Associação Brasileira de
Engenharia de Produção*, 67, 470, .

Fernández, S. C. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. España:
Ediciones Paraninfo, S. A.

firewallhardware. (2018). *firewallhardware*. Obtenido de
<http://www.firewallhardware.es/pfsense.html>

Formared. (21 de Noviembre de 2013). *Formared*. Obtenido de
[http://formared.blogspot.mx/2013/11/ventajas-y-desventajas-del-
internet.html](http://formared.blogspot.mx/2013/11/ventajas-y-desventajas-del-internet.html)

Foundation, F. S. (19 de 02 de 2018). *GNU.org*. Obtenido de
<https://www.gnu.org/philosophy/free-sw.html>

Foundation, T. A. (1997-2017). *Apache*. Obtenido de <https://httpd.apache.org/>

Francisco Ruiz, Michael González Harbour. (01 de 10 de 2009). Obtenido de
<https://www.istr.unican.es/asignaturas/is1/is1-t02-trans.pdf>

Giandini, R. (07 de 2016). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA FACULTAD DE
INFORMÁTICA*. Obtenido de [http://ic.info.unlp.edu.ar/wp-
content/uploads/2016/07/Desarrollo-de-Software-Basado-en-Modelos.pdf](http://ic.info.unlp.edu.ar/wp-content/uploads/2016/07/Desarrollo-de-Software-Basado-en-Modelos.pdf)

Gibert Ginestá, M., & Pérez Mora, O. (01 de 07 de 2005). *UOC.edu*. Obtenido de
<http://www.uoc.edu/masters/oficiales/img/913.pdf>

Godoy, J. N. (2011). *El capital humano en la atención al cliente*. Valencia, Venezuela:
Universidad de Carabobo.

- González, G. (16 de Noviembre de 2017). *GENBETA*. Obtenido de <https://www.genbeta.com/herramientas/el-editor-de-texto-atom-anade-colaboracion-en-tiempo-real-para-los-programadores>
- Google.inc. (23 de Febrero de 2017). *Google CHarts*. Obtenido de <https://developers.google.com/chart/interactive/docs/>
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. México, D. F.: Panorama.
- Gutiérrez, D. (Julio de 2011). *Universidad de los Andes*. Obtenido de http://www.codecompiling.net/files/slides/IS_clase_13_metodos_y_procesos.pdf
- Gutiérrez, J. J. (15 de Mayo de 2008). *lsi.us*. Obtenido de http://www.lsi.us.es/~javierj/investigacion_ficheros/Framework.pdf
- HDI Seguros, S. d. (19 de 04 de 2016). Condiciones Generales Scotiabank (FIU). Ciudad de México, México.
- Internacional, B. (2018). *Lynksys.com*. Obtenido de <https://www.linksys.com/es/r/resource-center/business-solutions/portal-cautivo/>
- Internet.MX, A. d. (18 de Mayo de 2017). *Asociación de Internet.MX*. Obtenido de <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/function/startdown/60/lang,es-es/?Itemid=>
- Jak58, & Vialfa, C. (Marzo de 2018). *High-Tech CCM*. Obtenido de <https://es.ccm.net/faq/2755-que-es-un-proxy>
- Jiménez, E. B. (28 de Octubre de 2009). Obtenido de <http://mundogeek.net/archivos/2009/10/28/las-10-aplicaciones-de-software-libre-mas-populares/>

- Johnson, R. (2005). J2EE Development Frameworks. *IT SYSTEMS PERSPECTIVES, Interface21*, 107.
- Juan-Miguel Aguado, I. J.-S. (2015). *e-lis*. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/30299/1/10.pdf>
- Julio Alonso-Arévalo, J. A.-C. (2017). Aplicaciones móviles en salud: potencial, normativa. Salamanca, Salamanca, España.
- Junquera, P. M. (04 de Junio de 2015). Diseño y desarrollo de una aplicación de escritorio. Valladolid, España.
- Library, F. (2018). *fpdf.ogr*. Obtenido de <http://www.fpdf.org/>
- Lic. Enriquez Juan Gabriel, D. C. (2013). <https://publicaciones.unpa.edu.ar>. Obtenido de <https://publicaciones.unpa.edu.ar/index.php/ICTUNPA/article/view/581/560>
- Liuska Martínez Noris, G. F. (29 de 05 de 2019). APLICACIÓN MÓVIL PARA EL APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLÉS EN EL CUARTO GRADO. Las Tunas, Cuba, Cuba.
- Lorente, V. M. (21 de Mayo de 2014). *Aula de Software Libre de la Universidad de Córdoba*. Obtenido de [https://www.uco.es/aulasoftwarelibre/375-
implementacion-de-un-portal-cautivo-con-wifidog/](https://www.uco.es/aulasoftwarelibre/375-implementacion-de-un-portal-cautivo-con-wifidog/)
- Macias, M. E. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. *Lebret*, 333-354.
- Madruga, P. M. (05 de Abril de 2006). <https://aws.amazon.com/es/>. Obtenido de [http://spain-s3-mhe-prod.s3-website-eu-west-
1.amazonaws.com/bcv/guide/capitulo/8448148797.pdf](http://spain-s3-mhe-prod.s3-website-eu-west-1.amazonaws.com/bcv/guide/capitulo/8448148797.pdf)

