

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO

SÁNCHEZ CARRIÓN



FACULTAD DE INGENIERÍA

INDUSTRIAL, SISTEMAS E

INFORMÁTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO MÓVIL PARA MEJORAR
LA ATENCIÓN DE PEDIDOS DE LA EMPRESA KIAN CAFÉ**

Presentado por:

PATRICIA ELIZABETH CHILENO CAMPOS

Asesor:

ING. JHONAR ANGEL GALLARDO ANDRÉS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

HUACHO

2022

Reporte - Patricia Chileno Campos

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Sergio Arboleda Trabajo del estudiante	

DEDICATORIA

Esta Tesis va dedicado a mi padre Carlos y mi madre Elisa por su apoyo incondicional en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor por la asesoría que me brindo durante toda la investigación y a los ingenieros que me apoyaron en realizar esta tesis.

INDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
INDICE DE TABLA.....	iii
INDICE DE FIGURA.....	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRAC	vii
INTRODUCCION	viii
1 CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad Problemática.....	1
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos	3
1.3 Objetivo de la Investigación	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
1.4 Justificación de la Información.....	5
1.5 Delimitación del Estudio	6
1.5.1 Delimitación Espacial.....	6
1.5.2 Delimitación Temporal.....	6
1.5.3 Delimitación Teórica.....	6
1.6 Viabilidad del estudio.....	7
1.6.1 Evaluación Técnica.....	7
1.6.2 Evaluación Ambiental.....	7
1.6.3 Evaluación Financiera	7
1.6.4 Evaluación Social	7
2 CAPITULO II: MARCO TEORICO	8
2.1 Antecedente de la Investigación	8
2.1.1 Investigaciones Internacionales	8
2.1.2 Investigaciones Nacionales	11
2.2 Bases Teóricas	13
2.2.1 Aplicación Móvil	13

2.2.2	Herramientas Informáticas.....	14
2.3	Definición de Términos básicos.....	15
2.4	Hipótesis de la Investigación.....	16
2.4.1	Hipótesis General.....	16
2.4.2	Hipótesis Específicos.....	16
2.5	Operacionalización de las Variables.....	17
3	CAPITULO III: METODOLOGIA.....	18
3.1	Diseño Metodológico.....	18
3.2	Población y Muestra.....	18
3.2.1	Población.....	18
3.2.2	Muestra.....	19
3.3	Técnicas de Recolección de Datos.....	19
3.3.1	Visualizar.....	20
3.3.2	Pedidos.....	20
3.3.3	Pagos.....	20
3.3.4	Control.....	20
3.4	Técnicas de Recolección de Datos.....	21
3.5	Matriz de Consistencia.....	22
4	CAPITULO IV: RESULTADOS.....	23
4.1	Análisis de Resultados.....	23
4.2	Contrastación de Hipótesis.....	33
5	CAPITULO V: DISCUCIONES.....	36
6	CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	39
6.1	Conclusiones.....	39
6.2	Recomendaciones.....	40
7	CAPITULO V: BIBLIOGRAFIA.....	41
7.1	Fuentes Bibliográficas.....	41
7.2	Anexo 01.....	44
7.3	Anexo 02.....	45
7.4	Anexo 03.....	46
7.5	Anexo 04.....	47
7.6	Anexo 05.....	48
7.7	Anexo 06.....	49
7.8	Anexo 07.....	50

7.9	Anexo 08	51
------------	-----------------------	-----------

INDICE DE TABLA

Tabla 1: Variables de Estudio	17
Tabla 2 Resultado del cuestionario de la pregunta si puede visualizar la carta	23
Tabla 3 Resultado del cuestionario de la pregunta si puede visualizar la carta de la gastronomía y costos en tiempo real utilizando la aplicación móvil	24
Tabla 4. Resultado del cuestionario si puede realizar pedidos de la carta en tiempo real	27
Tabla 5. Resultado del cuestionario si pueden realizar pedidos de la carta en tiempo real utilizando la aplicación móvil	28
Tabla 6. Resultado del cuestionario si puede realizar pagos atraves de algún aplicativo movil	30
Tabla 7. Resultado del cuestionario si puede realizar pagos atraves de algún aplicativo móvil	31

INDICE DE FIGURA

Figura 1:Resultado del cuestionario Visualizar Carta en tiempo Real	23
Figura 2:Visualizar la carta de la gastronomía – Aplicativo móvil	24
Figura 3:Pantalla del Ingreso al aplicativo movil	25
Figura 4:Pantalla de visualización de la carta de la gastronomia en tiempo real	26
Figura 5. Resultado del cuestionario si puede realizar pedidos de la carta en tiempo real.....	27
Figura 6. Resultado del cuestionario si pueden realizar pedidos en tiempo real – Aplicativo Movil.....	28
Figura 4:Pantalla de visualización para realizar pedidos	29
Figura 8:Resultados del cuestionario si puede realizar pagos atraves de algún aplicativo móvil	30
Figura 9. Resultados del cuestionario si puede realizar pagos - Aplicativo Movil.....	31
Figura 10. Pantalla para realizar los pagos atraves del aplicativo móvil	32
Figura 11. Si permite mejorar la atención de los pedidos de la empresa Kian Cafe	33
Figura 12. Si permite mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café.	34
Figura 13. Si permite mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café.....	35
Figura 14. Matriz de Consistencia	44
Figura 15.Validacion de Experto N° 1.....	45

Figura 16. Validación de Experto N° 2.....	46
Figura 17. Validación de Experto N° 3.....	47
Figura 18.Cuestionario.....	48
Figura 41. Datos del cuestionario Visualizar la carta de Gastronomía y costo	49
Figura 20.Datos del cuestionario Realizar pedidos.....	50
Figura 21.Datos del cuestionario realizar pagos	51

RESUMEN

El estudio tuvo como finalidad principal plantear la implementación de un aplicativo móvil que pueda mejorar la atención de los pedidos de la empresa Kian Café. También Plantear la implementación de un aplicativo móvil que pueda mejorar la visualización de la gastronomía de la empresa Kian Café, Recomendar y sugerir el despliegue de un aplicativo móvil que permita mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café la delineación de la investigación fue experimental tiene un enfoque cuantitativo. La población de estudio fue de 48 clientes que compran por delivery constantemente y la muestra fue de 27 clientes la data fue procesada con el software estadístico SPSS. Los efectos fueron satisfactorios llegando a la conclusión que la propuesta del despliegue de un aplicativo móvil permitió mejorar la atención de los pedidos de la empresa Kian Café esto debido a la mejora del desarrollo de servicio al cliente en la compra de los productos de la carta que ofrece la empresa, así mismo la facilidad que tiene el cliente con la aplicación en la adquisición y pago de los productos.

Palabras claves: Aplicación Móvil, Mejora de atención de los clientes, Mejora la visualización de la gastronomía

ABSTRAC

The main purpose of the study was to propose the implementation of a mobile application that can improve the attention of the orders of the Kian Café company. Also Propose the implementation of a mobile application that can improve the visualization of the gastronomy of the Kian Café company, Recommend and suggest the deployment of a mobile application that allows to improve the payments of the purchase of the gastronomy of the Kian Café company the delineation of The research was experimental and has a quantitative approach. The study population was 48 customers who constantly buy by delivery and the sample was 27 customers, the data was processed with the SPSS statistical software. The effects were satisfactory, reaching the conclusion that the proposal for the deployment of a mobile application allowed to improve the attention of the orders of the Kian Café company, this due to the improvement of the development of customer service in the purchase of the menu products that The company offers, as well as the facility that the client has with the application in the acquisition and payment of the products.

Keywords: Mobile application, Improved customer service, Improved visualization of gastronomy

INTRODUCCION

La investigación está desarrollada para proponer el despliegue de un aplicativo móvil que permita mejorar la atención a los clientes potenciales que solicitan constantemente la gastronomía que ofrece la empresa Kian Café, así también de mejorar el servicio que se brinda en línea con el fin de mantener a sus clientes satisfecho con el servicio que se le brinda. La aplicación móvil ofrece muchos beneficios para las empresas apoya en optimizar los procesos de negocio elimina cuellos de botella dentro de la empresa, fideliza a los clientes y brinda rapidez en realizar transacciones bancarias, así también cuenta con una seguridad al momento de realizar procesos de negocios. El diseño del estudio será experimental la cual se realizaran un estudio inicialmente sin la propuesta y luego se analizara con la implementación el ofrecimiento del despliegue de un aplicativo móvil para seguidamente realizar otro cuestionario con las misma preguntas y verificar si hay resultados satisfactorios utilizando el aplicativo en mención, así también se considerara a los clientes potenciales que constantemente están solicitando pedidos de la gastronomía que ofrece la empresa Kian Café que es bien reconocida en todo el norte chico como una de las mejores empresas de gastronomía. Esta investigación tiene una gran importancia ya que se proponer implementar un aplicativo móvil para la empresa apoyara en la atención a los clientes y así poder dar un servicio de calidad a los mismos. Así también es una tecnología emergente en el mercado ya que muchas empresas ya cuentan con este tiempo de aplicativo que apoya los servicios de una institución o empresa. El uso de las tecnologías de la información bien implementadas garantiza el éxito en todas las organizaciones, en el presente estudio se propondrá un aplicativo que permita soportar todos los requerimientos de la empresa.

