



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS

Tesis

**Aplicativo móvil para mejorar la gestión de pedidos en un
restaurante limeño, 2022**

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

AUTOR

Br. Cano Torrez, Cristian

ORCID : 0000-0001-5594-5288

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Sociedad y transformación digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Desarrollo de software

LIMA - PERÚ

2022

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Christian Cano Torres egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “**Aplicativo móvil para mejorar la gestión de pedidos en un restaurante limeño, 2022**”, asesorado por el docente: Dr. José Luis Herrera Salazar, DNI 41922075 ORCID: 0000-0002-7676-1880, tiene un índice de similitud de 6% (seis) con código oid:14912:262336925 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Christian Cano Torres
 DNI: 001100207



.....
 José Luis Herrera Salazar
 DNI: 41922075

Lima, 12 de julio de 2023

Miembros del jurado

Presidente del Jurado

Dra. Mónica Díaz Reátegui

ORCID: 0000-0003-4506-7383

Secretario

Mg. Walter Amador Chávez Alvarado

ORCID: 0000-0001-8614-482X

Vocal

Mg. Karem Menacho Navarrete

ORCID: 0000-0002-9677-5542

Asesor metodólogo

Dr. David Flores Zafra

ORCID 0000-0001-5846-325X

Asesor temático

Dr. José Luis Herrera Salazar

ORCID: 0000-0002-8869-3854

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido la oportunidad de vivir y otorgarme una familia extraordinaria, a mis padres que me dieron la vida y que siempre están ahí para mí. Gracias por todo mamá y papá, que me hicieron construir un futuro y creyeron en mí a pesar de que pasamos por momentos difíciles

Agradecimiento

Agradecer a los profesores, especialmente a mis tutores por su ayuda, paciencia y dedicación.

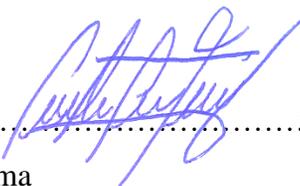
También agradecer a toda mi familia por apoyarme en este proceso. A mis amigos de toda la vida que siempre han estado conmigo.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 24/06/2022
		REVISIÓN: 01	

Yo, Cano Torrez Cristian, estudiante de la escuela académica profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Aplicativo móvil para mejorar la gestión de pedidos en un restaurante limeño, 2022” para la obtención del Título Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática, es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.


.....

Firma
Cano Torrez Cristian
CE: 001100207



Huella

Lima, 24 de junio de 2022

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figura	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II MÉTODO	25
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma, métodos	25
2.2 Población, muestra y unidades informantes	27
2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
2.5 Plan de procesamiento y análisis de datos	30
2.6 Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	31
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	31
3.2 Descripción de resultados cualitativos	38
3.3 Diagnóstico	41
3.4 Propuesta	44
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
4.1 Discusión	47
4.2 Conclusiones	49
4.3 Recomendación	50

REFERENCIAS	51
ANEXOS	56

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización	28
Tabla 2 Valoración de fiabilidad	30
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje con relación a la subcategoría entrada de pedido	31
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje con relación a la subcategoría preparación del pedido	32
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje con relación a la subcategoría preparación del pedido	34
Tabla 6 Pareto de la categoría gestión de pedido	35

Índice de figura

	Pág.
Figura 1 Diagrama de Ishikawa	15
Figura 2 Frecuencia y porcentaje con relación a la subcategoría entrada de pedido	31
Figura 3 Frecuencia y porcentaje con relación a la subcategoría preparación del pedido	33
Figura 4 Frecuencia y porcentaje con relación a la subcategoría preparación del pedido	34
Figura 5 Pareto de la categoría gestión de pedido	36
Figura 6 Análisis cualitativo de la subcategoría entrada de pedido	38
Figura 7 Análisis cualitativo de la subcategoría preparación de pedido	39
Figura 8 Análisis cualitativo de la subcategoría envió y entrega	40
Figura 9 Análisis mixto de la categoría gestión de pedido	41
Figura 10 Nube de palabras	43

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Matriz de direccionalidad de la propuesta	45
Cuadro 2 Matriz de tácticas, actividades y cronograma	46

Resumen

La tesis elaborada con título “aplicativo móvil para mejorar la gestión de pedidos en un restaurante limeño, 2022” cuyo propósito fue implementar un aplicativo móvil con la finalidad de mejorar la gestión de pedidos. Se aplicó la metodología con un enfoque mixto, de tipo interactivo, sintagma holístico, los métodos inductivo y deductivo mediante un diseño secuencial explicativo. La muestra contó por tres trabajadores como unidades informantes del lugar en investigación y cuarenta clientes. Para la ejecución del estudio se diseñó un cuestionario para la encuesta de tres subcategorías: entrada de pedido, preparación de pedido, costo y envío, además se realizó seis preguntas, entrevistando al gerente, administrador y cajero.

Los resultados muestran las propuestas de implementar un módulo para toma de pedidos, el cual permitirá mejorar el proceso para lo toma de pedido y tener un control exacto sobre las ventas realizadas; implementar un módulo para un control interno, será de apoyo al momento de realizar un control sobre el stock disponible de producto; implementar facturación electrónica el cual permitirá reducir el tiempo en la emisión del comprobante de pago. Se concluyo que, al cumplir con los objetivos planteados, se mejorara diferentes procesos dentro el negocio, siendo eficientes en el proceso para la toma de pedidos, mejorando el control sobre las ventas realizadas.

Palabras claves: aplicativo móvil, gestión de pedido, modulo, control, facturación.

Abstract

The thesis developed under the title "Mobile application to improve order management in a Limeño restaurant, 2022" whose purpose was to implement a mobile application in order to improve order management. The methodology was applied with a mixed approach, interactive type, holistic syntagma, inductive and deductive methods through an explanatory sequential design. The sample consisted of three workers as research site informant units and forty clients. For the implementation of the study a questionnaire was designed for the survey of three subcategories: order entry, order preparation, cost and sent, in addition to six questions, interviewing the manager, administrator and cashier.

The results show the proposals to implement a module for taking orders, which will allow to improve the process for taking the order and have an accurate control over the sales made; implement a module for internal control, it will be supportive when carrying out a control on the available stock of product; implement electronic billing which will reduce the time to issue the payment voucher. It is concluded that, in fulfilling the objectives set, different processes within the business will be improved, being efficient in the process for taking orders, improving control over the sales made.

Keywords: mobile application, order management, module, control, invoicing.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, desde que se recibe la orden del pedido hasta culminar con la entrega del producto, pasa por todo un proceso, dentro el proceso se requiere: un comprobante de recepción de pedido, verificación de pago, notificación de almacén, notificación de transportista, embalaje del producto y finalmente, entrega a la dirección descrita. Durante este proceso, el cliente necesita información sobre el estado de su pedido.

En un estudio realizado en Cuba lograron identificar algunos problemas que afectan a la gestión de pedido, así como su causa raíz y la mayor insatisfacción de los clientes por los servicios que brinda la empresa (Medinilla et al., 2018).

Valencia et al. (2017) mencionan que, cada vez la gente se vuelve más y más exigente con las tecnologías actuales. En Barranquilla aún no se ha comprobado el uso de estas tecnologías. En la actualidad se pierde tiempo al hacer un pedido tanto para el mesero como para la gente que ordena, el mozo también puede hacer un pedido que el cliente no solicito y esto llevaría a la insatisfacción con el servicio y esperarían a que alguien atienda de una mejor manera.

Según Zúñiga et al. (2022) mencionan que, durante la pandemia varios negocios cerraron debido a que no contaban con un medio para recibir pedidos. Algunas empresas pudieron adaptarse utilizando sistemas, pero no se adecuaba a las necesidades del negocio lo cual hacía que los productos se encuentren descatalogados sin actualización del stock en tiempo real de los productos disponibles.

IBM (2020) menciona que, existen varios negocios que, al no utilizar un sistema de gestión de pedido, sus gastos pueden incrementar entre un 7 a 8 % más, reduciendo las ganancias ya que no cuentan con ningún tipo de control sobre las ventas realizadas y se desconoce las ventas realizadas en el día. Asimismo, no se tiene un control exacto sobre la existencia de productos disponibles.

Bravo (2020) menciona que, debido a una mala gestión de pedidos varias entregas durante el tiempo de confinamiento fueron decepcionantes para los consumidores. Un 92% tuvo una mala experiencia al realizar una compra, un 71% comentan que los tiempos de entrega fueron demasiado extensos y un 46% no recibió el total del pedido solicitado a falta de no verificar el stock de las empresas. Castro (2020) menciona cómo no estar acorde con la tecnología puede generar pérdidas económicas, por ello, sugieren desarrollar un módulo online de ventas para complementar el proceso del pedido, a la vez apoyara a la gestión logística y operativa del restaurante.

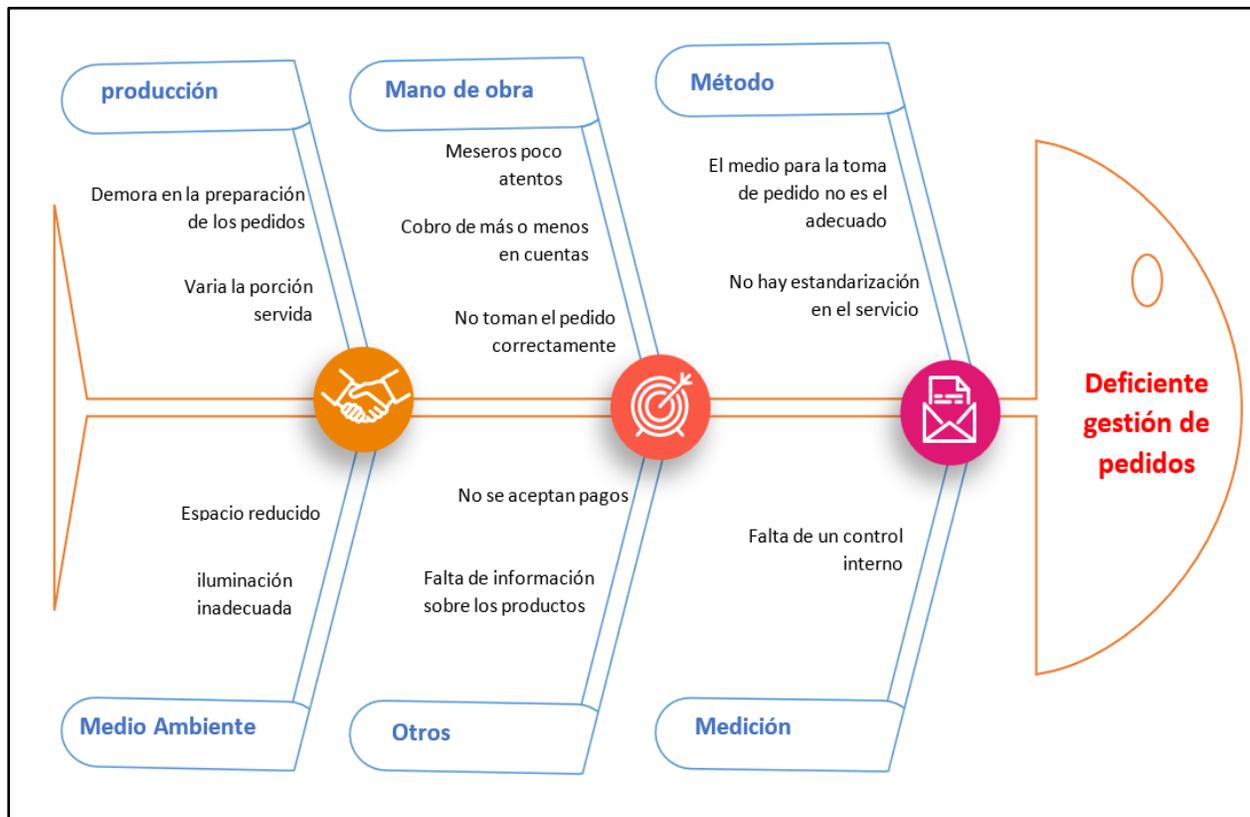
Capterra (2022) menciona que, actualmente los negocios que realizan sus ventas de forma online como tradicional se enfrentan a varios desafíos como ser: una nueva forma de realizar marketing, satisfacer las expectativas de los clientes, mantener un stock actualizado en tiempo real de los productos disponibles. Adicionalmente, al no contar con un medio de reparto propio, no se puede brindar información del tiempo de entrega aproximado, esto genera una incertidumbre al cliente.

Después de mencionar algunos problemas a nivel nacional e internacional, se identifican los inconvenientes a nivel local que existen.

En la figura 1, se ha podido identificar que hace falta mejorar el medio por el cual se toman los pedidos. Asimismo, tiene un control interno deficiente, además, que existe una demora en la preparación de los pedidos tomando como causa principal la falta de insumos para la elaboración de este. Asimismo, debido a la falta de un plan para la gestión de pedidos no se tiene definido a un personal para que se encargue de gestionar los pedidos, esta tarea requiere de mucho tiempo y crea un retraso en el flujo del pedido, sea en cualquier modalidad como: despacho en salón, delivery o recojo en tienda. Como consecuencia al ingresar un pedido de forma manual suceden casos como: realizar un mal pedido, recibir una dirección inexistente, todo esto afecta el tiempo para la entrega del pedido al cliente, lo que eventualmente generaría quejas, frustración, pérdida de dinero y de clientes. Al no contar con políticas internas y a falta de comunicación, el personal no verifica el stock actual y podría realizar ventas de productos que no se encuentren disponibles, lo que llevaría a comunicarse con el cliente y ofrecer otro producto similar, si el cliente no acepta el cambio se procede a cancelar el pedido generando una pérdida al negocio.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



Examinando diferentes repositorios de información, mediante la indagación de artículos, informes y otros.

En el entorno internacionales se encontró con:

Cucalón (2021) propone mejorar para la gestión de pedido, tuvo como objetivo aumentar considerablemente las ventas. Concluyó que el problema principal fue el uso de programas que no se adecuan al negocio adicionalmente carecían de conocimiento sobre los procesos, por ello que recomienda utilizar un módulo para la gestión de pedido para así también poder monitorear el proceso de venta. Asimismo, contratar a más personal donde cada uno deberá cumplir una función en específico satisfacer los requerimientos del cliente. Del antecedente se utilizó la referencia el marco teórico y los instrumentos para afianzar la investigación.

Ponce (2017), en su trabajo de investigación sobre un estudio de una propuesta tecnológica de un aplicativo web Multiplataforma. El objetivo fue optimizar la gestión de pedidos a través de un aplicativo web. Concluyó que este aplicativo será una nueva fuente de ingresos, una nueva oportunidad para las diferentes pequeñas empresas, ya que se enfoca en el bienestar del cliente, simplificando el trabajo del personal y ayudará a la toma de decisiones, en consecuencia, se decidió que la aplicación es ideal para mejorar el servicio, logrando sistematizar la gestión de pedidos. Se utilizó como referencia el marco teórico para fortalecer el estudio de investigación.

Hernández (2020), llevó a cabo el desarrollo de un aplicativo web haciendo uso del framework Bootstrap y el precompilador SASS para optimizar la gestión de pedido, el cual tuvo como objetivo la implementación de un aplicativo web para optimizar la gestión de pedido. En conclusión, encontró cuatro actores y varias actividades por proceso, a estas se logró optimizar. Por último, garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación web. Adicionalmente se evidenció una mejora en la eficiencia de los indicadores estudiados, el cual se realizó mediante la prueba estadística T-Student, a través de índices que obtuvieron el 76% por el registro de clientes, por 46% de producto, por 43% Proveedores, por 66% de registros de pedidos. Esta investigación permitió enriquecer el marco teórico del estudio.

Villarreal (2020), realizó la tesis sobre un sistema de gestión tiene como objetivo desarrollar un sistema de información que permita realizar pedidos de manera online. Concluyó en que el sistema puede mejorar obteniendo el stock de productos con referencia a la base de datos que permitió un mejor control y gestión de pedidos. Pero, aun así, obtuvo una mejor experiencia a la hora de ejecutar un pedido y disminuir errores que pudieran suceder. Se tomó como referencia el marco teórico para enriquecer el trabajo en estudio.

Vargas (2020) en su estudio, tuvo como objetivo implementar un aplicativo para la gestión de pedidos de servicios. Por lo cual, concluyo en que, una vez identificada los datos disponibles que contaba la empresa, también sobre las reuniones ejecutadas presentaron como origen fundamental para la obtención de las exigencias del aplicativo. Sirvió para enriquecer el marco teórico en el estudio realizado.

En el entorno nacional:

Cueva y Quispe (2021), realizaron un aplicativo web para mejorar la gestión de pedidos teniendo como objetivo observar la manera que influye un sistema para la gestión de pedidos, y como resultado obtuvieron mejoras considerables reduciendo el tiempo de entrega y mejorando la satisfacción del cliente. Concluyó en que el sistema mostró mejora representativa en la tasa de pedidos entregados a tiempo, este incrementó en un 29% tras aplicar el sistema para compensar las necesidades de la empresa y así mismo mejorar su eficiencia y eficacia. Se tomó del estudio, como referencia los objetivos planteados, que sirvió para complementar el trabajo de investigación.