Maestras, J. P. (Septiembre de 2008). *Universidad Complutense de Madrid*. Obtenido de Facultad de INformática:
<https://www.fdi.ucm.es/profesor/jpavon/poo/2.14.MVC.pdf>

Maestras, J. P. (14 de Enero de 2011). *Depto. Ingeniería del Software*. Obtenido de e Inteligencia Artificial Universidad Computense Madrid:
<https://www.fdi.ucm.es/profesor/jpavon/poo/2.14.MVC.pdf>

Maida, Esteban Gabriel, Pacienza, Julian. (30 de 03 de 2015). *Metodologías de desarrollo de software*. Obtenido de Universidad Católica Argentina:
<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/metodologias-desarrollo-software.pdf>

Maira Cecilia Gasca Mantilla, L. L. (27 de 08 de 2013). Metodología para el desarrollo de aplicaciones móviles. Colombia.

Manuel, F. (10 de Febrero de 2012). *GENBETA*. Obtenido de <https://www.genbeta.com/herramientas/sublime-text-un-sofisticado-editor-de-codigo-multiplataforma>

MARINA OGNJANOVIĆ Saga D.O.O, V. S. (2016). GUIDELINES FOR FRAMEWORK DEVELOPMENT PROCESS. *Stanojevic Vojislav, 2-7*.

Marta Jacob Escauriaza, J. T. (2001). Innovación en el sector turístico balear. Análisis prospectivo de tecnologías. *Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica, 15*.

Martin Chirstofer, A. P. (1991). *Relationship Marketing: Bringing Quality Customer Service and Marketing Together*. London: Ballantyne, Chirstofer and Payne.

México, S. d. (2007). Acercamientos al estudio de los servicios ecosistémicos. *Gaceta Ecológica, 8-15*.

México, U. N. (10 de Octubre de 2006). *Facultad de Contaduría y Administración.*

Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/4/informatica_4.pdf

Molina, E. R. (2018). *DKSign*. Obtenido de <https://dksignmt.com/que-es-un-servidor-lamp-y-como-instalar-uno/>

Multicomp, S. (20 de Marzo de 2015). *Multicomp*. Obtenido de <http://multicomp.com.mx/10-fallas-principales-de-seguridad-informatica/>

MySQL. (08 de 01 de 2018). *mysql.com*. Obtenido de <https://www.mysql.com/why-mysql/#es-0-0>

Navarro, V., & Sanchez, A. (27 de Abril de 2011). *Universitat de Barcelona*. Obtenido de http://www.ub.edu/stat/docencia/bioinformatica/introbiocomputacio/ServidoresWeb/ServidoresWeb-Concepto_Configuracion_Uso.pdf

Nicole Suclla Fernandez I, L. F., LeirasIII, A., & HamacherIV, S. (2012). Diseño de sistemas de medición de desempeño de proveedores: experiencias de un caso de estudio. *Epub*, 1-7.

OPERATIUS, D. D. (13 de Julio de 2010). *Elara.Site.AC.UPC.EDU*. Obtenido de <http://elara.site.ac.upc.edu/documentacion/INTERNET%20-%20UD8%20-%20Protocolo%20HTTP%20y%20servidores%20WEB.pdf>

Oracle. (2013). *Oracle*. Obtenido de https://docs.oracle.com/cd/E28280_01/webcenter.1111/e36142/Topic_6.1.htm

Orallo, E. H. (2012). *Universidad Politécnica de Valencia*. Obtenido de <http://www.disca.upv.es/enheror/pdf/ActaUML.PDF>