1 CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad Problemática

La empresa Kian Café se dedica al rubro de la gastronomía la cual está ubicada en la calle colón N° 555 en el distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima y país Perú, entre su gastronomía tiene el Makis de Acevichado, spicy, ebi tartare, tako tartare, california, daikon, avocado, fried, pulpo al olivo, ninniku, Top Makis de Sakana, Kinoko, Ikayaki, Doragon, Tokoyaki. Promo Makilovers de Medio palo, un palo, dos palos, gohan, Postres de Pie limón, crema volteada, tres leches de chocolate, cheese cake de fresa y torta de chocolate, bebidas calientes de té verde, menta, te negro con arándanos y piña ,te negro con esencia de cacao, comida japonesa como batayaki, chicken yasaiudon, ebi yasaikame, yakimeshi, chicken katsu, sakana katsu, obentos como de chicken katsu obento, batayaki obento, yakimeshi obento,yasaiudon obento, sakana katsu obento, guardicionales como ensaladas frescas grandes, ensalada fresca , ensalada cosida, porción de papas, porción del pan al ajo, bebidas frias como naranja, limonada, chicha morada, maracuyá, frozen, chilcanos y sangrías como chilcano clásico, chilcano guinda, chilcano maracuyá, pisco sour, anticuchos, chorizo parrillero, chorizo finas hierbas, coctail salchichas, champiñones, salchipapa clásica, filete de pechuga, filete de pierna, pechuga especial, bocheta de pollo, lomo fino, bife de chorizo, baby beef, churrasco a la parrilla, chuletas y lomo de cerdo, la gran variedad de platos que tiene Kian Café es una fortaleza que tiene frente a sus competidores, actualmente los clientes ingresan a sus instalaciones a consumir sus platos a la carta así también los mismos hacen pedidos por teléfono y whastapp de productos conocidos, la información del registro de fechas se utiliza para calcular indicadores de gestión

marketeados, los clientes cuando realizan sus pedidos por estos medios no tiene la gastronomía disponible del día por lo cual acuden a realizar consultas de los mismo al empleado que está a cargo de contestar, registrar las consultas y los pedidos de los clientes, al usar estos medios de comunicación ocasiona una saturación de los pedidos y consultas la cual los clientes esperan demasiado tiempo y en ocasiones optan por elegir a otras empresas de comida rápida. Los clientes no solo tienen que consultar la gastronomía del día que tienen disponibles sino también sus costos y tiempos de atención. La dirección de Kian Café está buscando una solución a este problema ya que le ocasiona pérdida de pedido de los clientes y consumo de tiempo de una persona encargada a la atención de estos requerimientos. Así mismo el encargado de la atención de los pedidos por medio del teléfono y whatsapp transcribe la información para enviarlos al encargado de la cocina para que preparen los pedidos, después de preparar los mismos se informa al personal de envió a domicilio para que entregue los pedidos a los clientes. La dirección de Kian Café sabiendo que la informática puede mejorar los procesos de negocios en una empresa u organización necesita contar con una herramienta informática en la cual los clientes pueden acceder a visualizar la gastronomía que ofrece en el día mostrando el precio como también permitirle realizar pedidos a través de la misma y realizar el pago de sus pedidos, después de realizar el pago los encargados de la dirección de Kian Café necesitan que esta herramienta informática envíe un mensaje de confirmación al administrador, encargado de cocina y envió para que estén enterado del pedido y en el tiempo establecido cumplir con la entrega del mismo. Así también que esta herramienta informática

sea accedida a través de un aplicativo móvil para dar mayores facilidades a los clientes a realizar sus pedidos.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema General

¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar la atención de los pedidos de la empresa Kian Café?

1.2.2 Problemas Específicos

¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar la visualización de la gastronomía de la empresa Kian Café?

¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café?

¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café?

1.3 Objetivo de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar la atención de los pedidos de la empresa Kian Café.

1.3.2 Objetivos Específicos

Plantear la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar la visualización de la gastronomía de la empresa Kian Café.

Recomendar la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café.

Sugerir la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café.

1.4 Justificación de la Información

Todas las empresas y organizaciones actualmente están implementando tecnologías de información en sus negocios y procesos con tal de optimizarlos y mejorarlos para dar una mejor atención a sus clientes y usuarios, así mismo la tecnología de información mejora procesos de negocios lo que genera valor para los accionistas. Todas las empresas ya empiezan a usar herramientas informáticas para apoyar a sus negocios en diferentes ámbitos. Las aplicaciones móviles actualmente brindan beneficios importantes a los negocios que lo usan como generar una comunicación única con los usuarios ya que la empresa puede mostrar la información que desee a sus clientes a través del aplicativo móvil así mismo puede darle mantenimiento a la información y los compradores pueden visualizar estas en tiempo real, unos de los valores agregados que brinda el aplicativo móvil es el incremento de las ventas y fidelización a los clientes ya que contando con esta herramienta informática los compradores tienen la facilidad de comprar los productos de una manera personalizada y confiable así mismo brindar esta facilidad a los clientes hace que los mismos se fidelicen ya que sus proveedores brindan las facilidades para adquirir sus productos y bienes de una manera más fácil y confiable. Estas tecnologías sirven para aumentar beneficios, reducir costos y mejorar los servicios de gestión y organización en las empresas, también es una herramienta informática que funciona como marketing ya que los clientes pueden visualizar promociones y costos de los productos, servicios y gastronomía que puede ofrecer una empresa. Todos estos beneficios que ofrecen las aplicaciones móviles ayudan a las empresas a posicionarse en el mercado y por ende mejorar sus ingresos.

1.5 Delimitación del Estudio

1.5.1 Delimitación Espacial

El estudio se realizará en la empresa de gastronomía Kian Café que se encuentra en la calle colón N° 555 Huacho, Huaura, Lima, Perú.

1.5.2 Delimitación Temporal.

El estudio se desarrollará en el año 2022 en la empresa Kian Café localizada en la ciudad de Huacho, el investigador considera este tiempo prudencial para terminar con el desarrollo del estudio.

1.5.3 Delimitación Teórica

El estudio estará relacionada a los conceptos de la propuesta del despliegue de una aplicación móvil, mejorar de atención de los pedidos, plantear, recomendar, sugerir la implementación del aplicativo móvil.

1.6 Viabilidad del estudio

1.6.1 Evaluación Técnica

La investigación es técnicamente viable ya que existen los recursos de tecnología de información, como herramientas informáticas, lenguaje de programación, framework y plataformas informáticas para desarrollar la investigación.

1.6.2 Evaluación Ambiental

La investigación es viable ya que durante el desarrollo de la investigación no ocasionara ningún impacto ambiental que afecte a la naturaleza.

1.6.3 Evaluación Financiera

La investigación es viable ya que se cuenta con los medios económicos para poder solventar los gastos ocasionados por la misma, así mismo los medios económicos serán autofinanciados por el investigador durante el desarrollo de la misma.

1.6.4 Evaluación Social

La colaboración de las personas que administran y dirigen la empresa Kian Café será importante y decisiva para el éxito de la investigación así mismo de los trabajadores que soportan todos los procesos de negocios de la misma.

2 CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedente de la Investigación

2.1.1 Investigaciones Internacionales

En ese capítulo estaremos presentando las siguientes investigaciones internacionales.