Góngora y Rodríguez (2019) en el estudio realizado sobre la ejecución de un aplicativo móvil usando la tecnología realidad aumentada para mejorar la gestión de pedidos en los ambientes donde se expende bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. Concluyó que el aplicativo móvil debe contar con dos módulos, uno para la parte administrativa sobre el pedido, y el otro módulo sobre reportes para un mejor control. Adicionalmente lograron incrementar el nivel de satisfacción del cliente a un 60% debido a una mejor disponibilidad de horario. Se tomó como referencia el marco teórico para mejorar el trabajo de investigación.

Herrera (2018), en su trabajo de investigación sobre un aplicativo web que ayudará a mejorar la gestión de pedido. Tuvo como objetivo optimizar la gestión de pedidos. Con dicha implementación logró como resultado disminuir los tiempos desde la toma de pedido hasta la entrega del producto al cliente. Adicionalmente, alcanzó a incrementar el nivel de satisfacción del cliente mediante un crédito otorgado por la empresa a los clientes. Concluyó en que se puede optimizar en un 75% todo el proceso desde el ingreso del pedido hasta el envío apoyándose en la información que se tiene en tiempo real sobre cada uno de los pedidos. Los objetivos sirvieron como referencia para enriquecer el trabajo de investigación.

Surichaqui (2019), en el estudio realizado sobre una propuesta de un aplicativo móvil para apoyar a la gestión de pedidos, tuvo como objetivo integrar las diferentes áreas mediante un aplicativo web, de lo cual, recomienda mejorar las áreas involucradas, implementando un

aplicativo móvil apoyará a la gestión de pedido. Concluyó que, mediante un diagrama de flujo de gestión de pedidos, al comparar el tiempo entre un proceso en ejecución y un proceso propuesto, demostró que existe una reducción significativa en el tiempo de 15 minutos, esto permite trabajar con un proceso más fluido de forma continua cuando el proceso está básicamente garantizado. Permitted que el marco teórico se enriquezca en la investigación.

Alcántara (2017), tuvo como objetivo diseñar un aplicativo web que incorpore la facturación electrónica, para mejorar la gestión de ventas en la empresa. Como resultado pudo obtener que, con la implementación de un sistema web, ayudará a resolver los principales inconvenientes que se genera en los clientes. Concluyo en que, el diseño del aplicativo web que emite facturación electrónica apoyara al proceso de venta, reduciendo el tiempo que demoraba hacer una factura de forma manual a una electrónico es evidente. Se utilizó el marco teórico para fortalecer el trabajo de investigación.

Vásquez y del Villar (2018), su trabajo de investigación tuvo como objetivo gestionar los documentos que intervienen en las operaciones comerciales de venta como: boleta, factura, nota de crédito, nota de débito. Pudo concluir en que, en general se está concluyendo con los objetivos y metas referente al costo de insumos de impresión se pudo evidenciar una reducción de 86%. Del actual estudio se utilizó el marco teórico para incrementar los conocimientos en el trabajo de investigación.

Hilario (2022), tuvo como objetivo mejorar el proceso de venta de los clientes, mediante la implementación de un software para facturar. Luego de ser implementado obtuvo como resultado: el tiempo de emitir un comprobante se redujo en un 64.48%, por otra parte, se incrementó el diseño del comprobante en un 133%. Asimismo, la gestión empresarial incremento en un 229.35%. Se utilizó el marco teórico para fortalecer el trabajo de investigación.

Este estudio posee como fundamento teórico a la teoría de inventarios, sistemas como de control, según Bertalanffy (1976) la teoría de sistemas está relacionada entre un conjunto de elementos dependientes. IBM (2022) define que, la gestión de pedido afecta directamente a los procesos relacionados con la cadena de suministro, así como también a los módulos de sistemas.

Es decir, mantiene una relación para generar un equilibrio en todo el procedimiento desde la recepción hasta el envío del pedido.

Abad (2002) menciona que, la teoría del control apunta a que el control dentro de una organización es un equilibrio permanente sobre el interés de los colaboradores. Por tanto, para Orbit (2019) la gestión de pedidos es la atención que comprende todo el período de duración de un pedido. Es decir, guarda relación desde la toma de pedido manteniendo un control del stock para así no generar pérdidas para la organización. Por último, para Sunder (1997), la teoría de inventarios define como el componente más grande de los costos logísticos totales en la mayoría de las organizaciones y según Hernández (2021) afirma que, la gestión de pedidos es el conjunto de procesos desarrollado mediante el cual se organiza, da seguimiento y solicitan las compras de productos o servicios. por lo cual, existe una relación para mantener un mejor control de los activos de la organización.

Como una notable práctica del presente trabajo de investigación, se llegó a mejorar varios procesos inicialmente la toma de pedido. Para lo cual, se tiene acceso en tiempo real al stock de productos, adicionalmente se conoce el tiempo promedio de preparación de un pedido, por último, permite dar seguimiento al pedido.

Categoría solución: aplicativo móvil

MMA (2011) menciona que, las aplicaciones móviles incluyen programas que se ejecutan en dispositivos móviles como: teléfonos y tabletas, además, realizan ciertos trabajos para el usuario. Asimismo, para Puetate y Ibarra (2020), desde la perspectiva del desarrollo de aplicaciones móviles, requieren sapiencias de programación, manejo de datos y acceso a requerimientos para dispositivos móviles, además, se necesita otro campo como el framework y lenguaje de desarrollo para aplicaciones móviles.

Subcategoría 1

Tecnología: es fundamental para el progreso de la población y por eso es tan importante, da más valor al trabajo científico y su papel asociado en la vida cotidiana (Garretón et al., 2018). Asimismo, según Roldan (2020), es el deseo del ser humano de poder cambiar el medio que le

rodea y así lograr mejorar la calidad de su vida, además, reside en instrucciones, mecanismos y técnicas elaborados con el pasar del tiempo que son utilizados de manera organizada para lograr el objetivo y de esa manera satisfacer la necesidad requerida.

Indicador

Tecnología de la información: refiere a los diferentes tipos de dispositivos, servicios encargados de transformar la información basada en números (Vasconcelos, 2015). Asimismo, para CEUPE (2022) menciona que, es un proceso que utiliza diferentes técnicas de obtención, tratamiento y procesamiento de datos para conseguir información de calidad del estado de un proceso u objeto.

Subcategoría 2

Productividad: es una mejora significativa a un balance favorable entre la cantidad de recursos usados y la cantidad de bienes elaborados como los servicios brindados (Carro y González, 2012). Asimismo, para BBVA (2022) es un índice que, mide la suma de servicios o productos que se elaboran por cada recurso utilizado en su elaboración (trabajadores, tiempo e inversión, entre otros) en un determinado período de tiempo.

Indicador

Clima laboral: es un punto importante para la empresa donde se desarrolla diferentes tareas dentro la empresa. Asimismo, influye directamente con la satisfacción de los trabajadores Bordas (2016). Por otra parte, para UNIR (2021), el éxito de cualquier organización depende de varios factores, pero un buen ambiente de trabajo es vital para aumentar la productividad y la rentabilidad y lograr los objetivos comerciales.

Subcategoría 3

Compras: Especifica la acción que realiza una persona para obtener un servicio o bien a cambio de una compensación monetaria. La compra se realiza mediante la interacción del comprador con otra persona, el vendedor, que ofrece un producto en particular. Así, la compra se realiza a través de un sistema de compra y venta donde el factor determinante es un valor monetario dado (OIT, 2016).

Indicador

ROI de compras: es la evaluación que se efectúa frente a una inversión, donde se considera los productos o servicios a ofrecer (da Silva, 2021). Asimismo, para Marcosff (2022) es una medida que se utiliza para saber el monto que ha ganado una empresa con una inversión realizada. Para realizar el cálculo de retorno de la inversión, es necesario incrementar los ingresos en general, restar gastos finalmente, dividir el resultado en base a los costos obtenidos.

Categoría problema: gestión de pedidos

Ceupe (2021) afirma que, la gestión de pedidos es una actividad que acontece en el instante en que el negocio toma un pedido y el instante en que el trabajador del depósito tiene la tarea de enviar los productos para efectuar con el pedido. Asimismo, para Eugenio (2012) es una orden de compra, e inicia con una solicitud por parte de un cliente que hace a un proveedor para que le proporcione algún bien o servicio. De igual manera, para Sorlózano (2018) es una acción para iniciar con el proceso de elaboración de un producto mediante un documento o solicitud. Del mismo modo, para Arenal (2019) lo define como un contrato vinculante entre ambas partes (cliente - proveedor) donde deben cumplir todas las condiciones que sean necesarias para formar una relación de negocio entre las dos partes. Por último, para ICB (2014) la gestión de pedido abarca las acciones que resultan del cumplimiento sobre las ordenes de clientes, al mismo tiempo certifica el mayor valor en la serie de suministro y la atención al usuario.

Subcategoría 1

Entrada de pedidos: el ingreso de un pedido inicia en el momento que un cliente emite una nueva solicitud y concluye cuando este queda registrado y aceptado por el comprador. Asimismo, con un módulo de entrada de pedidos quienes se encargan de administrar los pedidos pueden introducir diferentes tipos de productos en distintas presentaciones, y sugerir a sus clientes describiendo las características de cada producto. Por último, el comprador recibe un documento de confirmación donde se observa la información detallada sobre los productos que ha solicitado (ICB, 2014).

Indicadores

Tiempo total del proceso: es la suma de todos los tiempos de diferentes procesos por donde pasa el producto. Este inicia desde la toma de pedido, pasando por diferentes procesos hasta obtener un producto terminado (D'Alessio, 2004).

Cantidad de pedidos rechazados: son pedidos que fallan porque el proveedor no sigue los acuerdos de calidad del producto, tiempo de entrega o el servicio acordado. Dando lugar a que la empresa pierda parte de la inversión realizada en marketing y ventas (Mecalux, 2020).

Cantidad de pedidos recibidos por hora: la empresa obtiene datos de forma detallada sobre el producto que el cliente solicitó. Recopila información importante como: características de un producto en específico y la cantidad (Beetrack, 2022).

Subcategoría 2

Preparación de pedidos: es donde inicia el flujo de la gestión de pedido que afecta en forma directa al producto. El primer paso es elegir el origen del pedido que incluye elegir la ubicación de un almacén, un lugar de comercialización, y el mejor ajuste para la orden a despachar (ICB, 2014). Asimismo, para Videla (2022) menciona que, es una actividad en la que se desarrolla dentro de un depósito por un conjunto de individuos que preparan los encargos de los clientes. Este proceso contiene actividades enfocadas a la extracción y envasado de los bienes solicitados por el cliente.

Indicadores

Tiempo de preparación: la preparación de pedidos es una actividad crítica que se realiza en cualquier almacén. Este debe planificarse para que todas las etapas se desarrollen con normalidad, caso contrario puede suceder algún problema que afecte a la entrega (Sorlózano, 2018). Asimismo, es el tiempo que se demora en preparar, donde se debe tener como prioridad realizar en el menor tiempo posible, de ese modo el cliente queda conforme.

Pedidos incompletos: menciona que, en ocasiones se retira la cantidad incorrecta y el preparador puede tomar más o menos de lo que requiere el pedido. Este problema suele ocurrir cuando las empresas usan lectores de códigos de barras y no registran la cantidad de productos

retirados (Mecalux, 2020). Asimismo, un pedido incompleto puede deberse a varios factores, tales como: la falta de stock, error al receptor el pedido o por equivocación del personal a cargo de atender los pedidos.

Subcategoría 3

Envío y entrega: comprende las actividades que se inician con la retirada de la mercancía del almacén, seguida de la decisión sobre el medio de transporte de la mercancía al cliente, por último, la entrega de la mercancía al cliente en las condiciones acordadas (ICB, 2014). Asimismo, es importante el tiempo de entrega, donde debe considerarse el medio por el cual se envía el pedido, ya sea por trabajadores de la empresa o un servicio de envíos de terceros

Indicadores

Nivel de satisfacción del cliente: significa comprender el grado de aceptación entre la calidad percibida y la calidad prometida a través de evaluaciones cualitativas y cuantitativas. Un cliente satisfecho siempre será fiel, ya sea que un competidor tenga mejores características o un mejor precio (Bruni, 2017). Asimismo, existen niveles de satisfacción del cliente, iniciando por cumplir las expectativas que tiene, sorprender al cliente, hacer que los clientes tengan una mejor experiencia, de esa forma, la empresa contara con clientes fieles.

Rapidez: menciona que, para atender pedidos con mayor rapidez, recomienda hacer algunas cosas como: diseñar la lista de pedidos de acuerdo con la posición del producto en stock, seleccionar productos, considerar el tiempo de recolección (Menendez, 2021). Asimismo, la rapidez debe ir acompañada de la calidad, de lo contrario el pedido puede llegar a ser cancelado generando pérdidas al negocio.

Tamaño del envío: menciona que, el embalaje de los envíos es más rápido cuando los paquetes se adaptan a un producto específico, con esto se obtiene un embalaje más rápido, un ahorro de tiempo y recursos (Menendez, 2021). Asimismo, el empaque de cada pedido debe adecuarse a los productos, con el objetivo de mantener la presentación del empaque de cada producto.

Cobro: son transacciones económicas que involucran el pago de una deuda. En los negocios, se refiere al flujo de efectivo que se destina a los recursos financieros de la empresa (Gascó, 2019). Asimismo, es la parte final en el proceso de compra, considerado como el pilar de una organización el cual ayuda a mantener al mismo.

Para el trabajo de investigación se desarrolló como problema general ¿Cómo la implementación de un aplicativo móvil mejora la gestión de pedidos en un restaurante limeño, 2022? De la misma forma, para los problemas específicos: (a) ¿Cuál es el diagnóstico de la gestión de pedidos en un restaurante limeño, 2022?; y (b) ¿Cuáles son los factores por mejorar de la gestión de pedido en un restaurante limeño, 2022?

La tesis tuvo como objetivo general implementar un aplicativo móvil para mejorar la gestión de pedidos en un restaurante limeño. Asimismo, los otros objetivos fueron: (a) diagnosticar la situación actual sobre la gestión de pedidos; (b) determinar los procesos a mejorar de la gestión de pedidos; (c) implementar un módulo para la toma de pedidos utilizando la metodología de desarrollo rápido SCRUM; (d) implementar un módulo para un control interno utilizando la metodología SCRUM; y (e) implementar facturación electrónica mediante la metodología SCRUM.

II MÉTODO

2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma, métodos

Se aplicó un **enfoque mixto** que ayudó obtener datos, tanto de manera cualitativa y cuantitativa. Por lo cual, para Castante (2011) menciona que, en la investigación mixta sus elementos son similares, pero pueden unirse con algunos elementos de métodos cualitativos, como la definición y tipos de variables a probar; También puede ser la validación de herramientas cuantitativas y la triangulación de aspectos cualitativos. Asimismo, para Hernández et al. (2018), la investigación mixta está compuesta de diferentes procesos en investigaciones sistemáticas, críticos y empíricos que implican tanto la recopilación como el análisis de información cualitativos y cuantitativos, su discusión e integración en general para llegar a una conclusión. Realizar conclusiones de la información recopilada y obtener una mejor comprensión del fenómeno aprendido. Por último, para Cabezas et al. (2018), las técnicas de cada tipo de investigación se usan por separado, las herramientas como entrevistas y encuestas se usan para obtener la opinión de todos sobre el tema en discusión, hechos reconstruidos y más. Asimismo, estas encuestas se pueden evaluar por sus métricas numéricas y niveles medibles, tendencias, frecuencia observada y se diseñan hipótesis las cuales en lo posterior se autentifican. Finalmente, para el estudio de investigación se aplicó el enfoque mixto, desarrollando una encuesta a 40 clientes del restaurante para la parte cuantitativa, asimismo, se realizó la entrevista a 4 trabajadores del restaurante en diferentes áreas para la parte cualitativa.

La investigación es de tipo **interactivo**, porque permite dar solución a problemas específicos de manera eficiente mediante un dispositivo. Asimismo, finalizado el proyecto se podrá elaborar un plan para generar una nueva hipótesis. Hurtado (2010) menciona que, el estudio interactivo involucra tomar acciones de forma individual o grupal para cambiar un evento. Además, toman operaciones para realizar el cambio, recopilando datos en el camino con el fin de redirigir las actividades. Asimismo, para Escudero y Cortez (2018), incluye estudios en los que los datos se recopilan directamente con los sujetos de investigación y en su entorno natural. En la investigación interactiva se representan e ilustran otras perspectivas diferentes, desde el mismo terreno sobre el que se desarrollan los experimentos.

El diseño fue **explicativo secuencial**, porque permite el examen de la información obtenida de la parte cuantitativa tanto como cualitativa. Para Carhuanchó et al. (2019), es un diseño enfocado en la preparación de instrucciones y procesos para el tipo de investigación a desarrollarse. De igual forma, Fernández y Baptista (2014) mencionan que, el diseño como principal característica tiene el de recopilar y analizar datos cuantitativos, seguido de evaluar los datos cualitativos

El **sintagma es holístico**, porque hace referencias a las direcciones que permite percibir los sucesos desde un punto de perspectiva de las muchas interrelaciones que los caracterizan. Para Carhuanchó et al. (2019) indican que una comprensión crítica reflexiva sobre el medio que facilita un enfoque amplio de la vida y el universo, desde la perspectiva integrador enfatizando la trascendencia. Asimismo, para Sánchez (2018), el propósito de la investigación holística es comprender el fenómeno como un todo, refiriéndose a un conjunto en general.