- Paco Blanco, J. C. (2009). Metodología de desarrollo ágil para sistemas móviles Introducción al desarrollo con Android y el iPhone. *Doctorado en Ingeniería de Sistemas Telemáticos*, 7-15.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). *Understanding Customer Expectations of Service*. Texas: ABI/INFORM Global.
- Peinado, F. (20 de 0Marzo de 2011). *Depto. de Ingeniería de Software*. Obtenido de Ingeniería Artificial:
<https://www.fdi.ucm.es/profesor/fpeinado/courses/oo/LPS-14ModeloVistaControlador.pdf>
- Pekka Abrahamsson, Antti Hanhineva, Hanna Hulkko, Tuomas Ihme, Juho Jääliñoja, Mikko Korkala, Juha Koskela, Pekka Kyllönen, and Outi Salo. (2017). Mobile-D: An Agile Approach for Mobile Application Development. *Software engineering* (págs. 1-2). Findlandia: ResearchGate.
- Pérez, J. Á., Roca Fernández, J., & Pereira Suárez , A. (14 de Mayo de 2007). *Seguridad en Sistemas de Información*. Obtenido de <http://sabia.tic.udc.es/docencia/ssi/old/2006-2007/docs/trabajos/06%20-%20Firewalls%20%5Bupdated%5D.pdf>
- php.net. (25 de 02 de 2018). *php.net*. Obtenido de <http://php.net/manual/es/intro-what-is.php>
- Power, C. D. (2006). *Satisfaction*. Portafolio.
- Primero, M. (26 de Enero de 2015). *mexicanosprimero.org*. Obtenido de <http://mexicanosprimero.org/index.php/45-educacion-en-mexico-noticias-investigacion-y-analisis/publicaciones-y-estudios/estado-de-la-educacion-en-mexico>
- Profeco, B. d. (2006). *El lado oscuro de Internet*. Ciudad de México: Profeco.

QUÁLITAS, C. D. (2017). En el rumbo correcto. Alvaro Obregón, Ciudad de México, México.

QUÁLITAS, C. D. (07 de 2017). MANUAL DE POLÍTICAS. Ciudad de México, México.

QUÁLITAS, C. D. (2018). Trazando nuevas rutas. Álvaro Obregón , Ciudad de México, México.

QuestionPro. (2021 de 05 de 25). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/tamaño-de-la-muestra.html>

Rafael Camps Paré, Luis Alberto Casillas Santillán, Dolors Costal Costa, Marc Gibert Ginestá, Carme Martín Escofet, Oscar Pérez Mora. (01 de Julio de 2005). *UOC.edu*. Obtenido de <http://www.uoc.edu/masters/oficiales/img/913.pdf>

Ricádez, C. (8 de Octubre de 2013). *Milenio*. Obtenido de <https://sipse.com/milenio/el-mal-uso-de-internet-provoca-ansiedad-estres-y-depresion-55277.html>

Roa, O. L. (27 de Enero de 2007). *DECC PUJC*. Obtenido de Departamento de Electrónica y Ciencias de la Computación: http://cic.puj.edu.co/wiki/lib/exe/fetch.php?media=materias:is1:01_lectura_ingenieria_software.pdf

Rodrigo. (03 de Agosto de 2016). *Gitmedio*. Obtenido de <http://www.gitmedio.com/gitmedio/4-librerias-para-generar-reportes-pdf-con-php/>

Roger S. Pressman, P. (2010). *Ingeniería del software, Un enfoque practico*. Mexico: McGraw-Hill.

Rouse, M. (Diciembre de 2016). *TechTarget*. Obtenido de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Servidor-Proxy>

- Sánchez, J. (04 de Agosto de 2016). *www.jorgesanchez.net*. Obtenido de <https://jorgesanchez.net/presentaciones/bases-de-datos/pdf/sistemas-gestores-de-bases-de-datos.pdf>
- Sánchez, Y. C. (2018). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/ventajas-desventajas-internet/>
- Santander, C. Q. (28 de 08 de 2014). SEGURO DE AUTOMÓVILES Y CAMIONETAS FRONTERIZOS Y LEGALIZADOS HASTA 3 ½ TONELADAS EN COASEGURO QUALITAS ZURICH SANTANDER. Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México, México.
- Schwager, C. M. (1993). *Understanding Costumer Experience*. California: Zurich HelpPoint as part of the Managing Risk Series.
- Seguros, G. d. (01 de 07 de 2005). Asistencia Jurídica. *Seguros de Autos*. Benito Juárez, Ciudad de México, México.
- Seguros, G. d. (23 de 09 de 2014). Responsabilidad Civil Federal. *Seguro obligatorio condiciones generales*. México D. F., México D. F., México.
- Seguros, G. d. (26 de 07 de 2017). Políticas de Ajustadores. Benito Juárez, Ciudad de México, México.
- Seguros, G. d. (01 de 11 de 2018). *General de Seguros*. Obtenido de <http://www.generaldeseguros.mx>
- Seguros, G. d. (2020 de 11 de 2020). SOLICITUD DE SEGURO DE AUTOMÓVILES Y PICK UP ´S. México D. F. , México D. F. , México.
- Seguros, G. d. (s.f.). Seguro de Automóviles Términos y Condiciones del Uso de medios electrónicos. Benito Juárez, Ciudad de México, México.