(Pinzon & Sanabria, 2021) En su estudio realizado, la cual fue desarrollado en la ciudad de Bogotá país Colombia, la síntesis del problema fue que se requiere una herramienta informática para apoyar a las personas sordomudas a facilitar su interacción comunicativa con interlocutores que no conocen el lenguaje de señas. El objetivo del estudio fue desarrollar una aplicación móvil para garantizar el contacto entre personas, por medio de imágenes consumiendo servicios web, Construir con ayuda de la librería MediaPipe Hands el algoritmo de detección de señas del lenguaje de señas colombiano, Diseñar un API (Application Programming Interface) que permita el consumo del servicio de detección de señas desde la aplicación móvil crear un algoritmo de detección de lenguaje de señas colombiano. El diseño fue experimental y las conclusiones, la aplicación GestureApp que se trabajó en el presente proyecto busca brindar la posibilidad de que las personas sin discapacidad del habla y escucha puedan interpretar señas básicas del LSC, permitiendo una mayor inclusión de la población sordomuda en la sociedad colombiana. Al ejecutar este proyecto bajo la metodología ágil Scrum permitió realizar replanteamientos durante la ejecución del proyecto y un desarrollo rápido del mismo, permitiendo así abarcar los

objetivos del proyecto. Cabe resaltar que a pesar de que se cumplieron los objetivos del proyecto al implementar la librería MediaPipe Hands en el servicio web que interpreta las señas se evidenció que, al ser una librería genérica para la detección de manos en imágenes, no logra detectar correctamente las señas planteadas en el presente proyecto y de igual manera excluye las señas que cuenten con movimientos, interacción corporal e interacción con gestos faciales por lo que no se logró dar una cobertura total del LSC en el aplicativo móvil.

(López, 2021) En su estudio realizado en la ciudad de Bogotá del país de Colombia, la síntesis del problema fue que la empresa DIMAR y el CECOLDO cuenta con la información de los instrumentos marítimos, pero no se aprovecha la misma en tiempo real. El objeto de la investigación fue construir una aplicación móvil que brinde data del mar colombiano para la toma de decisiones en actividades marítimas. Las conclusiones del estudio fueron que se obtuvieron la información en tiempo real utilizando el aplicativo móvil que fue desarrollado esto brindo a la empresa un valor agregado significativo en la administración de la información.

(Achury & Valero, 2022) En su estudio realizado en la ciudad de Bogotá del país de Colombia, la síntesis del problema fue Cómo implementar la modalidad de negociación del regateo que hasta el momento solo se presenta en las transacciones presenciales, para que también se pueda realizar a través de las transacciones, el objeto del estudio fue crear e implementar una aplicación móvil para venta de

productos e integrando la modalidad de regateo para los negocios de Unilago, Desarrollar la interfaz de usuario y vendedor en la aplicación móvil con su respectivo código, Implementar el método del regateo para la venta de productos, Implementar una pasarela de pagos que permita al usuario realizar compras en el aplicativo, sin importar que el producto se esté comprando por modalidad de regateo o de forma tradicional, Aplicar las bases de datos para el registro de usuarios y productos que se desea vender, todo funcionalmente en la aplicación la investigación fue experimental y la conclusión fue que se desarrolló un aplicativo móvil, el cual se puso en prueba en el ámbito real con algunos comerciantes de Unilago, en la cual se presentaron los puntos a mejorar de la misma mostrando las diferentes perspectivas desde el punto de vista del comerciante y la vista del comprador.

(Dillan & David, 2018) En su estudio desarrollado en la ciudad de Bogotá del país de Colombia la síntesis del problema fue de comunicar la oferta y la demanda de servicios prácticos para el hogar por medio de tecnologías LBS en Colombia. El objeto del estudio fue desarrollar un prototipo de aplicación móvil que administre la oferta y demanda de servicios técnicos para el hogar, el estudio fue experimental y las conclusiones de la investigación fue crear el prototipo de aplicación móvil para comunicar y gestionar la oferta y demanda de servicios técnicos para el hogar.

(Espitia, 2021) En su estudio desarrollado en la ciudad de Bogotá y país de Colombia la síntesis del problema fue que se requiere un aplicativo móvil para diagnosticar y tratar la infección por H. pylori. El objeto del estudio fue desplegar una aplicación para dispositivos móviles bajo la tecnología Android para los colaboradores de salud para el análisis y tratamiento de la infección por H. pylori. El estudio fue experimental y las conclusiones del estudio fue que la aplicación móvil apoyo en diagnosticar la infección por H. pylori satisfactoriamente.

2.1.2 Investigaciones Nacionales

(Risco & Vásquez, 2021) En su desarrollada en la ciudad de Chiclayo departamento de Lambayeque, El estudio plantea como objeto principal el desarrollar un aplicativo móvil orientado a la administración de servicios en los pacientes. La población está conformada por 35 pacientes del Hospital Central FAP. Se pudieron observar 3 indicadores que son necesarios para la realización del estudio, tiempo de atención, costo de atención y cantidad de pacientes atendidos. Las conclusiones del estudio fueron que el aplicativo móvil tuvo un efecto significativo en la administración de servicios, reduciendo el tiempo de atención en un 46%, igualmente se redujo el costo de atención en un 75% y se aumentó la cantidad de pacientes atendidos en un 36%.

(Miranda, 2018) En su investigación desarrollada en la ciudad de Lima, la síntesis del problema fue mejorar la gestión de los servicios en los pacientes del hospital central FAP-2018 el objeto del estudio fue Determinar el efecto de un aplicativo móvil en la administración de

servicios en los pacientes del Hospital Central FAP – 2018. El estudio fue experimental y las conclusiones fueron que la aplicación móvil ayudo en mejorar la administración de la información en el hospital donde se realizó el estudio.

(Chavarría & Rodríguez, 2018) En su estudio desarrollado en la ciudad de lima, El objeto principal de esta Tesis contempla el despliegue de un aplicativo web/móvil para mejorar los procesos e imagen del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa. El aplicativo permitirá mejorar los procesos en el desarrollo de exámenes formativos, en la administración de asistencias y faltas de los estudiantes, brindará a los padres de familia y apoderados los medios necesarios para conocer el desempeño académico de su hijo.

(Franco, Quevedo, & Ruiz, 2020) En su estudio realizado la síntesis del problema es conocer la aceptación de un producto a través de un aplicativo móvil, el objeto de estudio fue conocer la aceptación del público objetivo por un aplicativo que permita concretar salidas amicales en lugares pre establecidos de forma simple y efectiva para un grupo de personas que tengan gustos similares. El estudio fue experimental y las conclusiones de la investigación fue que el aplicativo móvil permitió conocer la aceptación del público en general del uso de salidas amicales en lugares preestablecido.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Aplicación Móvil

Según (Canelos, 2017), la aplicación móvil son:

Son aplicaciones informáticas creadas para instalarse y ejecutarse en equipos móviles. Su operatividad puede ser de cualquier tipo: para realizar investigaciones o entretenimiento de diferente índole.

Según (Cruz & Moriel, 2021) En la actualidad la tecnología juega un papel fundamental en el día a día de las personas, cualquier persona cuenta con un dispositivo móvil inteligente, siendo de gran importancia dar servicios por medio de un aplicativo móvil con ayuda de herramientas de geolocalización o georreferenciación para obtener la ubicación mediante el GPS. La mayoría de los conductores al momento de presentar problemas mecánicos en sus vehículos, recurren a su mecánico de cabecera, pero si este se encuentra lejos o no puede hacerse presente por diversos motivos, se es necesario de un mecánico local lo más rápido posible. Para poder gestionar ese proceso que realiza tanto el conductor como el mecánico es importante el uso de una aplicación móvil de fácil acceso que facilite el manejo de la información logística, tanto para el conductor que necesita asistencia, como del mecánico que está dispuesto a brindar sus servicios, otorgándole al conductor la conformidad de que será asistido lo más rápido posible por el mecánico más cercano.

2.2.2 Herramientas Informáticas

Según (Yáñez, 2017) las herramientas informáticas son programas, aplicaciones. Es una herramienta o cualquier programa o instrucción que facilita una tarea, pero también podríamos hablar del hardware o accesorios como herramientas. La Educación tiene ventajas en la era de la Tecnología de la Información y la Comunicación; por su parte, la plataforma EDMODO como herramienta tecnológica enriquece la práctica educativa en la medida en que su uso sea preciso. Es preciso señalar la importancia de recursos educativos basados en las diferentes plataformas web como herramienta de comunicación, desarrollo educativo, etc., tales como buscadores, el EDMODO, el SCHOOLOGY, entre otros, conectando a la gran mayoría que pasa gran parte de su tiempo en las actividades escolares observando sus tareas y trabajos.