Esta investigación utilizó tres métodos: el analítico, deductivo e inductivo, que ayudaron a reforzar el presente trabajo de investigación.

Inductivo: de acuerdo con Bernal (2010) menciona que, el método inductivo inicia con un análisis personal de eventos y propuestas extensas y concluye como los derechos, principios o bases de una teoría. Asimismo, para Neill y Cortez (2018), el método inductivo tiene como base la inferencia a partir de aspectos específicos para elaborar argumentos o juicios. Mediante este método, se forman leyes científicas y teorías. Además, se toma observaciones, las organiza y las categoriza con el fin de obtener resultados universales a partir de la acumulación de datos específicos. Finalmente, para Baena (2017), es un método utilizado por las ciencias naturales. Consiste en una teoría que pasa por los fenómenos observados hasta las leyes generales de todos los fenómenos con las mismas propiedades.

Deductivo: de acuerdo con Bernal (2010) menciona que, es un método de raciocinio que implica obtener conclusiones en general para obtener explicaciones en particular. El método comienza con el estudio de leyes, principios y teoremas. Para en lo posterior aplicar a hechos específicos. Asimismo, para Neill y Cortez (2018), el método deductivo basado en el razonamiento

admite el juicio basado en argumentos para comprender, demostrar y explicar aspectos específicos de la realidad. Por último, para Baena (2017), el método deductivo parte de opiniones generales y va a casos en concreto, por tanto, no plantea problemas. Cuando se aceptan los postulados, axiomas y definiciones, los teoremas y otros casos en especial se vuelven claros y exactos al contar con una conclusión.

Analítico: McMillan y Schumacher (2005) mencionan que, la investigación analítica estudia conceptos y eventos históricos a través de los diagnósticos de documentos. Los investigadores identifican, estudian y luego sintetizan datos para proporcionar información sobre conceptos o eventos que pueden o no ser directamente observables. Asimismo, para Pineda et al. (1994), este método analítico estudia el tipo de relación entre el coeficiente de inteligencia y rendimiento académico, determinando la diferencia entre ambas variables. Por último, para Bernal (2010), es un proceso cognitivo que comprende en dividir el centro de estudio, aislando cada parte de forma individual para poder estudiarlo.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

La muestra fue de 40 clientes del restaurante, así mismo, para las unidades informantes se consideró a tres trabajadores del restaurante entre ellos se encuentran:

Gerente general: se encarga de coordinar las operaciones del día a día sobre la gestión en el restaurante, así como realizar los pedidos a los proveedores, asimismo, promover el trabajo en equipo, a fin de garantizar que las necesidades de los clientes sean cumplidas de manera eficiente.

Administrador: se encarga de atender cualquier demanda que pueda solicitarse dentro del restaurante. Asimismo, atiende cualquier inquietud que el personal a cargo no pueda solucionarlo. Por último, atiende los reclamos con el fin de satisfacer al cliente.

Cajero: se encarga de gestionar y procesar los pagos. Asimismo, Menciona las promociones y especialidades del restaurante. Adicionalmente, elabora la factura para los clientes que lo requieran.

2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes

Tabla 1

Categorización

Subcategorías	Indicadores	
SC 1.1 Entrada de pedido	a. Tiempo total del proceso b. Cantidad de pedidos rechazados c. Cantidad de pedidos recibidos por hora	
SC 1.3 Preparación del pedido	d. Tiempo de preparación e. Pedidos incompletos f. Calidad de producto g. Nivel de satisfacción del cliente	
SC 1.4 Envío y entrega	a. Rapidez b. Tamaño del envío c. Cobro	
Categoría Solución		
Aplicativo móvil		
Subcategoría emergente		
Tecnología	Productividad	Compras

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue la técnica empleada, que ayudó en la recolección de información. Para Bernal (2010), alude que, es una de varias formas de recopilación de información más manejadas, sin embargo, cada vez reduce la credibilidad por los prejuicios de los entrevistados. Una encuesta está conformada por un cuestionario o un conjunto de interrogantes elaboradas para obtener información de las personas. Asimismo, para Neill y Cortez (2018), busca medir y evaluar fenómenos y sus magnitudes, y también se requiere generalizar los resultados a partir de una pequeña muestra, en los rangos de confianza y error establecidos anticipadamente. Por último, para Baena (2017), una encuesta es un medio por el cual se obtiene información de un grupo en particular de la población a estudiar. Un estudio sobre un consiste en una entrevista en profundidad

con una guía de preguntas o indicadores para descubrir todos los factores humanos o comunitarios que permiten conocerlo desde sus orígenes hasta la actualidad.

Otra técnica usada en la investigación fue la **entrevista**, el cual permitió obtener datos relevantes mediante las unidades informantes. Para Bernal (2010), con esta técnica se pretende establecer un contacto directo con quienes se consideran fuentes de información, aunque puede ser asistido por un cuestionario flexible, con el fin de obtener una información más abierta y espontánea, en él se puede descubrir información de interés para la investigación. Asimismo, para Neill y Cortez (2018), mencionan que, gracias a esta técnica los investigadores pueden obtener información sobre las opiniones y experiencias de personas individuales o grupos. Se define como una conversación y puede ser de diferentes tipos: estructurado, semiestructurado e incluso informal. Por último, para Hernández et al. (2018) la entrevista involucra a un individuo capacitado que aplica un cuestionario a cada uno de los participantes; Primero, realizó preguntas a los involucrados, registrando las respuestas respectivas. Su papel es importante, viene a ser una especie de filtro. La primera información a tener en cuenta al entrevistar son los antecedentes personales.

El instrumento usado fue el **cuestionario**, el cual ayudo a verificar la información obtenida en la investigación. Para Bernal (2010) indica que, el cuestionario contiene un grupo de interrogaciones planteadas que consigue información con el fin de conseguir el objetivo de estudio. Además, es un documento formal para recopilar datos del centro de la unidad de análisis de estudio. Asimismo, para Neill y Cortez (2018) mencionan que, el cuestionario debe ser minuciosamente redactado, para que no contengan preguntas sesgadas o ambiguas y sean comprensibles para cualquier miembro de la muestra, se debe considerar que todos los objetivos de la investigación sean cuantificables y de procesamiento estadístico. Por último, para Hernández et al. (2018) mencionan que, los cuestionarios son usados en encuestas de diferentes tipos con el objetivo de recopilar información que será de gran utilidad.

Para la entrevista se empleó como instrumento a la **guía de entrevista**, siendo una herramienta que ayudo a obtener datos de una mejor manera. Según Baena (2017) menciona que, la guía de entrevista resulta ser la base de una entrevista. Incluso uno muy estructurado queda en

manos de los entrevistadores para así obtener información que sea de utilidad. Asimismo, para Flick (2007), la guía de entrevista cubre una serie de temas, en cada uno de ellos se inicia con una interrogante abierta y termina con una pregunta de confrontación. Por último, para Veracruzana (2014), es un instrumento que ayuda a mejorar el trabajo de investigación. Se debe introducir las consultas significativas que espera realizar, así como también consultas de seguimiento que ayudará a conseguir la información necesaria.

Para la información obtenida en la parte cuantitativa, se validó la fiabilidad mediante la prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach en el software SPSS, el cual, dio como resultado 0,803 estando dentro el rango considerado como bueno.

Tabla 2

Valoración de fiabilidad

Prueba de confianza	Resultado	Informe
Alfa de Cronbach	0,803	Aceptable

2.5 Plan de procesamiento y análisis de datos

Se aplico la triangulación de datos, porque permite utilizar diferentes fuentes de datos, así como también de métodos. Para Castante (2011), denomina método de triangulación porque necesita dominar al menos tres de estas técnicas, pero eso no significa que pueda usar más técnicas para recopilar información siempre que la investigación lo requiera. Asimismo, para Flick (2007) menciona que, utiliza para nombrar una combinación de diferentes enfoques, grupos de investigación, entornos locales, perspectivas teóricas y temporales en el tratamiento de los fenómenos.

2.6 Aspectos éticos

Se utilizo el estilo APA para elaborar la presente tesis. Como medios o unidades informantes se consideró a tres trabajadores del restaurante entre ellos se encuentran: el gerente general, el cajero y administrador. Finalmente, se analizó los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

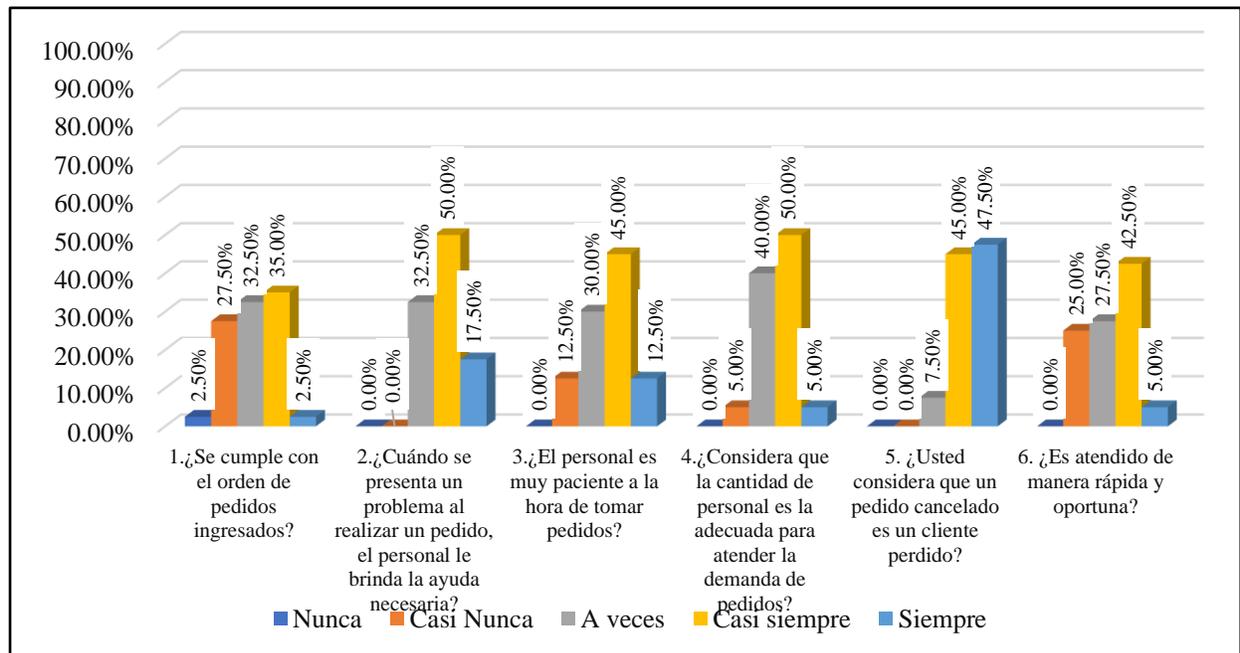
Tabla 3

Frecuencia y porcentaje con relación a la subcategoría entrada de pedido

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Se cumple con el orden de pedidos ingresados?	1	2,50%	11	27,50%	13	32,50%	14	35,00%	1	2,50%
2. ¿Cuándo se presenta un problema al realizar un pedido, el personal le brinda la ayuda necesaria?	0	0,00%	0	0,00%	13	32,50%	20	50,00%	7	17,50%
3. ¿El personal es muy paciente a la hora de tomar pedidos?	0	0,00%	5	12,50%	12	30,00%	18	45,00%	5	12,50%
4. ¿Considera que la cantidad de personal es la adecuada para atender la demanda de pedidos?	0	0,00%	2	5,00%	16	40,00%	20	50,00%	2	5,00%
5. ¿Usted considera que un pedido cancelado es un cliente perdido?	0	0,00%	0	0,00%	3	7,50%	18	45,00%	19	47,50%
6. ¿Es atendido de manera rápida y oportuna?	0	0,00%	10	25,00%	11	27,50%	17	42,50%	2	5,00%

Figura 2

Frecuencia y porcentaje con relación a la subcategoría entrada de pedido



En la figura 2 y tabla 3, se exponen los resultados donde el valor “siempre” sobresale en la pregunta 5, el cual hace referencia a si ¿Usted considera que un pedido cancelado es un cliente perdido?, donde un 47.5% que corresponde a 19 de 40 clientes encuestados afirman que, si un pedido es cancelado ya sea por parte del cliente o por el restaurante, se considera que es un cliente perdido. Es decir, se debe mantener o mejorar la calidad del servicio brindando para fidelizar al cliente. Igualmente, se evidencia que el valor “casi nunca” y “a veces” simboliza un 60% sobre la pregunta 1, donde menciona ¿Se cumple con el orden de pedidos ingresados? donde 24 de los 40 clientes encuestados manifiestan que no se respetó el orden de su pedido, dando preferencia a otros pedidos. Cabe decir que, se debe respetar el orden de pedidos ingresados, de igual manera debe ser despachado en forma ordenada para así mantener satisfecho al cliente. En consecuencia, sino se mejora este aspecto, el nivel de satisfacción del cliente bajara y podría ya no volver al restaurante.

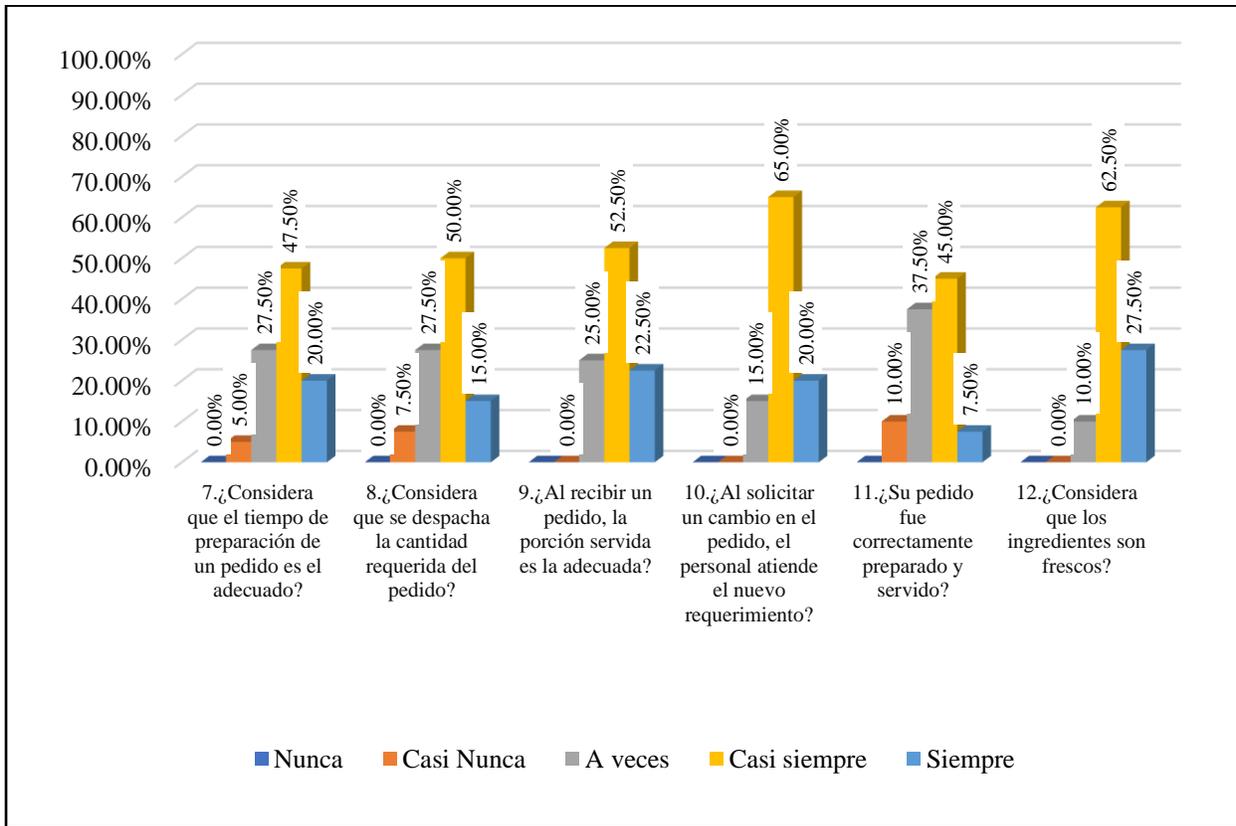
Tabla 4

Frecuencia y porcentaje con relación a la subcategoría preparación del pedido

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. ¿Considera que el tiempo de preparación de un pedido es el adecuado?	0	0,00%	2	5,00%	11	27,50%	19	47,50%	8	20,00%
8. ¿Considera que se despacha la cantidad requerida del pedido?	0	0,00%	3	7,50%	11	27,50%	20	50,00%	6	15,00%
9. ¿Al recibir un pedido, la porción servida es la adecuada?	0	0,00%	0	0,00%	10	25,00%	21	52,50%	9	22,50%
10. ¿Al solicitar un cambio en el pedido, el personal atiende el nuevo requerimiento?	0	0,00%	0	0,00%	6	15,00%	26	65,00%	8	20,00%
11. ¿Su pedido fue correctamente preparado y servido?	0	0,00%	4	10,00%	15	37,50%	18	45,00%	3	7,50%
12. ¿Considera que los ingredientes son frescos?	0	0,00%	0	0,00%	4	10,00%	25	62,50%	11	27,50%

Figura 3

Frecuencia y porcentaje con relación a la subcategoría preparación del pedido



En la figura 3 y tabla 4, se muestran los resultados donde el valor “casi siempre” y “siempre” resalta en la pregunta 12, el cual hace referencia a si ¿Considera que los ingredientes son frescos?, donde un 90% que corresponde a 34 clientes afirman que, los platos preparados por el restaurante están elaborados con ingredientes frescos, es decir, se debe mantener la calidad de los insumos frescos para asegurar los nutrientes de calidad, al final hará que el producto tenga un valor agregado, que es un sabor más limpio y especialmente más intenso, así también para fidelizar al cliente. Asimismo, se observa que el valor “casi nunca” y “a veces” simboliza un 47.5% sobre la interrogante 11 donde menciona ¿Su pedido fue correctamente preparado y servido?, donde 19 de 40 clientes encuestados señalan que el pedido solicitado, en ocasiones no suelen tomar en cuenta los requerimientos o detalles en específico sobre su pedido. En consecuencia, si un cliente ya sea por llevar una dieta, o tener prohibido ingerir algún producto o ingrediente en específico y el área de cocina prepare el pedido sin tomar en cuenta los detalles, podría generar un problema al restaurante.