Serrano, M. J. (2011). *Gestión Comercial y servicio de atención al cliente*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, SA.

Serrano, M. J. (2012). *Comunicación y Atención al Cliente*. Madrid, España: Editorial Paraninfo, SA.

Sitios Regios. (2018). *Sitios Regios*. Obtenido de <https://portal.sitiosregios.com/knowledgebase/124/iQue--es-un-Proxy-y-para-que-sirve-.html>

Software, D. d. (17 de Enero de 2012). *Facultad de Informática*. Obtenido de Universidad Politécnica de Madrid: <http://lml.ls.fi.upm.es/ep/entornos.pdf>

Squid-Cache.org. (09 de Mayo de 2013). *Squid-Cache.org*. Obtenido de <http://www.squid-cache.org/>

Stallman, R. M. (2002, 2010, 2015). *Free Software, Free Society*. Boston: Free Software Foundation, Inc.

Stallman, R. M. (2004). *Software Libre para una sociedad libre*. Madrid: Traficantes de Sueños.

Suehring, S. (2002). *MySQL Bible*. New York: Wiley Publishing, Inc.

Systems, S. (2018). *Sparx Systems*. Obtenido de <http://sparxsystems.com/products/ea/>

TCPDF. (2018). *TCPDF.org*. Obtenido de <https://tcpdf.org/>

Tecnológica, Á. (2018). *Tecnología*. Obtenido de <http://www.areatecnologia.com/informatica/servidor-y-tipos.html>

Thompson, I. (JULIO de 2006). La Satisfacción del Cliente. págs. 1-5.

- Tono Pulido. (24 de 11 de 2008). Obtenido de <https://iesvillalbahervastecnologia.files.wordpress.com/2009/09/sistemas-operativos.pdf>
- Torres, V. C. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el Servicio*. España: IdeasPropias.
- Unknown. (13 de Noviembre de 2011). *Mantenimiento de una Computadora*. Obtenido de <https://mantenimientosdeunapc.blogspot.mx/2011/11/que-es-xampp-y-para-que-sirve.html>
- Valarie A. Zeithaml, A. P. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Costmer, Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Vallecillo, L. F. (s.f.). Una Introducción a los Perfiles UML. *Depto. de Lenguajes y Ciencias de la Computación, 2-5*.
- Vera, W. E. (2007). *SERVICIO Y ATENCIÓN AL*. Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Viñas, M. (20 de Noviembre de 2011). *TotemGuard*. Obtenido de <https://www.totemguard.com/aulatotem/2011/11/errores-que-cometen-los-centros-educativos-al-adoptar-las-tic/>
- VSantivirus. (17 de Septiembre de 2002). *VSantivirus*. Obtenido de <http://www.vsantivirus.com/20vul.htm>
- Web, W. W. (01 de Feb de 2018). *w3.org*. Obtenido de <https://www.w3.org/html/>
- You, L. F. (Enero de 2008). A Developer's First Look At Android. *Naukri*, 49-50. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/30551848/android--tech.pdf?1360332915=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DWhat_is_Android.pdf&Expires=160574

5853&Signature=IRukCoWUAU0uiO9K4wfiG~JPeOFEYWn77tihI1~wV9DbvrA
nTYiqJIQJlmt5siT~3xbL4P9RRd-CFHEH3

YOU, L. F. (Enero de 2008). *Naukri*. Obtenido de
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/30551848/android--tech.pdf?1360332915=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DWhat_is_Android.pdf&Expires=1605745853&Signature=IRukCoWUAU0uiO9K4wfiG~JPeOFEYWn77tihI1~wV9DbvrAnTYiqJIQJlmt5siT~3xbL4P9RRd-CFHEH3

Zepeda, R. (22 de Noviembre de 2015). *Informático.com*. Obtenido de
<http://blogdelinformatico-reizer.blogspot.mx/2015/11/caracteristicas-de-xampp.html>

Zero, P. S. (2018). *Sierra Zero*. Obtenido de <http://sierrazero.blogspot.mx/>