2.3 Definición de Términos básicos

Propuesta: Refiere al ofrecimiento de algún proyecto para ser aprobado o denegado (Pérez & Merino, Propuesta, 2022)

Implementar: Poner en práctica cualquier aplicación móvil o web para verificar y usar sus módulos de trabajo. (Pérez & Merino, Implementar, 2022)

Aplicativo: Programa de aplicación se ejecuta en un hardware para realizar determinadas instrucciones manejadas por los usuarios. (Lib, 2022)

Móvil: Equipo o dispositivo portátil que realiza diferentes instrucciones para satisfacer las necesidades de los usuarios. (Pérez & Merino, Movil, 2012)

Pedido: Solicitar algún productor para satisfacer las necesidades de una persona (Pérez & Merino, Atencion, 2022)

Visualización: Se denomina visualización científica a la conversión de información abstracta en imágenes. (Pérez & Merino, Visualizacion, 2017)

Compra: Compra es la acción y efecto de comprar (Pérez & Merino, Compra, 2014)

2.4 Hipótesis de la Investigación

2.4.1 Hipótesis General

Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar la atención de los pedidos de la empresa Kian Café.

2.4.2 Hipótesis Específicos

Plantear la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar la visualización de la carta de pedido y costo de la empresa Kian Café.

Recomendar la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café.

Sugerir la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café.

2.5 Operacionalización de las Variables

Tabla 1:
Variables de Estudio

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente: Aplicación Móvil	Aplicación para ejecutarse a través de un dispositivo móvil	Visualizar	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gastronomía ➤ Costo ➤ Promociones ➤ Tiempo ➤ Responsable
		Pedidos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alimentos
		Pagos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Visa ➤ Mastercard
Variable Dependiente: Atención de Pedidos	Acción de organizar, realizar seguimiento a unas solicitudes de compras de productos o servicios	Control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atenciones ➤ Satisfacción

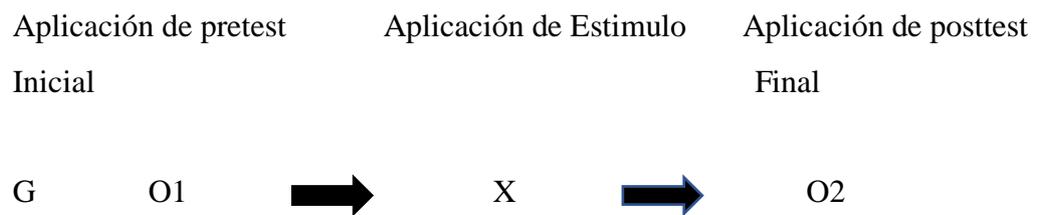
Nota: Variables de Estudio

3 CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 Diseño Metodológico

El estudio fue descriptivo experimental, el objeto de la investigación fue Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar la atención de los pedidos.

El esquema de la investigación es el siguiente.



O1: Aplicación pretest Inicio

X: Aplicación Móvil

O2: Aplicación posttest Final

GE: Grupo Experimental

El grupo experimental trabajo con un solo grupo de estudio tomando la primera evaluación O1 con la propuesta X aplicación móvil se evaluó nuevamente el mismo grupo de estudio para la evaluación O2.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población está conformada por 48 clientes potenciales que solicitan pedidos a delivery de la empresa donde se realizará la investigación.

3.2.2 Muestra

Para considerar la muestra se aplicará la siguiente fórmula científica.

Población = 48 clientes

Aplicación de la Fórmula para obtener una muestra representativa.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Descripción de la fórmula:

N = Total de la población

Z 2 = Nivel de confianza 1,96 (si la seguridad es del 95%)

p = Proporción esperada 50%

q = 1 – p (en este caso 1 – 0,5 = 0,5)

d = Precisión (en este caso deseamos un 5%)

Reemplazamos los valores en la fórmula

$$n = \frac{48 \times (1.96) \times (1.96) \times 0.5 \times 0.5}{(0.05) \times (0.05) \times (250 - 1) + (1.96) \times (1.96) \times 0.5 \times 0.5} \quad 27$$

Clientes serán considerados como muestra para la presente investigación

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

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

3.3.1 Visualizar

Hace referencia a la información que se visualizará a través del aplicativo móvil la misma tiene los siguientes indicadores:

- ✓ Gastronomía
- ✓ Costo
- ✓ Promociones
- ✓ Tiempo
- ✓ Responsable

3.3.2 Pedidos

Hace referencia a los pedidos que se realizara a través del aplicativo móvil la misma tiene los siguientes indicadores:

- ✓ Alimentos

3.3.3 Pagos

Hace referencia a los pagos que se realizara a través del aplicativo móvil la misma tiene los siguientes indicadores.

- ✓ Visa
- ✓ Mastercard

3.3.4 Control

Hace referencia al control de la información que se tendrá con la aplicación web tiene al siguiente indicador:

- ✓ Atención

- ✓ Satisfacción

3.4 Técnicas de Recolección de Datos

Se procederá a realizar las encuestas a los clientes y se ingresará la información a la herramienta de software SPSS Versión 26 para procesar la información y hallar los resultados para la toma de decisión del investigador.

Después de procesar la información se obtendrá los siguientes resultados que emite el programa SPSS Versión 26:

- ✓ Tablas de distribución
- ✓ Histogramas
- ✓ Prueba de hipótesis

3.5 Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICAS
<p>Problema General ¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar la atención de los pedidos de la empresa Kian Café?</p>	<p>Objetivo General Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar la atención de los pedidos de la empresa Kian Café.</p>	<p>Hipótesis General Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar la atención de los pedidos de la empresa Kian Café.</p>	<p>Variable Independiente (X): Aplicación móvil</p> <p>Dimensiones: ✓ Visualizar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gastronomía ✓ Costo ✓ Promociones ✓ Tiempo ✓ Responsable ✓ Alimentos ✓ Visa ✓ Mastercard 	<p>Población = 48 clientes Muestra = 27 clientes Método: Científico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Explicativo Experimental</p> <p>Técnicas para el acopio de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento de Recolección de Datos: Cuestionario</p> <p>Para el procesamiento de datos: Codificación Tabulación de datos</p> <p>Técnicas para el análisis e interpretación de datos: Paquete estadístico SPSS 26.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p>Presentación de datos: Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p>
<p>Problemas Específicos ¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar la visualización de la gastronomía de la empresa Kian Café?</p>	<p>Objetivos Específicos Plantear la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar la visualización de la gastronomía de la empresa Kian Café.</p>	<p>Hipótesis Específicos Plantear la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar la visualización de la carta de la gastronomía y costo de la empresa Kian Café.</p>	<p>✓ Pedidos</p>		
<p>¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café?</p>	<p>Recomendar la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café.</p>	<p>Recomendar la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café.</p>	<p>✓ Pagos</p>		
<p>¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café?</p>	<p>Sugerir la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café.</p>	<p>Sugerir la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café.</p>	<p>Variable dependiente (Y): Atención de pedidos</p> <p>Dimensiones: ✓ Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención ✓ Satisfacción 	

4 CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis de Resultados

Las mismas fueron procesadas con el software SPSS Versión 26. Las preguntas que se utilizaron fueron:

¿Actualmente usted puede visualizar la carta de la gastronomía y costos en tiempo real?

Tabla 2
Resultado del cuestionario de la pregunta si puede visualizar la carta

Visualizar la Carta de la gastronomía y costo					
		fi	hi	Fi	Hi
Válido	NO	19	70,4	70,4	70,4
	SI	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota: Resultado obtenidos

19 clientes encuestados respondieron que no pueden visualizar la carta de la gastronomía y costos en tiempo real esto representa el 70,4% y 8 clientes respondieron que sí, esto represente el 29,6% del total de los encuestados

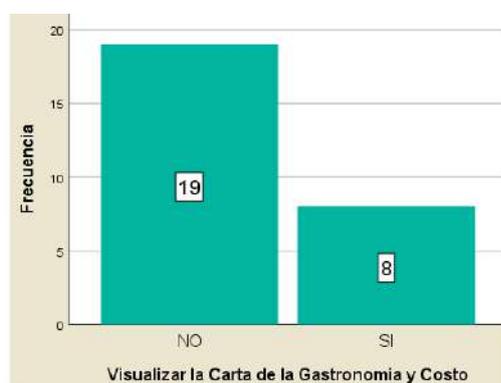


Figura 1: Resultado del cuestionario Visualizar Carta en tiempo Real

Se realizó la implementación del aplicativo móvil se volvió a realizar las mismas preguntas a los clientes dando los siguientes resultados.