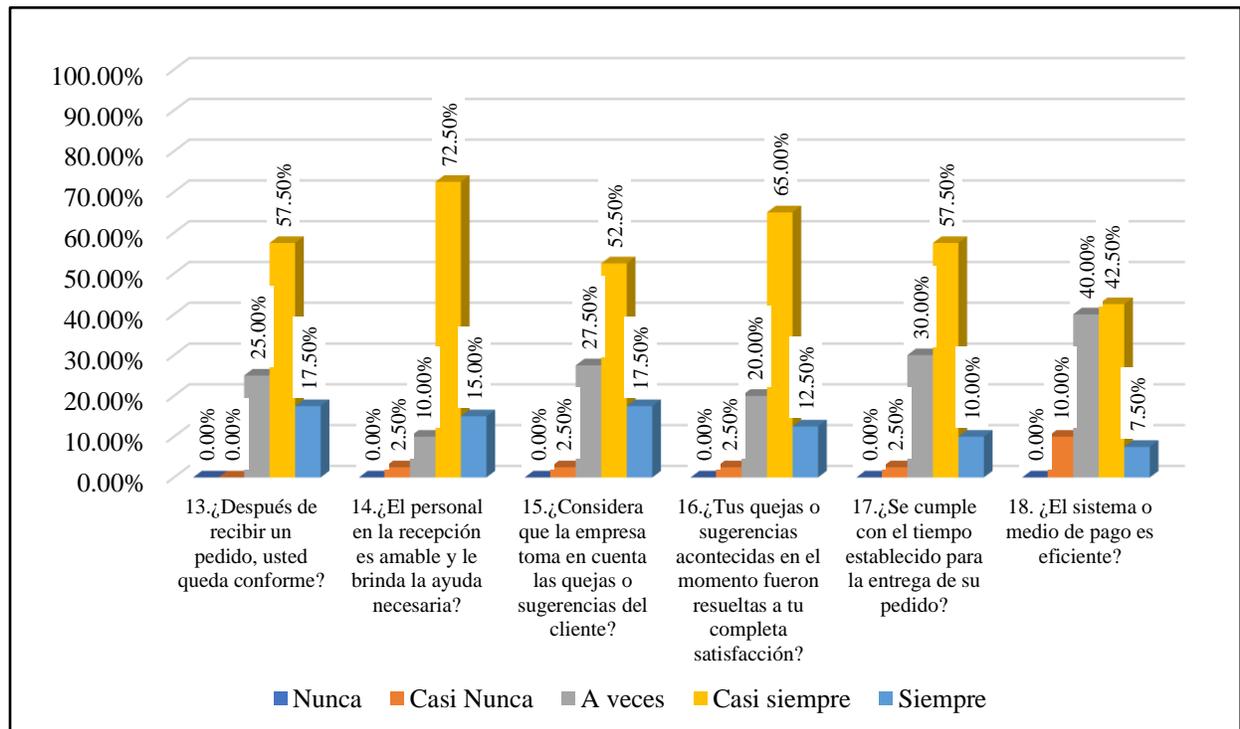
Tabla 5

Frecuencia y porcentaje con relación a la subcategoría preparación del pedido

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. ¿Después de recibir un pedido, usted queda conforme?	0	0,00%	0	0,00%	10	25,00%	23	57,50%	7	17,50%
14. ¿El personal en la recepción es amable y le brinda la ayuda necesaria?	0	0,00%	1	2,50%	4	10,00%	29	72,50%	6	15,00%
15. ¿Considera que la empresa toma en cuenta las quejas o sugerencias del cliente?	0	0,00%	1	2,50%	11	27,50%	21	52,50%	7	17,50%
16. ¿Tus quejas o sugerencias acontecidas en el momento fueron resueltas a tu completa satisfacción?	0	0,00%	1	2,50%	8	20,00%	26	65,00%	5	12,50%
17. ¿Se cumple con el tiempo establecido para la entrega de su pedido?	0	0,00%	1	2,50%	12	30,00%	23	57,50%	4	10,00%
18. ¿El sistema o medio de pago es eficiente?	0	0,00%	4	10,00%	16	40,00%	17	42,50%	3	7,50%

Figura 4

Frecuencia y porcentaje con relación a la subcategoría preparación del pedido



En la figura 4 y tabla 5, se exponen los resultados donde el valor “casi siempre” resalta en la pregunta 14, el cual hace referencia a ¿El personal en la recepción es amable y le brinda la ayuda necesaria?, donde un 72.5% que corresponde a 29 clientes encuestados afirman que, existe un trato aceptable por parte del personal encargada de la atención, es decir existe un trato admisible por parte de los clientes el cual puede mantenerse o mejorar. Igualmente, se evidencia que el valor “casi nunca” y “a veces” simboliza un 50% sobre la pregunta 18, donde menciona si ¿El sistema o medio de pago es eficiente?, de 40 encuestados, 20 clientes no están de acuerdo con los medios de pago ofrecido por el restaurante, En consecuencia, los clientes afirman que les demanda más tiempo realizar el pago mediante otro medio que no sea el efectivo.

Tabla 6

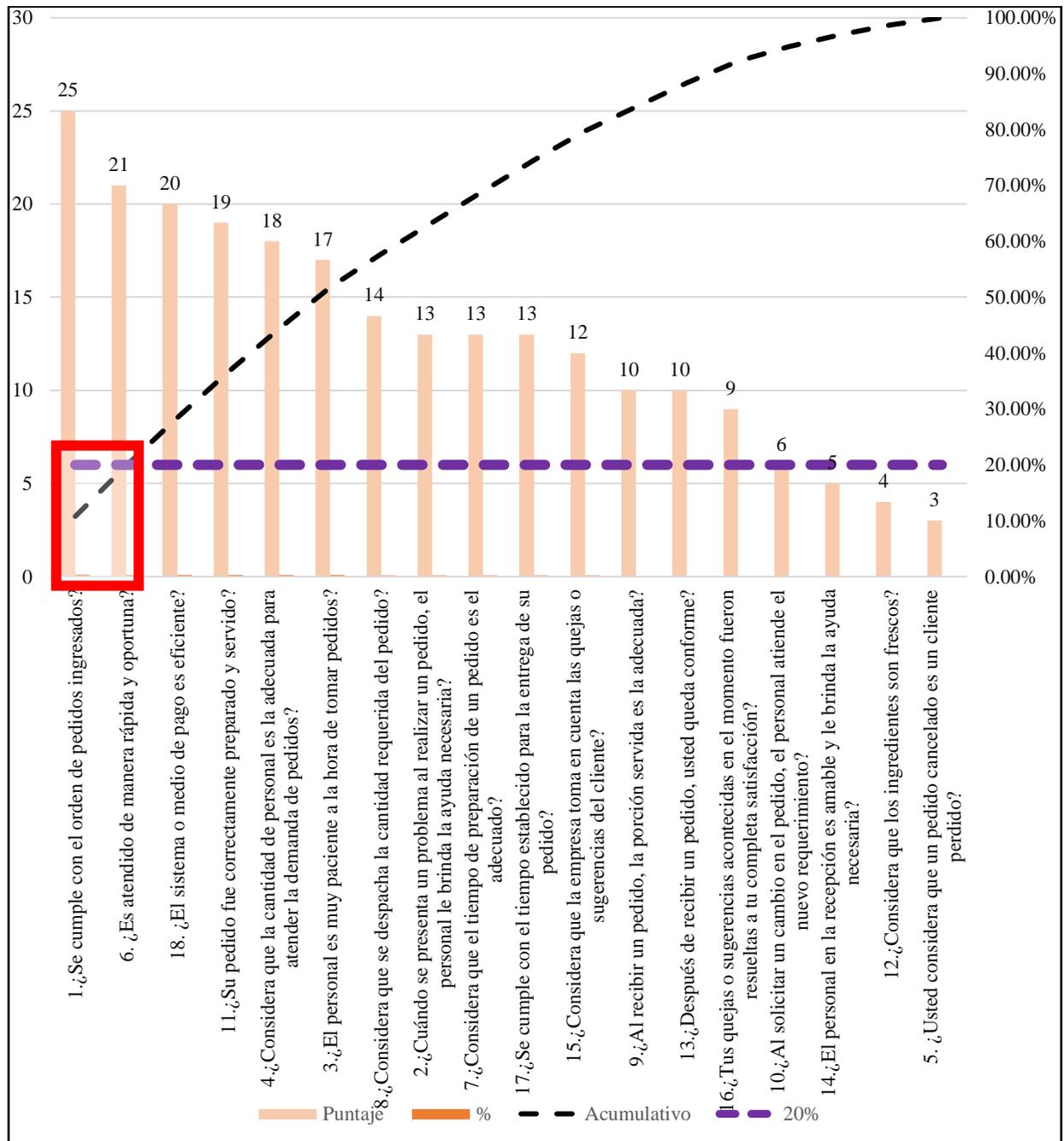
Pareto de la categoría gestión de pedido

Ítem	puntuación	%	Acumulativo	20%
1. ¿Se cumple con el orden de pedidos ingresados?	25	10,78%	10,78%	20%
6. ¿Es atendido de manera rápida y oportuna?	21	9,05%	19,83%	20%
18. ¿El sistema o medio de pago es eficiente?	20	8,62%	28,45%	20%
11. ¿Su pedido fue correctamente preparado y servido?	19	8,19%	36,64%	20%
4. ¿Considera que la cantidad de personal es la adecuada para atender la demanda de pedidos?	18	7,76%	44,40%	20%
3. ¿El personal es muy paciente a la hora de tomar pedidos?	17	7,33%	51,72%	20%
8. ¿Considera que se despacha la cantidad requerida del pedido?	14	6,03%	57,76%	20%
2. ¿Cuándo se presenta un problema al realizar un pedido, el personal le brinda la ayuda necesaria?	13	5,60%	63,36%	20%
7. ¿Considera que el tiempo de preparación de un pedido es el adecuado?	13	5,60%	68,97%	20%
17. ¿Se cumple con el tiempo establecido para la entrega de su pedido?	13	5,60%	74,57%	20%
15. ¿Considera que la empresa toma en cuenta las quejas o sugerencias del cliente?	12	5,17%	79,74%	20%
9. ¿Al recibir un pedido, la porción servida es la adecuada?	10	4,31%	84,05%	20%
13. ¿Después de recibir un pedido, usted queda conforme?	10	4,31%	88,36%	20%
16. ¿Tus quejas o sugerencias acontecidas en el momento fueron resueltas a tu completa satisfacción?	9	3,88%	92,24%	20%
10. ¿Al solicitar un cambio en el pedido, el personal atiende el nuevo requerimiento?	6	2,59%	94,83%	20%
14. ¿El personal en la recepción es amable y le brinda la ayuda necesaria?	5	2,16%	96,98%	20%

Ítem	Puntaje	%	Acumulativo	20%
12. ¿Considera que los ingredientes son frescos?	4	1,72%	98,71%	20%
5. ¿Usted considera que un pedido cancelado es un cliente perdido?	3	1,29%	100,00%	20%

Figura 5

Pareto de la categoría gestión de pedido



Mediante al análisis de Pareto, en la figura 5 y tabla 6 sobre las consultas 1 y 6 pertenecientes a la subcategoría entrada de pedidos, donde mencionan ¿Se cumple con el orden de pedidos ingresados? y ¿Es atendido de manera rápida y oportuna? formando un acumulativo de 19.83% del total de interrogantes realizadas y consiguiendo la sumatoria de los valores de “nunca”, “casi nunca” y “a veces”. Donde se observa que el principal problema que presenta el negocio es que no se respeta el orden de pedidos despachados con respecto a los pedidos ingresados generando incomodidad a los clientes, es decir, se debe de tener un mejor control sobre el despacho de los pedidos para que los clientes no esperen más tiempo del debido y así quede satisfecho con el servicio ofrecido por el restaurante, de lo contrario, generaría pérdidas para el negocio, así como también pérdida de clientes. Asimismo, se observa que el tiempo en la atención no es la adecuada,

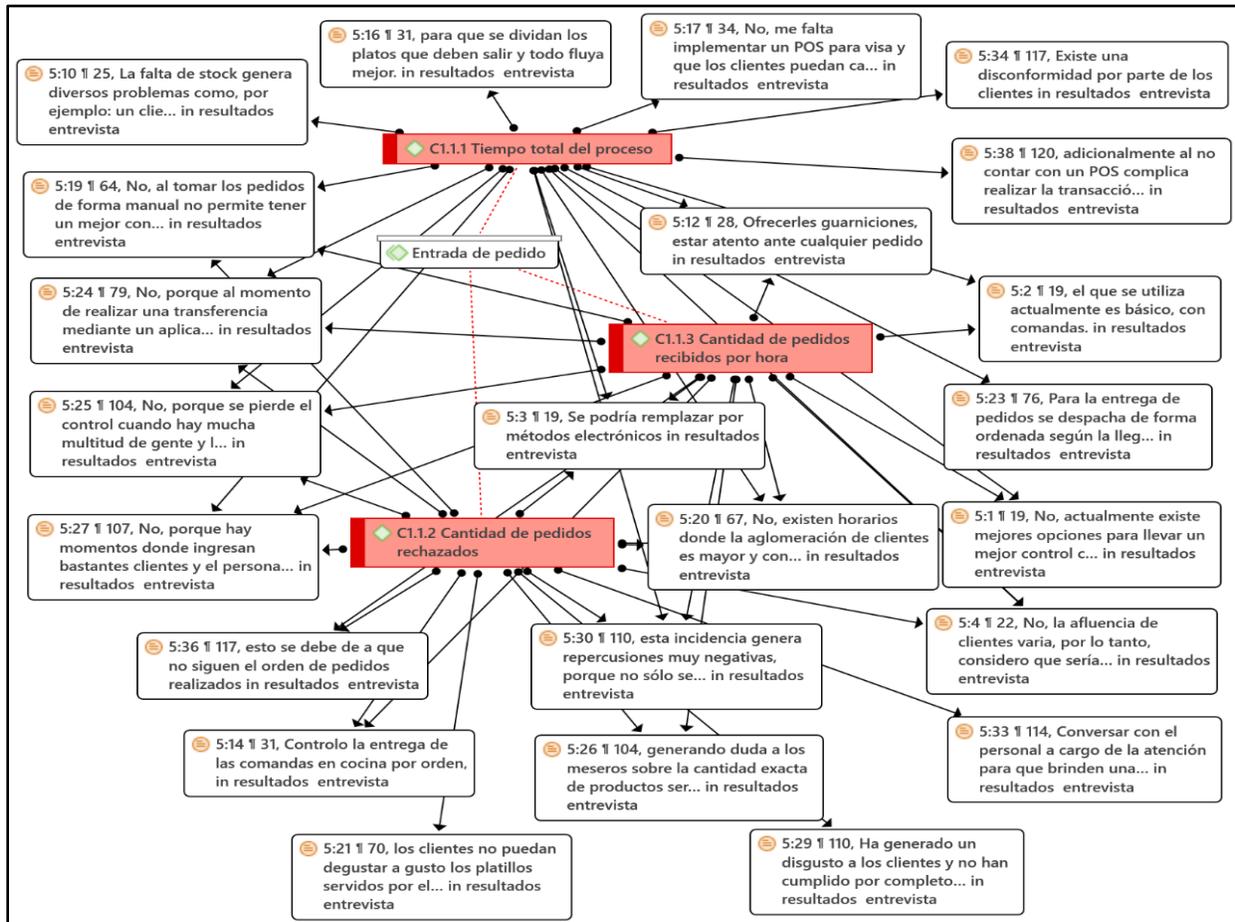
Adicionalmente, se evidencia un problema con el medio de pago donde el 50% del total de clientes encuestados, se encuentran descontentos, es decir, genera aún más pérdida de tiempo para el cliente al momento de realizar el pago por el consumo. En contraste, se trata de un medio de pago que implica mayores riesgos de robo, tanto internamente como externamente, o bien de recibir billetes falsos.