¿Actualmente usted puede visualizar la carta de la gastronomía y costos en tiempo real?

Tabla 3
Resultado del cuestionario de la pregunta si puede visualizar la carta de la gastronomía y costos en tiempo real utilizando la aplicación móvil

Visualizar la Carta de la gastronomía y Costo - Aplicación móvil					
		fi	hi	Fi	Hi
Válido	NO	6	22,2	22,2	22,2
	SI	21	77,8	77,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota: Resultado obtenidos

21 clientes encuestados respondieron que si pueden visualizar la carta de la gastronomía en tiempo real esto representa el 77,8%. 6 clientes encuestados respondieron que no pueden visualizar la carta de la gastronomía esto representa el 22,2% del total de los encuestados.

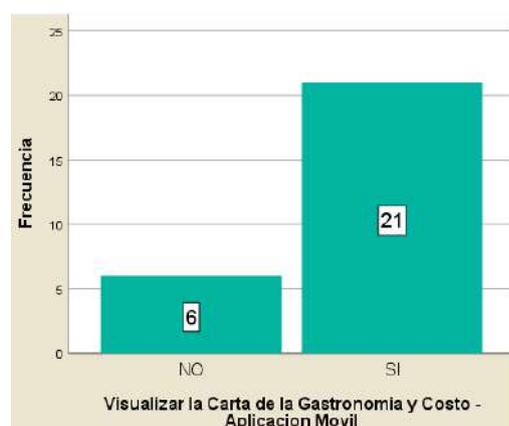


Figura 2: Visualizar la carta de la gastronomía – Aplicativo móvil



Figura 3: Pantalla del Ingreso al aplicativo móvil



Figura 4: Pantalla de visualización de la carta de la gastronomía en tiempo real

Respondiendo a la pregunta.

¿Actualmente usted puede realizar pedidos de la carta en tiempo real?

Tabla 4.

Resultado del cuestionario si puede realizar pedidos de la carta en tiempo real

		Realizar Pedido			
		fi	hi	Fi	Hi
Válido	NO	18	66,7	66,7	66,7
	SI	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota: Resultado obtenidos

18 clientes respondieron que no pueden realizar los pedidos en tiempo real esto representa el 66.7% del total de encuestados y 9 colaboradores respondieron que si pueden realizar los pedidos en tiempo real esto representa el 33.3% del total de encuestados.

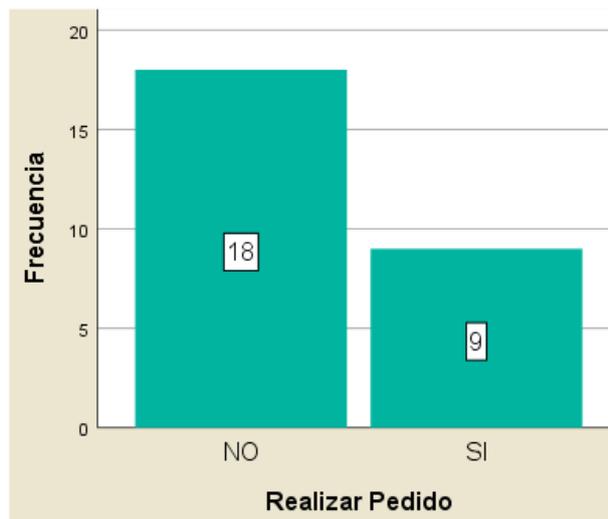


Figura 5. Resultado del cuestionario si puede realizar pedidos de la carta en tiempo real

Después de realizar la implementación de la aplicación móvil se volvió a realizar las mismas preguntas a los clientes dando los siguientes resultados.

¿Actualmente usted puede realizar pedidos de la carta en tiempo real?

Tabla 5.
Resultado del cuestionario si pueden realizar pedidos de la carta en tiempo real utilizando la aplicación móvil

Realizar Pedido - Aplicación móvil					
		fi	hi	Fi	Hi
Válido	NO	5	18,5	18,5	18,5
	SI	22	81,5	81,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota: Resultado obtenidos

22 clientes respondieron que si pueden realizar sus pedidos en tiempo real esto representa el 81.5% del total de encuestados y 5 clientes respondió que no pueden realizar sus pedidos en tiempo real esto representa el 18.5% del total de encuestados.

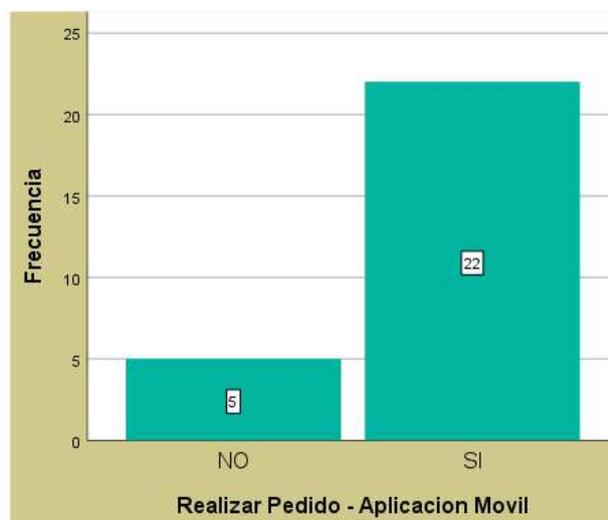


Figura 6. Resultado del cuestionario si pueden realizar pedidos en tiempo real –
Aplicativo Móvil



Figura 7: Pantalla de visualización para realizar pedidos

¿Actualmente usted puede realizar los pagos de sus pedidos a través de algún aplicativo móvil?

Tabla 6.
Resultado del cuestionario si puede realizar pagos a través de algún aplicativo móvil

		Realizar Pago			
		fi	hi	Fi	Hi
Válido	NO	14	51,9	51,9	51,9
	SI	13	48,1	48,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota: Resultado obtenidos

13 clientes respondieron que si pueden realizar los pagos a través de un aplicativo móvil esto representa el 48.1% del total de encuestados y 14 clientes respondieron que no esto representa el 51.9% del total de encuestados.

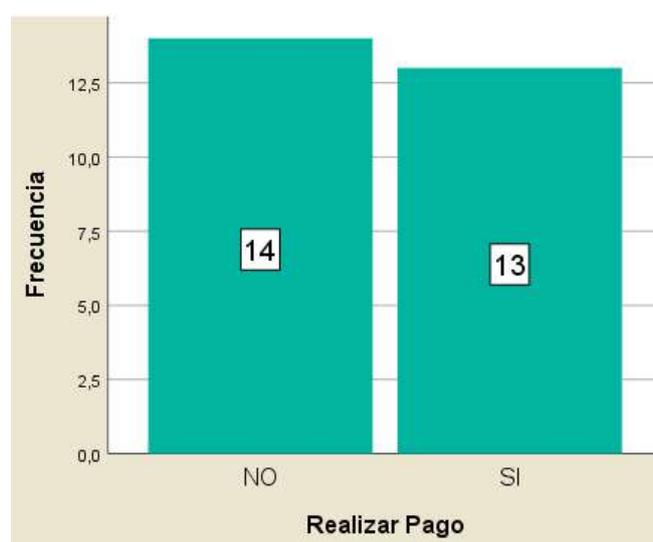


Figura 8: Resultados del cuestionario si puede realizar pagos a través de algún aplicativo móvil

Se implementó el aplicativo móvil y se volvió a realizar las mismas preguntas a los clientes

¿Actualmente usted puede realizar los pagos de sus pedidos a través de algún aplicativo móvil?

Tabla 7.
Resultado del cuestionario si puede realizar pagos a través de algún aplicativo móvil

Realizar Pago - Aplicación móvil					
		fi	hi	Fi	Hi
Válido	NO	3	11,1	11,1	11,1
	SI	24	88,9	88,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota: Resultado obtenidos

24 clientes respondieron que si pueden realizar pagos a través de un aplicativo móvil esto representa el 88,9% del total de encuestados y 3 clientes respondió que no esto representa el 11,1% del total de encuestados.

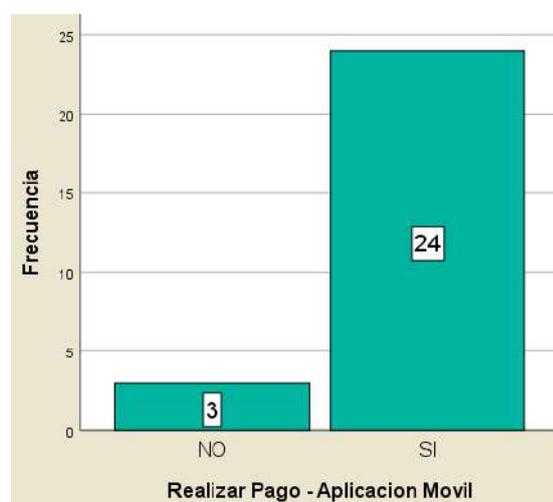


Figura 9. Resultados del cuestionario si puede realizar pagos - Aplicativo Móvil

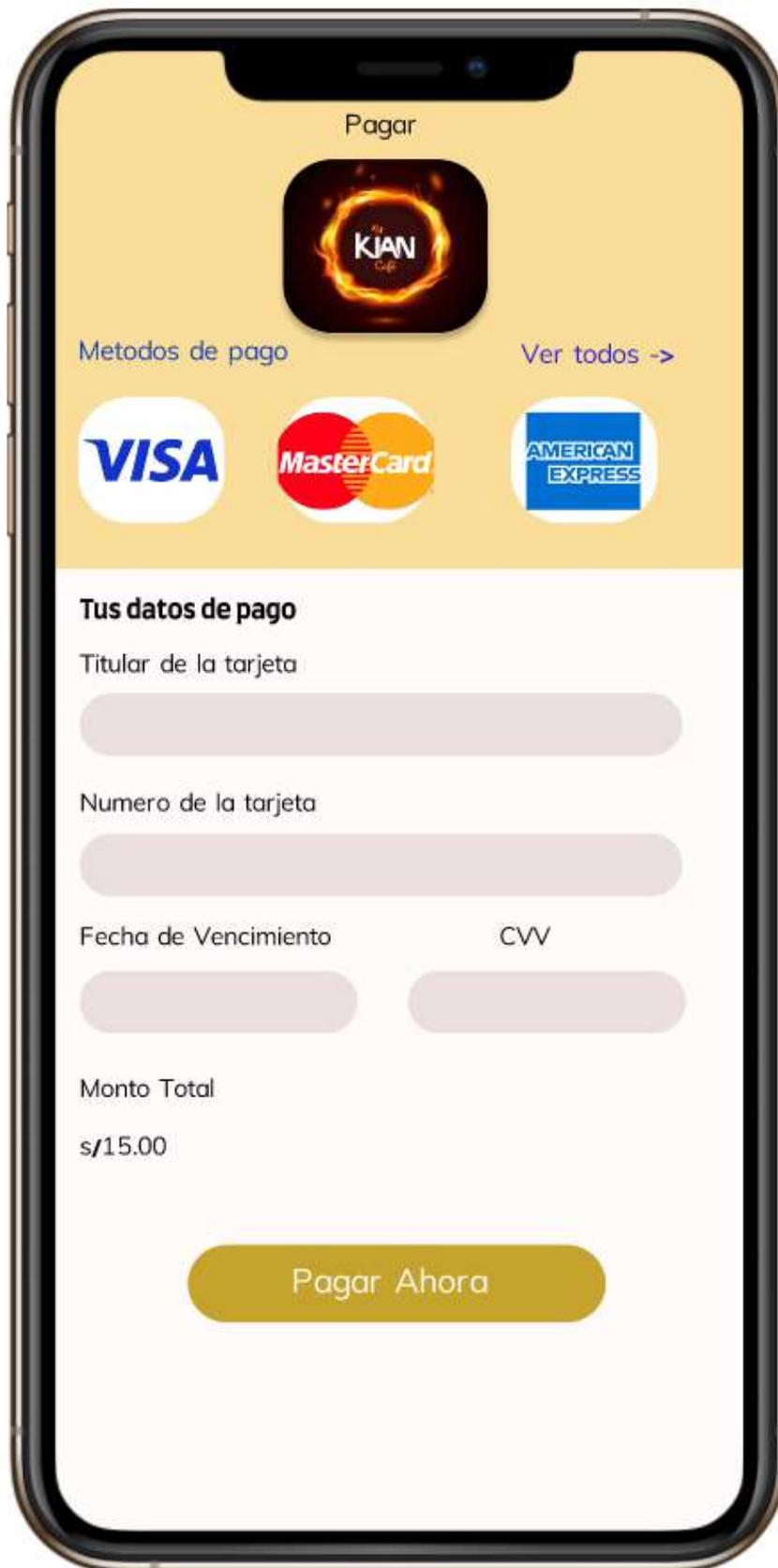


Figura 10. Pantalla para realizar los pagos a través del aplicativo móvil

4.2 Contratación de Hipótesis

A continuación, desarrollaremos las hipótesis

Hipótesis específica N° 1: Plantear la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar la visualización de la carta de la gastronomía y costo de la empresa Kian Café. Procedemos a considerar los enunciados de la hipótesis nula y alterna

La hipótesis nula o H0: Plantear la implementación de un aplicativo móvil no permite mejorar la visualización de la carta de la gastronomía y costo de la empresa Kian Café.

La hipótesis alterna o H1: Plantear la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar la visualización de la carta de la gastronomía y costo de la empresa Kian Café. Según la prueba paramétrica obtenemos los siguientes resultados:

Un P valor de 0,002 considerando un alfa de 0,05% se corrobora que se acepta la hipótesis alterna por lo cual Si permite mejorar la visualización de la carta de la gastronomía y costo de la empresa Kian Café.

Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1 Las distribuciones de los diferentes valores entre Visualizar la Carta de la Gastronomía y Costo y Visualizar la Carta de la Gastronomía y Costo - Aplicación Móvil tienen las mismas probabilidades.	Prueba de McNemar para muestras relacionadas	,002 ¹	Rechazar la hipótesis nula.

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

¹Se muestra la significación exacta para esta prueba.

Figura 11. Si permite mejorar la atención de los pedidos de la empresa Kian Café

Teniendo la hipótesis específica N° 2: Recomendar la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café.

Procedemos a considerar los enunciados de la hipótesis nula y alterna.

La hipótesis nula o H0: Recomendar la implementación de un aplicativo móvil no permite mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café.

La hipótesis alterna o H1: Recomendar la implementación de un aplicativo móvil si permite mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café.

Según la prueba paramétrica obtenemos los siguientes resultados:

Un P valor de 0,004 considerando un alfa de 0,05% se corrobora que se acepta la hipótesis alterna por lo cual si permite mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café.

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las distribuciones de los diferentes valores entre Realizar Pedido y Realizar Pedido - Aplicacion Movil tienen las mismas probabilidades.	Prueba de McNemar para muestras relacionadas	,004 ¹	Rechazar la hipótesis nula.

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

¹Se muestra la significación exacta para esta prueba.

Figura 12. Si permite mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café.

Teniendo la hipótesis específica N° 3: Sugerir la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café.

Procedemos a considerar los enunciados de la hipótesis nula y alterna.

La hipótesis nula o H0: Sugerir la implementación de un aplicativo móvil no permite mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café.

La hipótesis alterna o H1: Sugerir la implementación de un aplicativo móvil si permite mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café.

Un P valor de 0,007 considerando un alfa de 0,05% se corrobora que se acepta la hipótesis alterna por lo cual si permite mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café.

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las distribuciones de los diferentes valores entre Realizar Pago y Realizar Pago - Aplicacion Movil tienen las mismas probabilidades.	Prueba de McNemar para muestras relacionadas	,007 ¹	Rechazar la hipótesis nula.

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

¹Se muestra la significación exacta para esta prueba.

Figura 13. Si permite mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café.

5 CAPITULO V: DISCUCIONES

Resolvemos que para el primer resultado que Plantear la implementación de un aplicativo móvil si permite mejorar la visualización de la carta de la gastronomía y costo de la empresa Kian Café se probó que los clientes si pueden visualizar esta información en tiempo real a través del aplicativo móvil con la cual el cliente puede tener la información actualizada y poder visualizar los costos de la gastronomía que se especifica en la carta de pedidos. La instalación del aplicativo móvil es muy sencilla de realizar, así como también el ingreso a la misma para poder visualizar las pantallas donde se muestre lo mencionado, esto optimiza tiempos y recursos en sus sucesiones de negocio de la empresa.