Por último, con respecto a los resultados obtenidos el restaurante debe mejorar el control sobre los pedidos e implementar nuevos sistemas ágiles de pago. Así como también, se debe pronosticar la cantidad de pedidos a preparar en base a las ventas realizadas. Asimismo, se debe realizar un control del inventario ya sea de forma diaria o semanal para no generar disgustos en los clientes, sea el caso que un cliente solicite un producto o plato en especial y el restaurante no lo tenga disponible, genera un disgusto al consumidor.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

Figura 6

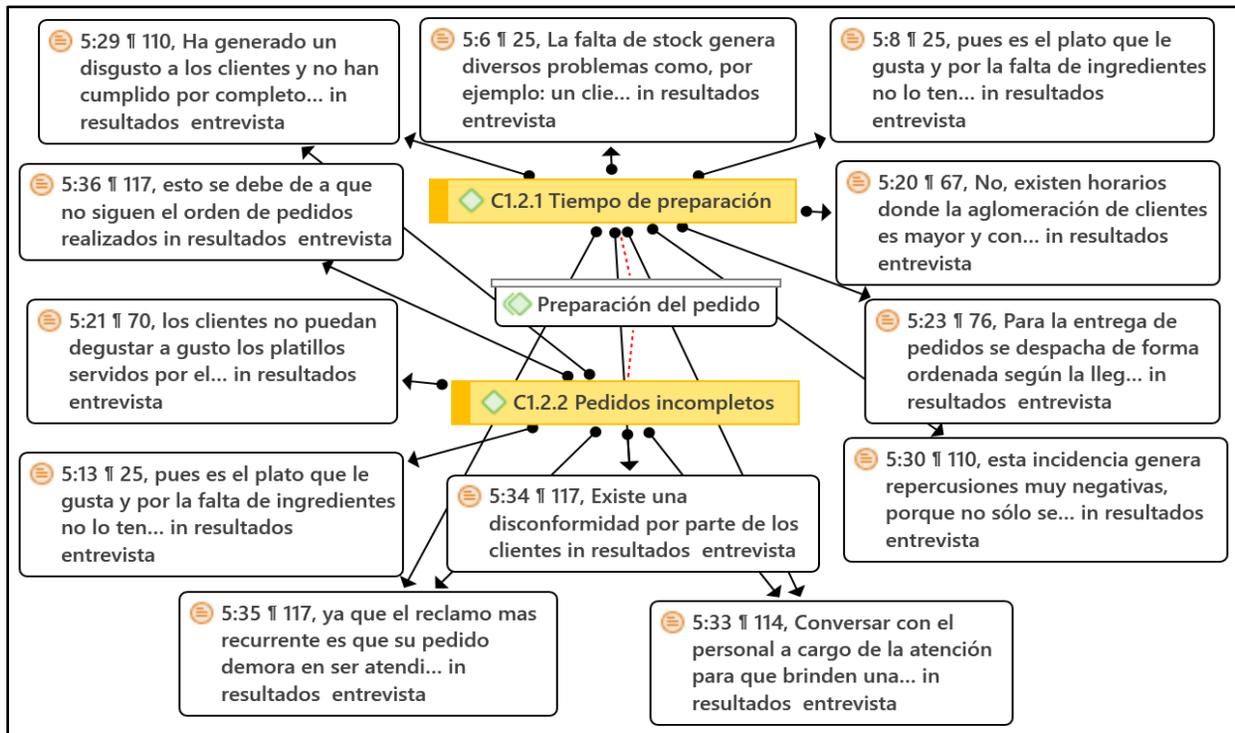
Análisis cualitativo de la subcategoría entrada de pedido



En la subcategoría entrada de pedidos, el gerente menciona que los pedidos deben ser despachados de forma ordenada, en cambio el administrador como el cajero hacen mención de que no se realiza de ese modo, que los pedidos son despachados de forma desordenada. Asimismo, sobre el indicador tiempo total del proceso se observa que, el proceso inicia con la toma del pedido el cual se realiza de forma manual, por ende, no se puede tener un control preciso al final del día sobre las ventas realizadas. Por último, según el indicador cantidad de pedidos ingresados por hora se observa que existe horas en específico donde al personal le toma más tiempo en atender la demanda de clientes y por ello se generan pedidos rechazados como se menciona en el indicador cantidad de pedidos rechazados. Es decir, se debe establecer políticas de control así mismo, respetar el orden en el despacho de pedido, de lo contrario, los clientes demostraran incomodidad sobre el servicio ofrecido.

Figura 7

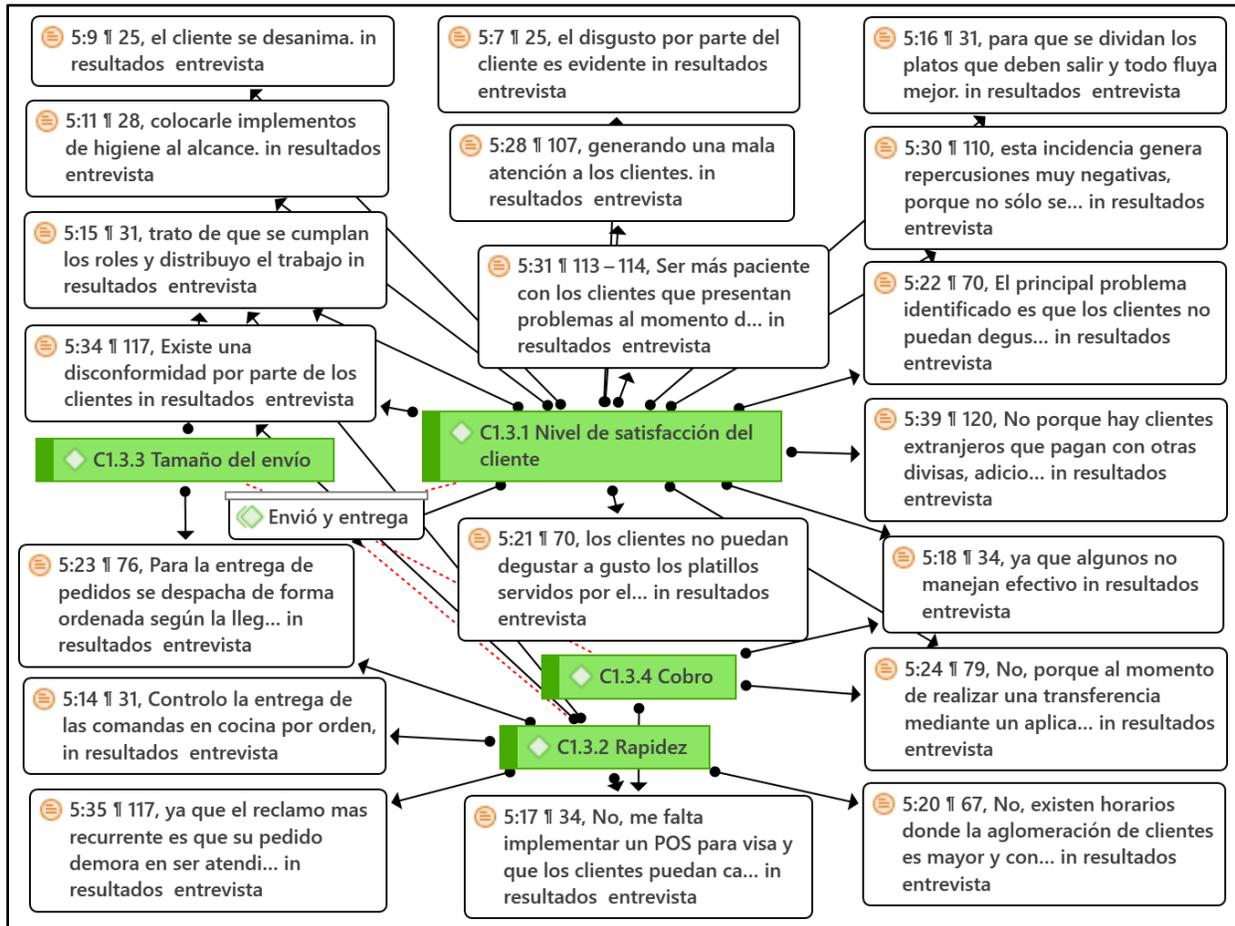
Análisis cualitativo de la subcategoría preparación de pedido



En la subcategoría preparación de pedido, el gerente menciona que existen horarios en específico donde se aglomera más cantidad de clientes por ello que recomendó repartirse las actividades, de esa forma se atendería de manera satisfactoria la demanda de pedidos, en cambio el administrador como el cajero mencionan que debido a la falta de stock de ingredientes se da prioridad a otros pedidos, dejando en espera por un tiempo más prolongado al cliente hasta que llegue los insumos para preparar el pedido o de lo contrario el cliente podría llegar a cancelar el pedido. Asimismo, con respecto al indicador tiempo de preparación se observa que el tiempo que demora desde el momento que se realiza el pedido y este mismo es pasado al área de cocina donde los pedidos deben ser despachados en orden según la llegada. Así mismo, en el indicador pedidos incompletos, se debe a la falta de stock de productos o insumos para la preparación de los platos. Es decir, se debe tener un stock actualizado para no detener la productividad y asegurar la satisfacción del cliente. De lo contrario, se generaría tiempos de espera innecesario para el cliente de igual forma para el restaurante aumentando los tiempos de respuesta y como consecuencia la disminución de la cartera de clientes.

Figura 8

Análisis cualitativo de la subcategoría envió y entrega

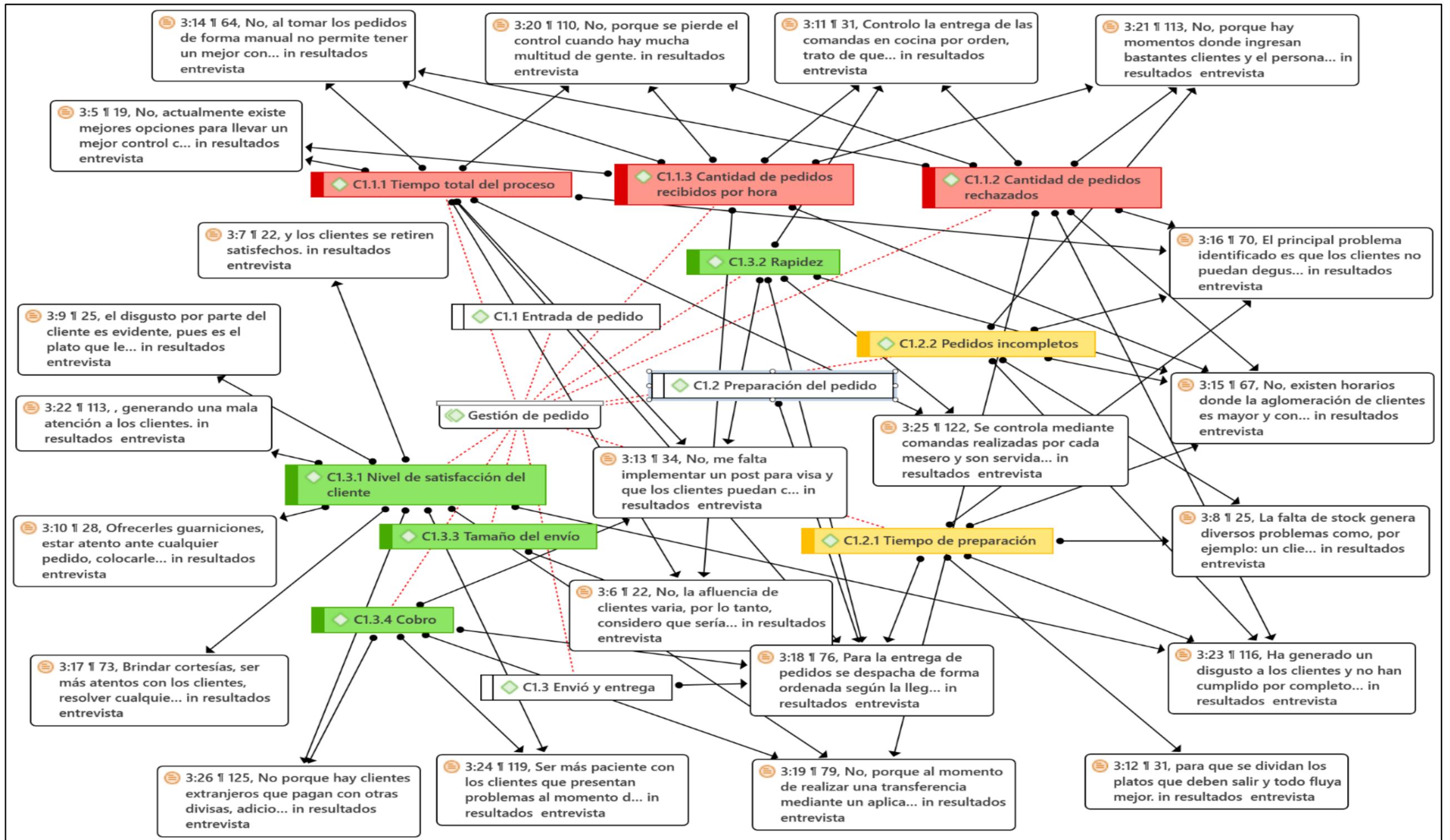


Mediante la entrevista realizada, se observa que coinciden en que el medio de pago no es el adecuado y existe una discordancia en el envío y entrega donde el gerente menciona atender de forma ordenada los pedidos y tanto el administrador como el cajero buscan atender primeramente a los clientes que se encuentran del local dejando en espera a los clientes que solicitaron los pedidos a domicilio. Asimismo, a la hora de realizar el cobro, algunos clientes no cuentan con dinero en efectivo para lo cual solicitan pagar mediante un POS, pero el restaurante no cuenta con tal herramienta, sobre el nivel de satisfacción del cliente, buscan de diferentes formas mejorar el servicio brindando cortesías, siendo más atento con los clientes en todo momento, es decir, se debe implementar un POS para agilizar el proceso de pago, de lo contrario, al cliente le tomara más tiempo realizar el pago mediante una transferencia o una billetera móvil, en consecuencia bajara el nivel de satisfacción del cliente.

3.3 Diagnóstico

Figura 9

Análisis mixto de la categoría gestión de pedido



Además, los resultados obtenidos en relación con las encuestas realizadas a los clientes, un 92.5% mencionan que, si un pedido es cancelado es muy probable que el cliente ya no vuelva al restaurante, es por eso, que se debe optimizar la calidad en la atención que se ofrece al público en diferentes aspectos. Con respecto a los entrevistados mencionan que no se cuenta con un control preciso sobre las ventas realizadas al fin de cada día de igual forma con el stock disponible, así mismo, al personal le toma más tiempo atender la demanda de clientes.

En la subcategoría **entrada de pedidos** se evidencio que hace falta mejorar o cambiar el medio por el cual se realizan los pedidos, donde 25 de 40 clientes encuestados mencionan que se debería agilizar el proceso, de igual manera para los entrevistados hacen mención de que no se puede realizar un control sobre las ventas realizadas en el día. Asimismo, el medio por el cual se toma los pedidos no es el adecuado. Es decir, se debe mejorar tanto el proceso como el medio por el cual se toma los pedidos de esa forma se tendrá un control sobre todos los pedidos. En consecuencia, si no se mejora el proceso de la toma de pedido se pierde más tiempo del debido, y no se tendrá un reporte exacto al final del día. Asimismo, según Sánchez (2017), el sistema de control actúa sin depender de los intereses de un objetivo de control, teniendo como parámetro la información suministrada a través de normas, códigos y estándares en conclusión se caracteriza por ser autónomo.

En la subcategoría **preparación de pedido**, se ha podido observar que un 47.5% del 100% de personas encuestadas mencionan que, los pedidos no fueron correctamente preparados, en cuanto a los interrogados mencionan que, debido a la falta de stock, el tiempo de preparación de un pedido puede prolongarse más de lo debido, haciendo que el cliente tenga que esperar por su pedido. En ocasiones suele suceder debido a la alta demanda en horarios en específico, en consecuencia, si demora más tiempo, el pedido puede llegar a ser cancelado, y como resultado se perdería al cliente. Asimismo, para López y Gen (2018), la teoría de colas forma parte de la investigación operativa que estudia a los clientes que necesitan un servicio, deben. apersonarse al local y esperar hasta a ser atendidos, posterior a recibir el servicio abandonan las instalaciones.

Por otro lado, en la subcategoría **envió y entrega**, el 50% de clientes encuestados no está de acuerdo con el medio de pago actual, de igual manera para los entrevistados genera una

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

Los tres inconvenientes principales identificados fueron: (a) no existe un sistema centralizado de información; (b) existe un bajo nivel de control interno; y (c) el nivel de satisfacción del cliente referente al pago y recepción del comprobante de pago es bajo.

3.4.2 Consolidación del problema

El análisis elaborado tanto de manera cualitativa y cuantitativa, se identificó como problema principal: la falta de un sistema centralizado de información, como consecuencia, existe pérdida de información. Asimismo, falta un control interno para mantener el stock disponible en el caso un cliente lo solicite, por último, existe un bajo nivel de satisfacción por parte del cliente referente al medio de pago como también a la recepción del comprobante de pago, el cual podría generar una pérdida de clientes, así como también de ingresos económicos.

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

La investigación se basa en 3 teorías: (a) teoría de sistemas según Bertalanffy (1976), establece que las partes que componen el sistema de la organización trabajaran bien y eficientemente, en función a la información ingresada, así como también a la información solicitada al tener todos los datos centralizados; (b) teoría de control según Sunder (1997) es un balance sostenido el cual mantiene una relación sobre los intereses dentro de la organización; y (c) teoría de colas según Cao (2002), tiene por objeto el análisis y estudio de contextos en las que existe una demanda sobre cierto producto o servicio, donde se ve involucrado la satisfacción del cliente.

3.4.4 Categoría solución

El aplicativo móvil, para Herazo (2022), lo define como un tipo de aplicativo desarrollado para ejecutarse en un dispositivo móvil. Por lo general una aplicación suele ser parte de una solución con funciones limitadas, logrando brindar a los usuarios servicios y experiencias de calidad. Asimismo, para Pham (2021), las aplicaciones móviles a menudo sirven para facilitar a los clientes servicios equivalentes a los que se obtienen en las PC. Por último, para Outsystems (2022), un aplicativo móvil es un de software diseñado particularmente para su uso con un dispositivo móvil.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 1

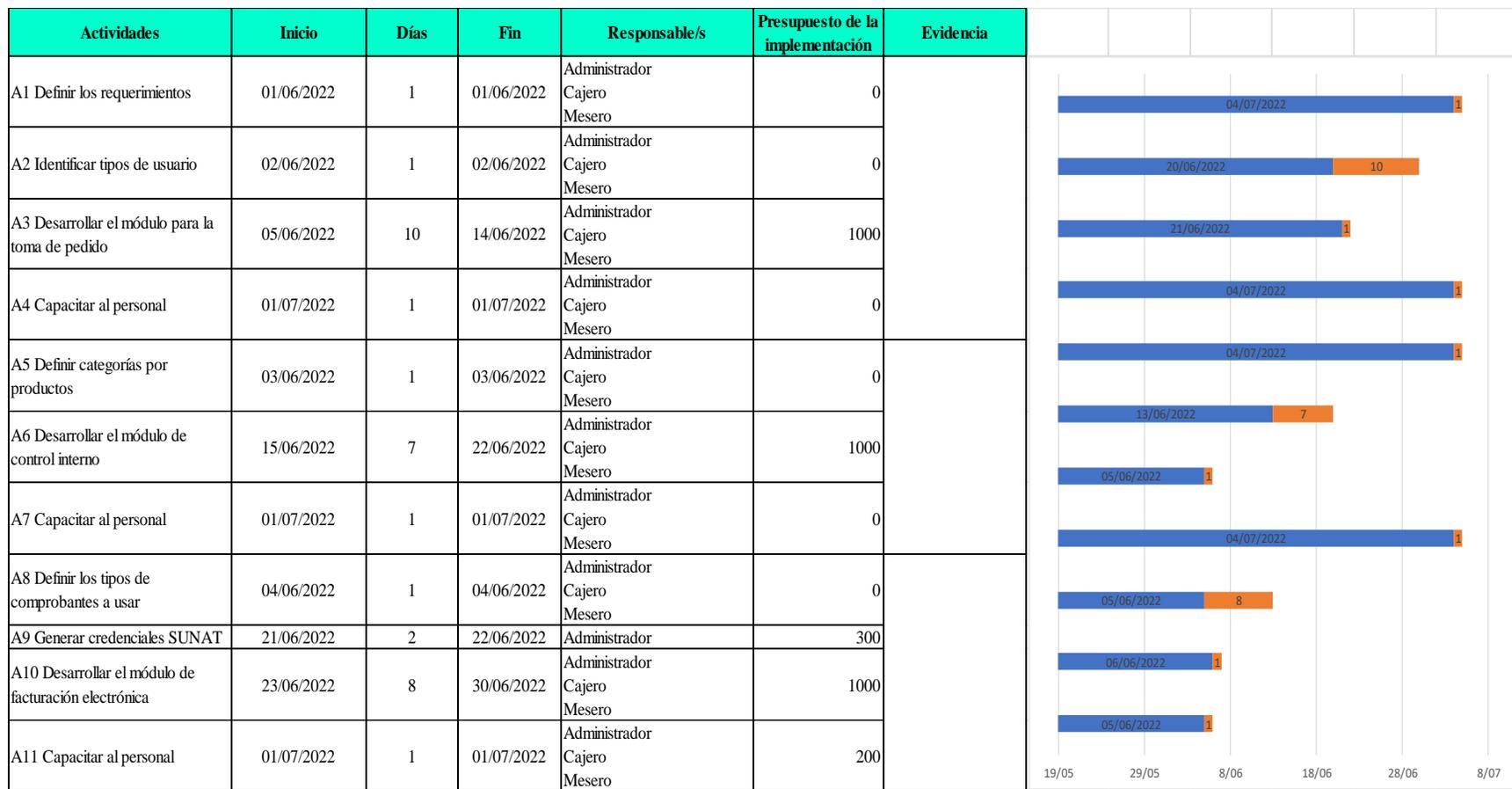
Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Implementar un módulo para la toma de pedidos utilizando la metodología de desarrollo rápido SCRUM	Análisis y diseño del módulo para la toma de pedido	Táctica 1: Identificar los requerimientos	Cantidad de requerimientos/cantidad de requerimientos recibidos
		Táctica 2: Definir roles	Cantidad de pedidos realizados por rol
Implementar un módulo para un control interno utilizando la metodología SCRUM	Análisis y diseño del módulo para un control interno	Táctica 3: definir categoría de productos	Cantidad de productos disponibles/total de productos
		Táctica 4: evaluar los riesgos	Cantidad de pedidos cancelados/total de pedidos recibidos
Implementar facturación electrónica mediante la metodología SCRUM	Automatizar el proceso de facturación	táctica 5: Definir los tipos de comprobantes	Tiempo promedio de emisión por comprobante
		táctica 6: definir el medio de envió del comprobante	Cantidad de comprobantes enviados por canal

3.4.6 Actividades y cronograma

Cuadro 2

Matriz de tácticas, actividades y cronograma



IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

La finalidad del objetivo general fue implementar un aplicativo móvil para mejorar la gestión de pedidos en un restaurante limeño.

Como objetivo específico 1 denominado “diagnosticar la situación actual sobre la gestión de pedidos en un restaurante” se evidencio que se debe mejorar el proceso y medio por el cual se toman los pedidos. Asimismo, no se tiene un control sobre las ventas realizadas, de igual forma, el medio de pago no es el adecuado, ya que requiere de tiempo adicional en el caso exista un problema con la conexión a la red. Por último, demanda demasiado tiempo el emitir el comprobante de pago de forma manual. Por lo tanto, coincide con la investigación de Herrera (2018), donde logro minimizar en un 75% el proceso desde la toma de pedido hasta el despacho de este, de igual forma, se pudo minimizar los plazos de entrega a un límite de 7 días desde que se tomó el pedido. Asimismo, coincide con la investigación de Ponce (2017), donde logro reducir el trabajo del personal encargado de receptor los pedidos, siendo este una fuente de ingresos y nuevas oportunidades para las microempresas.

Para el objetivo específico 2 denominado “determinar los factores a mejorar de la gestión de pedidos en un restaurante” se verifico que la gestión de pedidos no era eficiente debido a que en el negocio no se respeta el orden de pedidos despachados con respecto a los pedidos ingresados, generando incomodidad a los clientes. Asimismo, el medio de pago no es el adecuado, ya que, la mayoría solicita realizar el pago mediante tarjeta o mediante una billetera móvil. Por lo tanto, coincide con la investigación de Surichaqui (2019) donde indica que, el no contar con stock disponible podría generar tiempos de espera o dar prioridad a los pedidos que puedan ser atendidos según la disponibilidad de stock. De igual forma, concuerda con la investigación de Góngora y Rodríguez (2019) donde señalan que, que dependiendo de la ubicación geográfica el pedido podría ser atendido de forma prioritaria. Por último, coincide con Gamarra (2021), donde la atención de los pedidos es atendida en un 65%.

Para el objetivo específico 3 denominado “implementar un módulo para la toma de pedidos utilizando la metodología de desarrollo rápido SCRUM” permitió mejorar el proceso para la toma de pedido reduciendo tiempos, adicionalmente tener un control preciso sobre el detalle de consumo y poder tener un mejor control sobre las ventas realizadas. Por lo tanto, coincide con la investigación de Hernández (2020), donde logran evidenciar la reducción en un 57,81% la reducción en el proceso de tomar un pedido de forma automatizada mediante el aplicativo. Asimismo, coincide con Cueva y Quispe (2021), donde lograron incrementar el índice de pedidos completados en un 29% mejorando la satisfacción por parte del cliente como de la empresa. Por último, coincide con la investigación de Hernández (2020), donde lograron evidenciar un mejoramiento significativo con respecto a la toma de pedido en un 66%.

Para el objetivo específico 4 denominado “implementar un módulo para un control interno utilizando la metodología SCRUM” Permitted tener un mejor control sobre el stock de insumos y productos, así mismo, se tiene un control más preciso sobre el flujo de caja, Por lo tanto, coincide con la investigación de Ponce (2017), donde permite controlar el registro de clientes, así como también, los productos, ayudando a tomar una buena decisión, Asimismo, coincide con Surichauqui (2019), donde la aplicación permite controlar todos los procesos de manera eficiente, con el fin de apoyar a la gerencia a tomar decisiones. Por último, coincide con la investigación de Gamarra (2021), donde se logró realizar los pedidos a proveedores de forma anticipada en un 75%.

Para el objetivo específico 5 denominado “implementar facturación electrónica mediante la metodología SCRUM” se redujo de forma considerable el tiempo de emisión del comprobante de pago. Por lo tanto, coincide con la investigación de Vásquez y del Villar (2018), donde lograron disminuir las horas hombre trabajadas en un 85%, asimismo se redujo los costos de insumo en un 86%, de igual manera coincide con el trabajo de investigación de Alcántara (2017), donde el propósito es mejorar el proceso de venta haciendo que el uso sea sencillo y fácil de utilizar, automatizando el proceso manual al generar y emitir el comprobante de pago. Por último, coincide con Hilario (2020), donde el proceso de venta antes de la implementación fue de 82.86 segundos, posterior a la implementación se pudo observar una disminución en el tiempo a 29.43 segundos.

4.2 Conclusiones

- Primera:** Se determino el contexto presente sobre la gestión de pedidos en un restaurante, evidenciando como resultado sobre el problema que el medio para la toma del pedido no es el adecuado. Asimismo, el nivel de control interno es bajo. Por último, se observó que el comprobante de pago se realiza de forma manual, generando tiempos de espera para el cliente.
- Segundo:** Se diagnóstico los componentes a mejorar sobre la gestión de pedidos en un restaurante, como principal problema se identificaron que no se cumple con el despacho de pedidos según el orden ingresado, de igual forma, el tiempo de preparación de un pedido en ocasiones era extenso, adicionalmente, se evidencio que el medio de pago no es el adecuado.
- Tercero:** Se implemento el módulo para la toma de pedidos, el cual permitió resolver los problemas relacionados con el mismo. Por lo tanto, algunos de los beneficios identificados son: tener un mejor control sobre los pedidos, reducir el riesgo al cobrar un pedido de otro cliente y tener un mejor control sobre las ventas.
- Cuarto:** Se implemento el módulo para para un control interno, el cual permitió resolver los problemas relacionados con las ventas, así como también de los productos disponibles.
- Quinto:** Se implemento el módulo de facturación electrónica, el cual permitió reducir el tiempo de elaboración y entrega del comprobante de pago.

4.3 Recomendación

- Primera:** Se recomienda al gerente implementar un aplicativo móvil para el cliente, de ese modo el mismo tendría la posibilidad de realizar su pedido ya sea para degustar en el local, su hogar o lugar en el que se encuentre. Asimismo, tener la opción de poder reservar una mesa en un horario en específico.
- Segundo:** Se recomienda al gerente y administrador definir políticas de atención al cliente para mejorar el servicio brindado de igual forma para incrementar la satisfacción del cliente.
- Tercero:** Se recomienda al gerente implementar menús interactivos usando tecnologías como la realidad aumentada, el cual permitirá la interacción de los clientes con el restaurante, generando nuevas experiencias y expectativas. Asimismo, integrar un módulo para receptar las ordenes realizados por las redes sociales.
- Cuarto:** Se recomienda al gerente implementar un checklist en cada área para validar el stock disponible de producto o insumos por área. Asimismo, ayudara a mejorar la productividad, optimizando los tiempos por cada tarea, permitiendo realizar otras tareas.
- Quinto:** Se recomienda al cajero validar los comprobantes de pago para evitar problemas tributarios. Asimismo, recomendar al gerente mantener actualizado el sistema de facturación.

REFERENCIAS

- Alcántara, J. (2017). Sistema Easy Bill en la Gestión de Ventas en la Empresa. Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1244/TITULO%20-%20Alc%C3%A1ntara%20Rodríguez%2C%20Jorge%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arenal, C. (2019). Operativa de la preparación de pedidos. La Rioja: Editorial Tutor Formación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=1k2FDwAAQBAJ&lpg=PA1&dq=Preparaci%C3%B3n%20de%20pedido%20carmen%20arenal&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Cd. de México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Bogotá: Pearson. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bravo, F. (7 de Julio de 2020). www.ecommercenews.pe. Obtenido de [ecommercenews.pe: www.ecommercenews.pe/comercio-electronico/2020/problemas-compras-compras-online-lima.html](http://www.ecommercenews.pe/comercio-electronico/2020/problemas-compras-compras-online-lima.html)
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cao, R. (2002). Introducción a la simulación y a la teoría de colas. España: NETBIBLO, S.L. Obtenido de <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/11918/8497450175.pdf>
- Capterra. (2022). www.capterra.pe. Obtenido de [capterra.pe: https://www.capterra.pe/directory/30225/order-management/software#buyers-guide](https://www.capterra.pe/directory/30225/order-management/software#buyers-guide)
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, S., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. Guayaquil: Departamento de investigación y posgrados. Obtenido

- de
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Castante, J. (2011). Métodos mixtos de investigación. San José: Promade. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/67707196.pdf>
- ceupe. (4 de junio de 2021). <https://www.ceupe.com>. Obtenido de [www.ceupe.com: https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-gestion-de-pedidos.html](https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-gestion-de-pedidos.html)
- Cucalón, J. (2021). Propuesta de mejora para la gestión de pedidos de la empresa computación, sistemas y servicios. Ecuador: Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología. Obtenido de <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/3095>
- Cueva, E. K., & Quispe, J. (2021). Sistema web para la gestión de pedidos en la distribuidora San Cristóbal. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79997>
- Escudero, C., & Cortez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Machala: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodosCualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Eugenio, R. (2012). Proceso integral de la actividad comercial. Madrid: Editex. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=k00FBAAAQBAJ>
- Flick, U. (2007). Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Ediciones morata, S. L. Obtenido de <http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/103/2013/03/INVESTIGACIONCUALITATIVAFLICK.pdf>
- Góngora, J., & Rodríguez, L. (2019). Implementación de una aplicación móvil con realidad aumentada para la gestión de pedidos en las licorerías de los distritos de Tarapoto, Morales y La Banda de Shilcayo, 2019. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46586>
- Hernández, E. (2020). Desarrollo de una aplicación web con el Framework Bootstrap y el pre compilador sass Para la gestión de pedidos de productos agrícolas De la empresa el chagra. Riobamba: Escuela superior politecnica de chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13654>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Herrera, D. (2018). Sistema web para optimizar la gestión de pedidos de la empresa agrícola viña vieja viña Santa Isabel S.A.C. Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1600/1/TL_HerreraCajusolDora.pdf
- Hilario, G. (2020). El Software SYSTEMSGINO e-INVOICING en el proceso de ventas de la empresa Wwww.systemsgino.com E.I.R.L., Lima 2019. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42850/Hilario_HG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, J. (2010). Metodología de la Investigación. Caracas: Quirón. Obtenido de http://emarketingandresearch.com/wp-content/uploads/2020/09/kupdf.com_j-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacioacuten-completo-1.pdf
- IBM. (2020). Obtenido de <https://www.ibm.com/pe-es/>: <https://www.ibm.com/pe-es/supply-chain/order-management-software>
- ICB. (2014). Preparación de pedidos. Malaga: ICB Editores. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=_m5uDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- McMillan, J., & Schumacher, S. (2005). investigación educativa. Madrid: Pearson. Obtenido de https://desfor.infed.edu.ar/sitio/upload/McMillan_J._H._Schumacher_S._2005._Investigacion_educativa_5_ed..pdf
- Medinilla, A., Covas, D., González, A., & Velasteguí, E. (1 de julio de 2018). Procedimiento de mejora del proceso de gestión del pedido. Ciencia digital, 1-18. doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i3.142>
- MMA. (2011). Libro blanco de apps. Obtenido de <https://mmaspain.com/wp-content/uploads/2015/09/Libro-Blanco-Apps.pdf>
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. Machala: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>