El descubrimiento significativo de la aplicación móvil fue que el aplicativo permite agilizar los procesos en la creación de exámenes formativos, en la gestión de asistencias y faltas de los estudiantes, brindará a los padres de familia y apoderados los medios necesarios para conocer el desempeño académico de su hijo, así como también dará soporte para la evaluación del desempeño de los docentes; entre otros. Es por ello que surge la necesidad de implementar un Aplicativo Web/Móvil para agilizar los procesos, así como también para mejorar la calidad de servicio que se brinda al estudiante y apoderado que confían en el prestigio del Centro Preuniversitario (Chavarría & Rodríguez, 2018) en su estudio denominado “implementación de una aplicación web/móvil para agilizar los procesos y mejorar la imagen del centro preuniversitario de la universidad nacional del Santa”

Resolvemos que para el segundo resultado que recomendar la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café esto se evidencio en los resultados obtenidos en los cuestionarios procesados por el

software SPSS versión 25 donde arrojé los resultados satisfactorios con lo cual valida la hipótesis, así mismo la aplicación móvil permite buscar toda la gastronomía que ofrece la empresa Kian Café como también este aplicativo muestra agrupado por tipo de gastronomía, así mismo permite al cliente pedir la cantidad del producto que selecciona, el aplicativo muestra un campo donde se puede visualizar el total del monto a pagar y a la vez le permite al cliente quitar algún producto si ya no lo desea actualizándose el monto total en automático, esto es una gran ayuda para los clientes en realizar su proceso de pedido de productos.

El descubrimiento importante fue que se realizaron las mediciones respectivas a cada uno de los indicadores de gestión antes del uso del aplicativo y después del uso del aplicativo, para finalmente analizando los resultados donde se obtuvo que el aplicativo móvil tuvo un efecto significativo en la gestión de servicios, reduciendo el tiempo de atención en un 46%, igualmente se redujo el costo de atención en un 75% y se aumentó la cantidad de pacientes atendidos en un 36%. De acuerdo a estos resultados se demuestran las mejoras significativas del aplicativo móvil en el Hospital Central FAP. (Risco & Vásquez, 2021) En su investigación denominada “Propuesta de aplicativo móvil y las contingencias tributarias en las ventas del sector inmobiliario, Chiclayo”

Resolvemos para el tercer resultado que sugerir la implementación de un aplicativo móvil si permite mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café esto se demostró con los resultados obtenidos en los cuestionarios ya que la aplicación móvil fue desarrollada a medida la cual garantiza la perfecta adecuación a los procesos de negocio de la empresa. La aplicación móvil cuenta con una pantalla donde le muestra todas las opciones que tiene el cliente para poder realizar su pago en línea así también le muestra el monto total a pagar como también el botón de

confirmación para realizar el pago. Esto le permite al cliente realizar este proceso con mayor facilidad y confiabilidad lo que mejora su atención y por ende el mismo se fideliza con la empresa Kian café.

El descubrimiento considerable de la aplicación móvil fue que se cumplió con el énfasis principal del aplicativo el cual era realizar una nueva implementación en las modalidades de compra para el comercio electrónico el cual es el regateo, demostrando un correcto funcionamiento sin perturbaciones ni alteraciones en el proceso de pagos, Se diseñaron las pantallas del vendedor y comprador, en donde para el caso del vendedor se realizaron ajustes con base a lo socializado con los comerciantes de Unilago, los cuales fueron la implementación de la carga de documentos como lo son el RUT y la CCB de esta manera certificando que la aplicación únicamente acepta tiendas o empresas verídicas registradas ante el gobierno. En la interfaz de usuario se establecieron los datos necesarios que permitirían a los compradores efectuar de manera correcta una compra, sin exponer datos sensibles a los vendedores. (Achury & Valero, 2022) en su investigación denominado “Desarrollo de un aplicativo móvil de Android que permita la venta y regateo de productos para los locales de Unilago”

6 CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- ❖ La propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitió mejorar la atención de los pedidos de la empresa Kian Café esto debido al progreso del proceso de atención al cliente en la compra de los productos de la carta que ofrece la empresa, así mismo la facilidad que tiene el cliente con la aplicación en la adquisición y pago de los productos.
- ❖ La propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitió mejorar la visualización de la carta de la gastronomía y sus costos al cliente ya que estos lo pueden visualizar en tiempo real.
- ❖ La propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitió mejorar los pedidos de la gastronomía ya que con el aplicativo móvil puede seleccionar cualquier opción conocida o nueva para comprar, así mismo obtiene el total a pagar en forma automática.
- ❖ La propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitió mejorar los pagos de los productos que adquiere el cliente debido que este cuenta con una pantalla donde existen todos los medios de pagos actuales, así mismo puede visualizar el total del monto a pagar, como también la aplicación le proporciona toda la seguridad necesaria para garantizar el pago respectivo.
- ❖ La aplicación móvil propuesta fue implementado a medida de las sucesiones de negocios de la empresa Kian Café con lo cual se garantiza la mejora de sus procesos de compra de sus productos.

6.2 Recomendaciones

- ❖ Poner en marcha la aplicación móvil para proyectar la mejora de la atención de los pedidos de la empresa Kian Café, con el fin de fidelizar a sus clientes y garantizar las próximas compras.
- ❖ Mantener actualizado la carta de la gastronomía con sus precios correspondiente.
- ❖ Visualizar constantemente la cantidad de compra de los productos para brindar la atención oportuna y rápida a los clientes para garantizar el éxito del uso del aplicativo móvil.
- ❖ Validar los pagos realizados por el aplicativo móvil para la confirmación de la compra y empezar a preparar los pedidos realizados por el cliente.
- ❖ Desarrollo una aplicación web que pueda almacenar la información de los clientes, pedidos, pagos e información de todas las sucesiones de venta.

7 CAPITULO V: BIBLIOGRAFIA

7.1 Fuentes Bibliográficas

- Achury, F. J., & Valero, V. J. (2022). Desarrollo de un aplicativo móvil de Android que permita la venta y regateo de productos para los locales de Unilago. Desarrollo de un aplicativo móvil de Android que permita la venta y regateo de productos para los locales de Unilago, Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Bogotá. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/27026/1/Trabajo%20de%20Grado%20Jorge%20Achury%20y%20Sebastian%20Valero.pdf>
- Bustamante, A. J. (2018). Aplicativo móvil con realidad aumentada y georreferencia para la identificación de sitios turísticos. Tesis de PreGrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Lima. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34963/Bustamante_AJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canelos, F. J. (2017). Desarrollo de un aplicativo móvil para la gestión de cuadernos de campo. caso de estudio museo qcaz de la puca. Tesis Pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Quito, Quito. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15081/Disertaci%C3%B3n%20-%20Juan%20Esteban%20Canelos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavarría, c. g., & Rodríguez, j. c. (2018). implementación de una aplicación web/móvil para agilizar los procesos y mejorar la imagen del centro preuniversitario de la universidad nacional del santa.
- Cruz, N. L., & Moriel, R. J. (2021). Desarrollo de un aplicativo móvil android para asistir en servicios de mecánica a los vehículos que transitan por el cantón durán utilizando herramientas open source. Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/52661/1/B-CISC-PTG-1912-2021%20Cruz%20Novillo%20Luis%20Alberto%20-%20Moriel%20Ruiz%20Juan%20Ignacio.pdf>
- Dillan, S. M., & David, A. L. (2018). App móvil para la gestión de servicios técnicos para el hogar. Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Bogotá. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/19656/1/APP-M%c3%93VIL-PARA-LA-GESTI%c3%93N-DE-SERVICIOS-T%c3%89CNICOS-PARA-EL-HOGAR%20%281%29.pdf>

- Espitia, O. J. (2021). Desarrollo de una aplicación móvil para el diagnóstico y tratamiento de la infección por *H. pylori* para profesionales de la salud. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Bogotá. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/80648/1053330038.2021.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Franco, C. D., Quevedo, B. C., & Ruiz, G. E. (2020). Plan de marketing heybuddy, aplicación móvil para salir en grupo. Tesis de Postgrado, Universidad del Pacifico, Lima, Lima. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2801/FrancoDennis_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lib, T. -E. (1 de Enero de 2022). TechLib. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de TechLib: <https://techlib.net/definition/application.html#>
- López, R. J. (2021). Aplicación móvil para la toma de decisiones marítimas en colombia. Tesis de Pregrado, Universidad Catolica de Colombia, Bogotá, Bogotá. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/26292/1/Aplicaciones%20m%C3%B3viles%20para%20la%20toma%20de%20decisiones%20mar%C3%ADtimas%20en%20Colombia.pdf>
- Miranda, S. J. (2018). Aplicativo móvil orientado a la Gestión de Servicios en los pacientes del Hospital Central FAP. Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo , Lima, Lima. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35373/Miranda_SJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mora, J. (1979). Diccionario de Filosofía. Madrid: Alianza Editorial.
- Pérez, P. J., & Merino, M. (1 de Enero de 2008). Definicion.de. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de Definicion.de: <https://definicion.de/atencion/>
- Pérez, P. J., & Merino, M. (1 de Enero de 2012). Definicion.de. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de Definicion.de: <https://definicion.de/movil/>
- Pérez, P. J., & Merino, M. (1 de Enero de 2014). Definicion.de. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de Definicion.de: <https://definicion.de/compra/>
- Pérez, P. J., & Merino, M. (1 de Enero de 2017). Definicion.de. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de Definicion.de: <https://definicion.de/visualizacion/>
- Pérez, P. J., & Merino, M. (1 de Enero de 2019). Definicion.de. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de Definicion.de: <https://definicion.de/gastronomia/>
- Pérez, P. J., & Merino, M. (1 de Enero de 2022). Definicion.de. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de Definicion.de: <https://definicion.de/pedido/>