- Pineda, E., Alvarado, E., & Canales, F. (1994). Metodología de la investigación. Washington: Organización panamericana de la salud. Obtenido de <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf>
- Ponce, J. (2017). Propuesta tecnológica de una aplicación web Multiplataforma para la gestión de pedidos en la microempresa finca cafetalera acuña. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22223>
- Puetate, G., & Ibarra, J. (2020). Aplicaciones móviles híbridas. Quito: Centro de publicaciones PUCE. Obtenido de <https://www.pucesi.edu.ec/webs2/wp-content/uploads/2021/02/Aplicaciones-M%C3%B3viles-H%C3%ADbridas-2020.pdf>
- Rodríguez, D. (4 de agosto de 2019). lifeder. Obtenido de [lifeder.com: https://www.lifeder.com/investigacion-proyectiva/](https://www.lifeder.com/investigacion-proyectiva/)
- Rodríguez, D. (17 de septiembre de 2020). www.lifeder.com. Obtenido de [lifeder.com: https://www.lifeder.com/investigacion-basica/](https://www.lifeder.com/investigacion-basica/)
- Roldán, P. (31 de julio de 2017). [economipedia](https://economipedia.com). Obtenido de [economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/estadistica.html](https://economipedia.com/definiciones/estadistica.html)
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sorlózano, M. (2018). Gestión de pedidos y stock. Antequera: ic editorial. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-de-pedidos-y-stock.-COM-Sorlozano-Gonzalez.pdf>
- Surichaqui Figueroa, A. N. (2019). Propuesta de una aplicación móvil para la gestión de pedidos en una empresa de productos farmacéuticos, 2019. lima: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3582>
- Valencia, D., Andrade, V., Navarro, L., & Benitez, J. (1 de 3 de 2017). Diseño e implementación de una aplicación móvil de gestión de pedidos para restaurantes en Barranquilla. *unisimon*, 1-5. Obtenido de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/identific/article/view/2478>
- Vargas, J. (2020). Aplicativo móvil en la gestión de pedidos de servicios en WDC SOLUTIONS ENGINEERING S.A.S. Universidad cooperativa de Colombia.

doi:https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20072/1/2020_Aplicativo_mo%CC%81vil_gestio%CC%81n.pdf

Vásquez, B., & del Villar, J. (2018). Implementación de facturación electrónica. Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e229fa25-24bf-4f81-ad73-d89a2d5f64d4/content>

Veracruzana, U. (2014). Universidad Veracruzana. Obtenido de www.uv.mx: <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/entrevista.html>

Villarroel, C. (2020). Sistema de gestión de pedido para empresa "Cantabria". Viña del mar. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11673/49517>

Zúñiga Vázquez, D. O., Acuña Galván, I., Lezama León, E., Bolaños Rodríguez, E., Solís Galindo, A. E., & Vega Cano, G. Y. (5 de Enero de 2022). Aplicación móvil para la gestión de pedidos online de servicios digitales de impresión, para incrementar la demanda de la empresa durante el confinamiento por covid-19. Boletín Científico INVESTIGIUM de la Escuela Superior de Tizayuca, 31-35. doi:<https://doi.org/10.29057/est.v7i14.7865>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de investigación

Título: Aplicativo móvil para la gestión de pedidos en un restaurante limeño, 2022

Problema general	Objetivo general	Categoría/Variable 1: Gestión de pedido		
		Subcategorías	Indicadores	
¿Como la implementación de un aplicativo móvil mejorara la gestión de pedidos en un restaurante, Lima 2022?	Desarrollar e implementar una aplicación móvil para mejorar la gestión de pedidos en un restaurante.	Entrada de pedido	Tiempo total del proceso	
			Cantidad de pedidos rechazados.	
			Cantidad de pedidos recibidos por hora	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Preparación de pedido	Tiempo de preparación	
¿Cuál es el diagnóstico de la gestión de pedidos en un restaurante, Lima 2022?	Diagnosticar la situación en la que se encuentra la gestión de pedidos en un restaurante.		Pedidos incompletos	
¿Cuáles son los factores para mejorar la gestión de pedidos en un restaurante, Lima 2022?	Determinar los procesos a mejorar en la gestión de pedidos en un restaurante.	Costo y envío	Nivel de satisfacción del cliente	
			Rapidez	
			Tamaño del envío	
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Tipo: Interactiva Nivel: Holístico Enfoque: Mixto Método: Analítico, deductivo e inductivo		Población: clientes del restaurante. Muestra: 40 clientes Unidades informantes: gerente general, administrador y cajero.	Técnicas: encuesta, entrevista. Instrumentos: cuestionario, guía de entrevista	Procedimiento y análisis de datos: triangulación

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Desarrollo del aplicativo móvil

Se presenta el proceso de desarrollo e implementación de “aplicativo móvil para mejorar la gestión de pedidos en un restaurante limeño, 2022” se utilizó la metodología de desarrollo rápido SCRUM, el cual, ha permitido desarrollar y documentar la aplicación.

Planificación

En la fase de planificación se asienta todos los requerimientos sobre los que se trabajara durante el proceso de desarrollo. Asimismo, se debe reunir con el equipo para explicar acerca del proyecto, donde cada uno dará su aporte respectivo, aportando soluciones para el cumplimiento de los objetivos del proyecto

Investigación preliminar

Se procedió a realizar el levantamiento de los requerimientos del sistema, siendo estos requerimientos funcionales y no funcionales. Asimismo, se reforzo dichos requerimientos gracias a la información obtenida por los trabajadores del restaurante.

Personal involucrado

Nombre	Cristian Cano Torrez
Rol	Director del proyecto, Analista - programador
categoría profesional	Egresado de ingeniería de sistemas
Responsabilidad	Validar las funcionalidades del sistema
Información de contacto	936921068

Estimación del proyecto

Para la elaboración del sistema se ponen en conocimiento los recursos a utilizar.

Descripción	Costos
Investigación	200
Desarrollo	3000
Total	3200

Recursos materiales, hardware y software

Descripción	Costos
Alquiler laptop	500
Internet	100
Impresora térmica 58 mm	170
Total	770

Capacitación y herramientas tecnológicas

Descripción	Costos
Adquisición de un curso sobre facturación electrónica	50
Total	50

Total, gastos para el proyecto

Descripción	Costos
Talento humano	2380
Recursos materiales, hardware y software	770
Capacitación y herramientas tecnológicas	50

Definición de requerimientos

Para llevar a cabo la funcionalidad del sistema, se requiere de 2 tipos requerimientos funcionales y no funcionales. Para reconocer estos requerimientos es necesario saber que funciones son esenciales para el sistema, por ello, se buscó todas las funcionalidades en el mismo, posterior, se procedió a clasificar los requerimientos según al módulo identificado.

Requerimientos del negocio

El sistema se desarrolló con la finalidad de permitir a los trabajadores realizar las tareas cotidianas de manera ágil, rápida y sencilla. Asimismo, permite a los usuarios del aplicativo gestionar el stock de productos como también el flujo de caja y las ventas realizadas.

Requerimientos del usuario

Los usuarios solicitan que el aplicativo debe cumplir ciertos requerimientos, entre ellos: debe ser fácil de manejar, tener un diseño agradable, contar con una esencia visual, ser rápido y por sobre todo tener un nivel alto de seguridad.

Requerimientos del sistema

Requerimientos funcionales

Nro.	RF-01
Nombre	Perfil de acceso
Tipo	Requerimiento
Detalle	Los usuarios que estén de alta en el sistema contarán con un usuario y clave para poder acceder al aplicativo
Prioridad	Alta – esencial

Nro.	RF-02
Nombre	Gestionar pedido
Tipo	Requerimiento
Detalle	El usuario de acuerdo con el perfil podrá realizar ciertas actividades como: crear un nuevo pedido, agregar el pedido, consultar el pedido y emitir un comprobante de pago o pre-cuenta.
Prioridad	Alta - esencial

Nro.	RF-03
Nombre	Gestionar cliente
Tipo	Requerimiento
Detalle	El usuario de acuerdo con el perfil podrá realizar ciertas actividades como: crear un

	registro nuevo para un cliente, agregar cliente, consultar cliente y eliminar registro del cliente en el caso de ser administrador.
Prioridad	Alta - esencial

Nro.	RF-04
Nombre	Gestionar ventas
Tipo	Requerimiento
Detalle	El gerente como el administrador tendrán acceso a las ventas donde pondrán realizar consultas como: consultar las ventas realizadas por día, semana, mes y entre un rango de fechas.
Prioridad	Alta - esencial

Nro.	RF-05
Nombre	Gestionar usuario
Tipo	Requerimiento
Detalle	Solo el administrador podrá realizar tareas como: crear un nuevo usuario, agregar, actualizar, consultar y eliminar.
Prioridad	Alta - esencial

Nro.	RF-06
Nombre	Gestionar producto
Tipo	Requerimiento
Detalle	Solo el administrador podrá realizar tareas como: crear un nuevo registro de producto, agregar, actualizar, consultar y eliminar.
Prioridad	Alta - esencial

Nro.	RF-07
Nombre	Gestionar mesa
Tipo	Requerimiento
Detalle	Solo el administrador podrá realizar tareas como: crear un nuevo registro de mesa, agregar, actualizar, consultar y eliminar.
Prioridad	Alta - esencial

Nro.	RF-08
Nombre	Gestionar sugerencias
Tipo	Requerimiento
Detalle	Solo el administrador podrá realizar tareas como: crear un nuevo registro de sugerencia, agregar, actualizar, consultar y eliminar.
Prioridad	Alta - esencial

Nro.	RF-09
Nombre	Gestionar categoría
Tipo	Requerimiento
Detalle	Solo el administrador podrá realizar tareas como: crear una nueva categoría, agregar, actualizar, consultar y eliminar.
Prioridad	Alta - esencial

Requerimiento no funcional

Nro.	RNF-01
Nombre	Hardware y software
Tipo	Requerimiento
Detalle	Firestore como back – end Android studio para el desarrollo del aplicativo
Prioridad	Alta - esencial

Nro.	RNF-02
Nombre	Soporte
Tipo	Requerimiento
Detalle	Deberá contar con una versión de Android mínima de 6.0
Prioridad	Alta - esencial

Nro.	RNF-03
Nombre	Seguridad
Tipo	Requerimiento
Detalle	El dispositivo deberá contar con medias de seguridad como: biometría o reconocimiento facial
Prioridad	Alta - esencial

Nro.	RNF-04
Nombre	Mantenimiento
Tipo	Requerimiento

Detalle	El mantenimiento del aplicativo estará bajo la responsabilidad del desarrollador
Prioridad	Alta - esencial

Planificación del proyecto

En la siguiente tabla se aprecia la planificación del proyecto, especificando el desarrollo de cada sprint acompañado del tiempo estimado de duración. Para la ejecución de cada uno de ellos, se considera una jornada laboral iguala a 8 horas.

ID	Nombre	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de fin	Días	Horas
S1	Análisis y planificación del proyecto	Cristian Cano	05/06/2022	07/06/2022	2	10
S2	Gestión de eventos y asistencia	Cristian Cano	07/06/2022	08/06/2022	1	6
S3	Ejecución	Cristian Cano	13/06/2022	30/06/2022	7	75
S4	Gestión de control y seguimiento	Cristian Cano	04/07/2022	06/07/2022	2	16
S5	Cierre	Cristian Cano	07/07/2022	08/07/2022	1	6

Sprint 1

Características	Descripción
Sprint	1
Fecha de inicio	05/06/2022

Fecha de fin	07/06/2022
Total, horas	8

Tareas	Tiempo estimado
Realización del contrato y términos	4
Planificar y gestionar los recursos	2
Contactar con proveedores	1
Adquisición de recursos	1
Reunión con los interesados del proyecto	2
Total	10

Sprint 2

Características	Descripción
Sprint	2
Fecha de inicio	07/06/2022
Fecha de fin	08/06/2022
Total, horas	6
Tareas	Tiempo estimado
Capacitaciones	4
Definición de las tareas a realizar	2
Total	6

Sprint 3

Características	Descripción
Sprint	3
Fecha de inicio	13/06/2022
Fecha de fin	30/06/2022
Total, horas	8
Tareas	Tiempo estimado
Instalación de software a usar	1
Configuración de los servicios	2

Desarrollo del módulo para la toma de pedidos	40
Desarrollo del módulo para el control interno	16
Desarrollo del módulo de facturación electrónica	16
Total	75

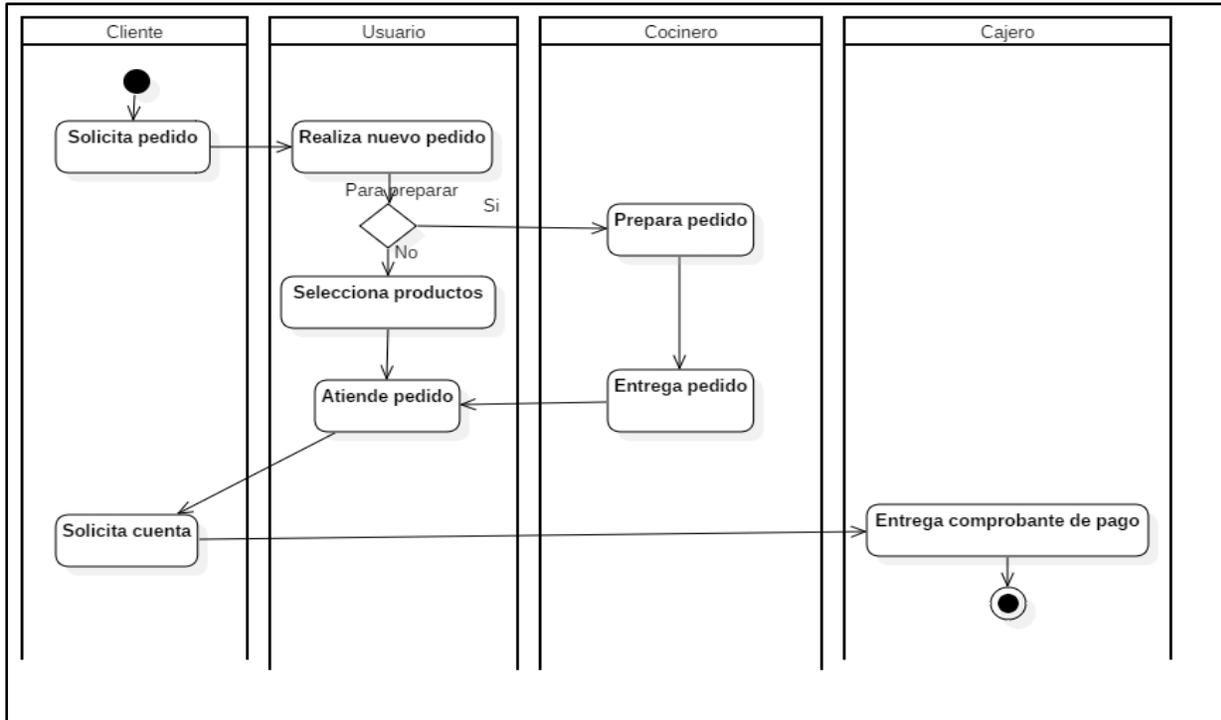
Sprint 4

Características	Descripción
Sprint	4
Fecha de inicio	04/07/2022
Fecha de fin	06/07/2022
Total, horas	16
Tareas	Tiempo estimado
Realizar control y seguimiento	4
Levantamiento de información sobre errores encontrados	2
Corregir las observaciones encontradas	8
Total	16

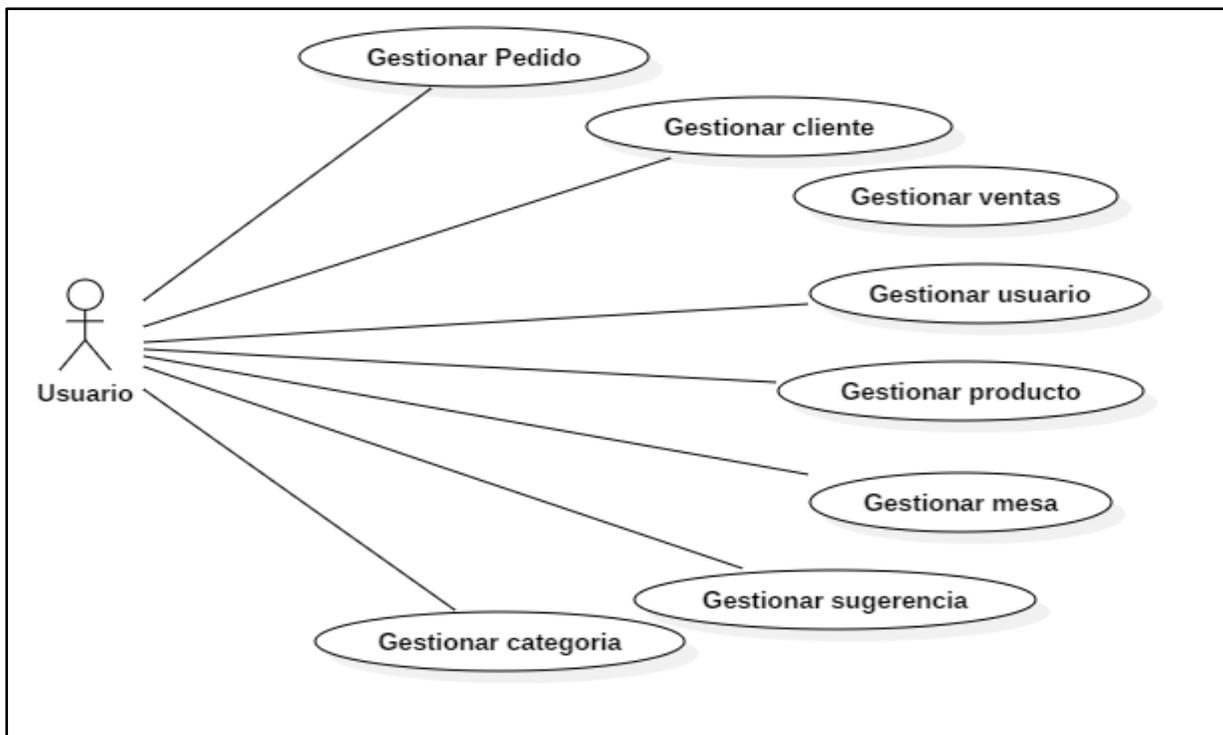
Sprint 5

Características	Descripción
Sprint	5
Fecha de inicio	07/06/2022
Fecha de fin	08/06/2022
Total, horas	6
Tareas	Tiempo estimado
Entrega del aplicativo	6
Total	10