- Pérez, P. J., & Merino, M. (23 de Mayo de 2022). Definicion.pe. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de Definicion.de:
<https://definicion.de/propuesta/>
- Pérez, P. J., & Merino, M. (2022 de Mayo de 2022). Definicion.pe. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de Definicion.pe:
<https://definicion.de/implementar/>
- Pinzon, B. G., & Sanabria, O. Y. (2021). Desarrollo de una aplicación móvil para traductor de lenguaje de señas mediante el uso de servicios web. Tesis PreGrado, Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Bogotá. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/26989/1/Proyecto%20de%20Grado%20TLSC.pdf>
- Risco, L. C., & Vásquez, E. E. (2021). Propuesta de aplicativo móvil y las contingencias tributarias en las ventas del sector inmobiliario, Chiclayo. Lambayeque. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 23 de Mayo de 2022, de
https://repositorio.ucv.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66645/Risco_LCH_Vasquez_EEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, V. A. (2020). Desarrollo de un aplicativo móvil para la gestión financiera personal. Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador, Quito, Quito. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de
http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19705/Tesis_V%c3%a1squez_Andr%c3%a9s.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yáñez, P. C. (2017). Utilización del edmodo como herramienta informática en la asignatura de ciencias sociales con los estudiantes del 3.ro bgu del colegio semipresencial galatas y su efecto en el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje durante el período académico. Tesis de Pregrado, Universidad Central de Ecuador, Quito, Quito. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12662/1/T-UCE-0010-005-2017.pdf>

7.2 Anexo 01

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICAS
<p>Problema General ¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar la atención de los pedidos de la empresa Kian Café?</p>	<p>Objetivo General Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar la atención de los pedidos de la empresa Kian Café.</p>	<p>Hipótesis General Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar la atención de los pedidos de la empresa Kian Café.</p>	<p>Variable Independiente (X): Aplicación móvil</p> <p>Dimensiones: ✓ Visualizar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gastronomía ✓ Costo ✓ Promociones ✓ Tiempo ✓ Responsable ✓ Alimentos ✓ Visa ✓ Mastercard 	<p>Población = 48 clientes Muestra = 27 clientes Método: Científico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Explicativo Experimental</p> <p>Técnicas para el acopio de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento de Recolección de Datos: Cuestionario</p> <p>Para el procesamiento de datos: Codificación Tabulación de datos</p> <p>Técnicas para el análisis e interpretación de datos: Paquete estadístico SPSS 26.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p>Presentación de datos: Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p>
<p>Problemas Específicos ¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar la visualización de la gastronomía de la empresa Kian Café?</p>	<p>Objetivos Específicos Plantear la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar la visualización de la gastronomía de la empresa Kian Café.</p>	<p>Hipótesis Específicos Plantear la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar la visualización de la carta de la gastronomía y costo de la empresa Kian Café.</p>	<p>✓ Pedidos</p>		
<p>¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café?</p>	<p>Recomendar la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café.</p>	<p>Recomendar la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pedidos de la gastronomía de la empresa Kian Café.</p>	<p>✓ Pagos</p>		
<p>¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café?</p>	<p>Sugerir la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café.</p>	<p>Sugerir la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pagos de la compra de la gastronomía de la empresa Kian Café.</p>	<p>Variable dependiente (Y): Atención de pedidos</p> <p>Dimensiones: ✓ Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención ✓ Satisfacción 	

Figura 14. Matriz de Consistencia

7.3 Anexo 02



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO

TEMA: "Propuesta de implementación de un aplicativo móvil para mejorar la atención de pedidos de la empresa *kian* café"

OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

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

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

Muchas Gracias por su Respuesta.



 Datos y Firma del Juez Experto

Figura 15. Validación de Experto N° 1

7.4 Anexo 03



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO

TEMA: "Propuesta de implementación de un aplicativo móvil para mejorar la atención de pedidos de la empresa *kian café*"

OPINIÓN O JUICIO DE EXPERTO:

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

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

Muchas Gracias por su Respuesta.



Datos y Firma del Juez Experto

Figura 16. Validación de Experto N° 2

7.5 Anexo 04



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO

TEMA: "Propuesta de implementación de un aplicativo móvil para mejorar la atención de pedidos de la empresa *kjan* café"

OPINIÓN O JUICIO DE EXPERTO:

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

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

Muchas Gracias por su Respuesta.



Carlos Enrique Chinga Ramos
CIP:158268

 Datos y Firma del Juez Experto

Figura 17. Validación de Experto N° 3

7.6 Anexo 05

Cuestionario

Instrucciones

Estimado colaborador el presente cuestionario es parte del proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información sobre. Propuesta de implementación de un aplicativo móvil para mejorar la atención de pedidos de la empresa Kian Café. Lee cuidadosamente cada ítem del cuestionario y marcar con una (X) tu respuesta.

N°	Variable: Aplicativo Movil		
	Dimencion 1: Visualizar	SI	NO
1	Actualmente usted puede puede visualizar la gastronomia y costo		
2	Actualmente usted puede puede visualizar el tiempo de atencion		
Dimencion 2: Pedidos		SI	NO
3	Actualmente usted puede realizar pedidos de alimentos		
Dimencion 3: Pagos		SI	NO
4	Actualmente usted puede realizar los pagos con tarjeta Visa de Credito		
5	Actualmente usted puede realizar los pagos con tarjeta Visa de Debito		
6	Actualmente usted puede realizar los pagos con tarjeta Mastercard de Credito		
7	Actualmente usted puede realizar los pagos con tarjeta Mastercard de Debito		
Variable: Atencion de Pedidos			
Dimencion 3: Control		SI	NO
8	Actualmente usted es atendido durante el tiempo de atencion pactado		
9	Actualmente usted esta satisfecho con la atencion brindada		

Figura 18.Cuestionario

7.7 Anexo 06

Visible: 2 de 2 variables

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

Vista de datos Vista de variables

Figura 19. Datos del cuestionario Visualizar la carta de Gastronomía y costo

7.8 Anexo 07

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics 'Editor de datos' window. The title bar reads 'PEDIDO.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos'. The menu bar includes 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Datos', 'Transformar', 'Analizar', 'Gráficos', 'Utilidades', 'Ampliaciones', 'Ventana', and 'Ayuda'. The toolbar contains various icons for file operations and data analysis. The main data grid shows two columns: 'Pedido' and 'PedidoMovil'. The 'Pedido' column contains values 'NO' or 'SI' for rows 1 through 27. The 'PedidoMovil' column contains values 'SI' or 'NO' for the same rows. The rest of the grid is empty, with column headers labeled 'var'. The status bar at the bottom indicates 'Visible: 2 de 2 variables' and has buttons for 'Vista de datos' and 'Vista de variables'.

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

Figura 20. Datos del cuestionario Realizar pedidos

7.9 Anexo 08

Pagos.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

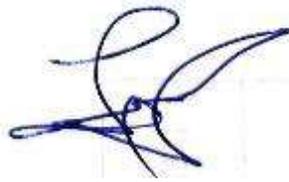
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 2 de 2 variables

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

Vista de datos Vista de variables

Figura 21. Datos del cuestionario realizar pagos



[Ing. Jhonar Angel Gallardo Andrés]

ASESOR



[Ing. Juan Carlos Meyhuay Fidel]

PRESIDENTE



[Ing. Jose Antonio Galdos Felipe]

SECRETARIO



[Ing. Ronald Demetrio Flores Flores]

VOCAL