Diagrama de actividad



Requerimiento del usuario



Requerimiento del sistema

Diagrama de caso de uso del administrador

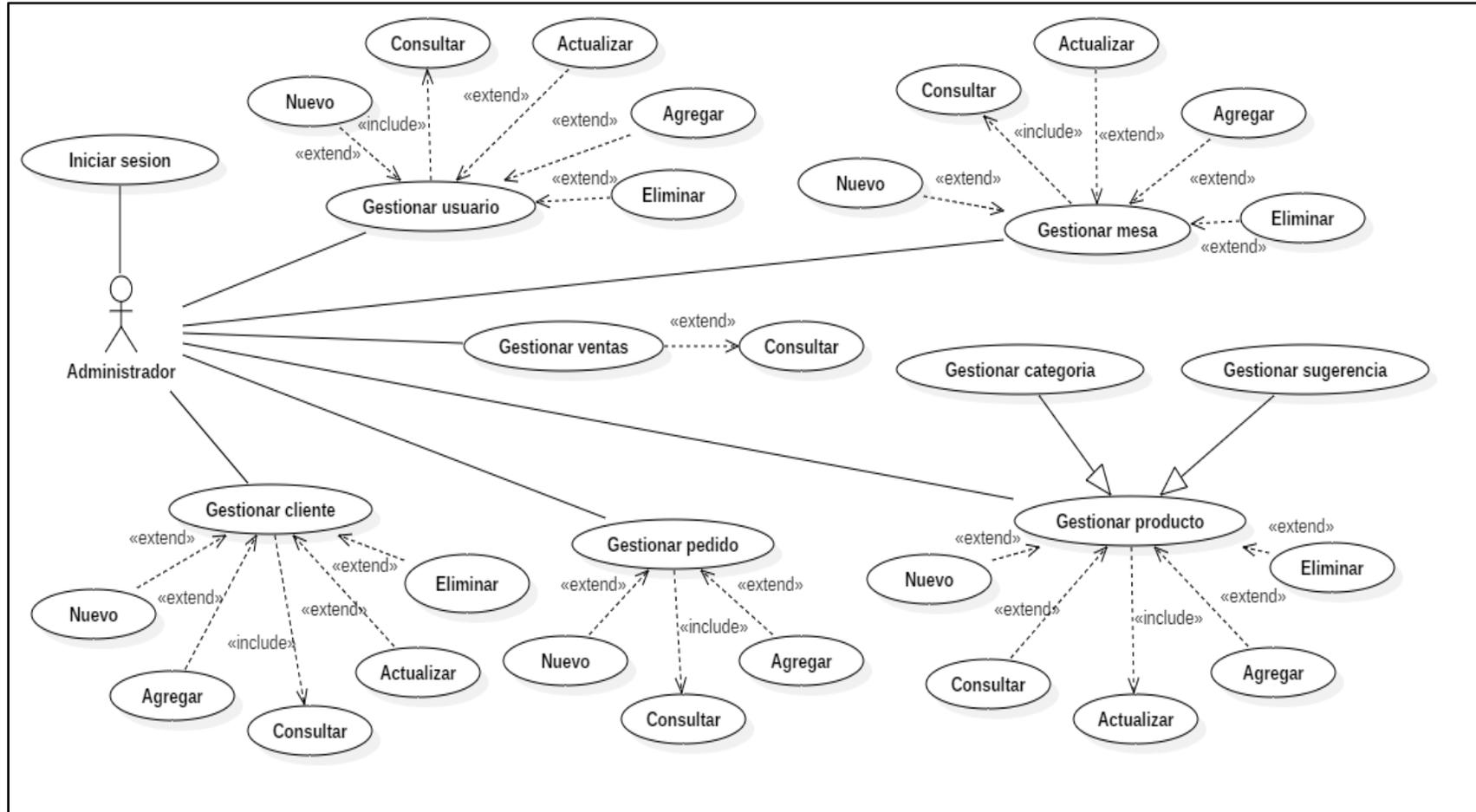


Diagrama de caso de uso del mesero

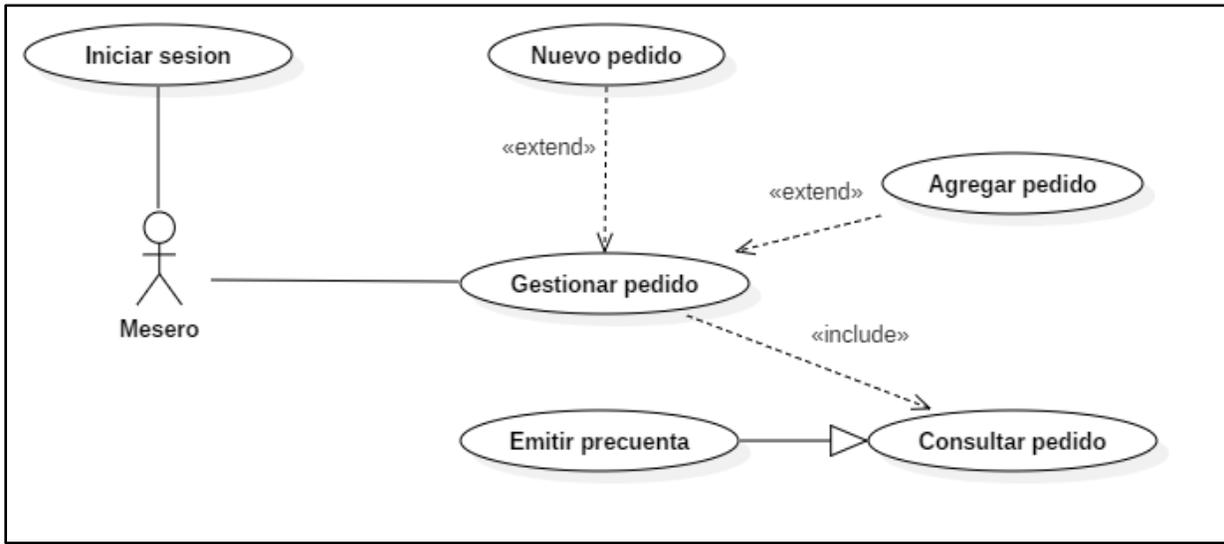


Diagrama de caso de uso del cajero

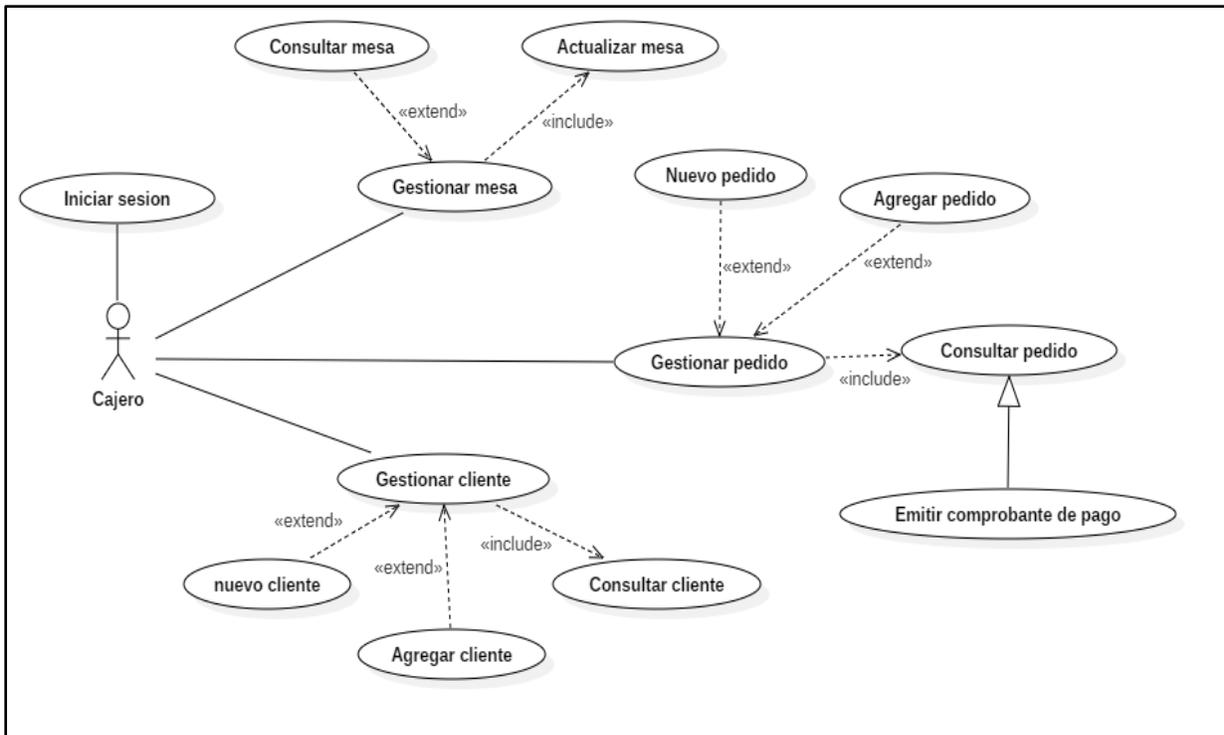
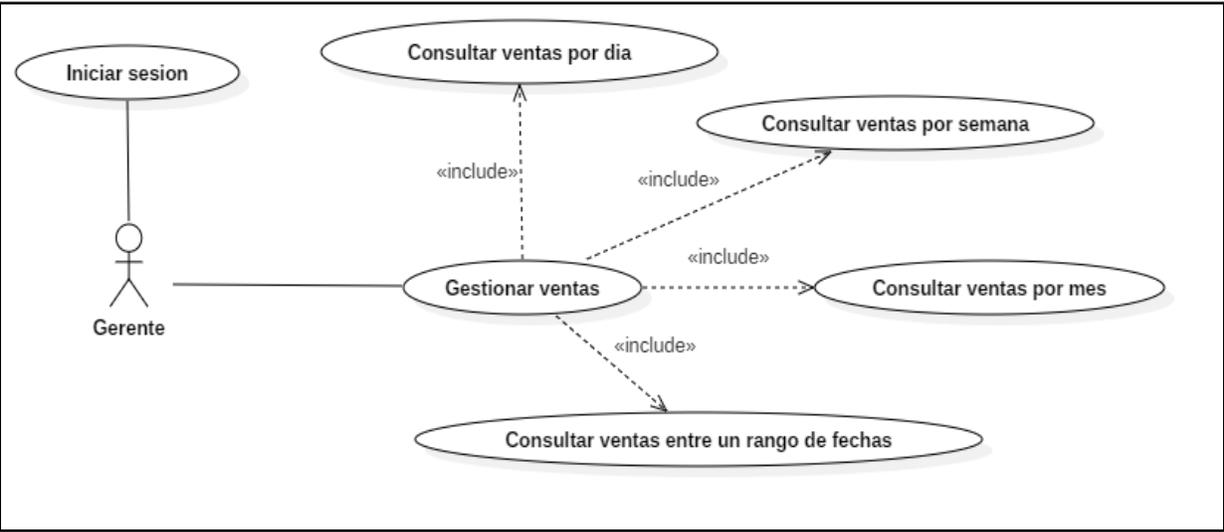
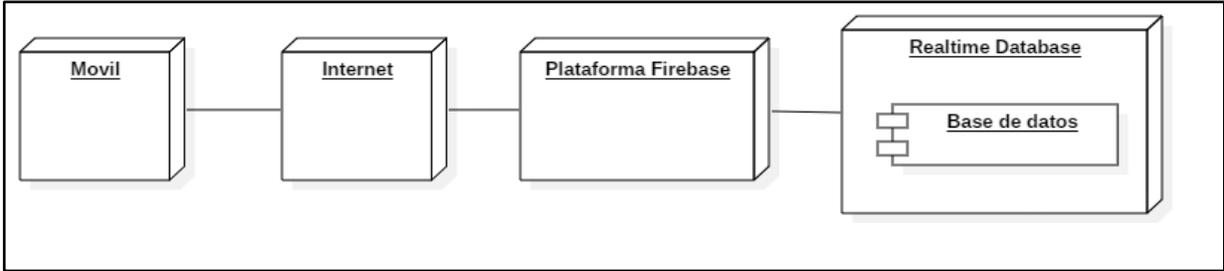


Diagrama de caso de uso del gerente

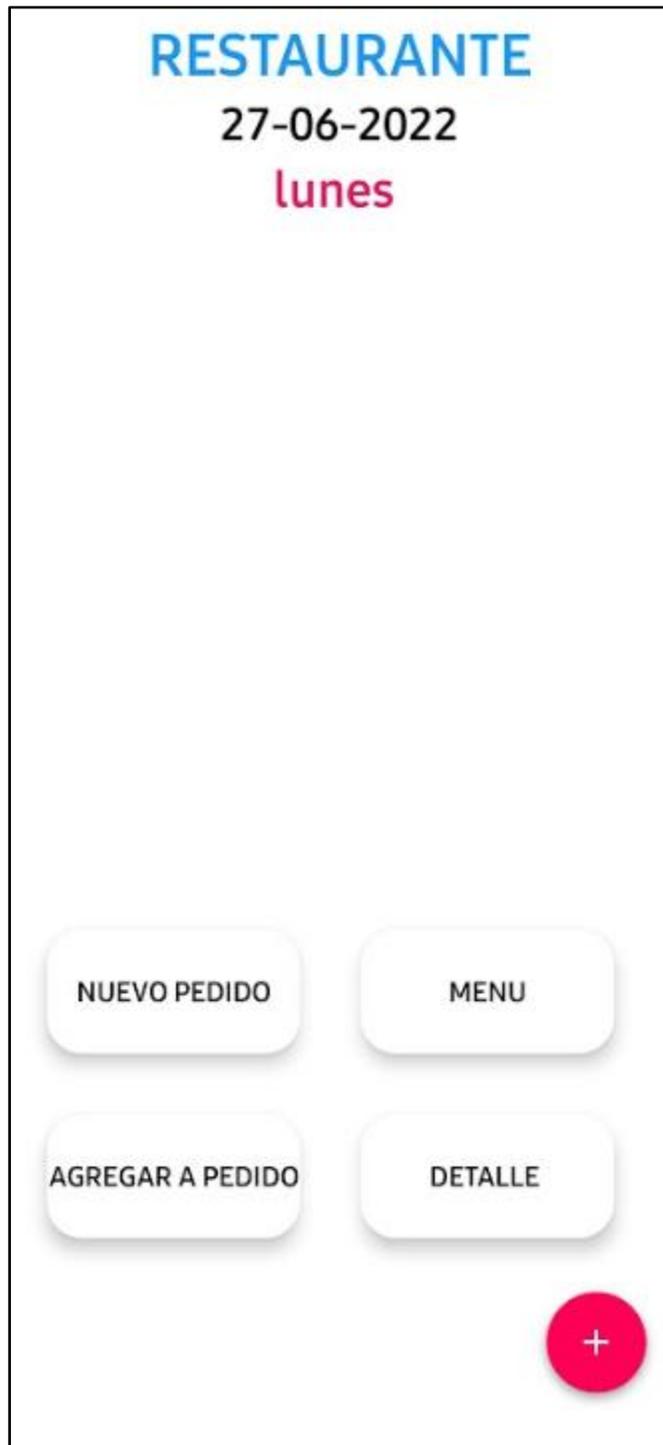


Arquitectura del sistema



Interfaz de para acceder al aplicativo





Interfaz para la realización de los pedidos



Interfaz para realizar la orden

MI PEDIDO

1er 2do

7

1ARROZ CON MARISCOS	S/. 22.00	-	+
1CEVICHE PESCADO	S/. 21.00	-	+
1DUO MARINO	S/. 32.00	-	+
1GASEOSA 1LT	S/. 7.00	-	+

Total S/. 82.00

REALIZAR PEDIDO

Interfaz para consultar los pedidos en proceso

← MESA 18:23

1 ARROZ CON MARISCOS	S/. 22.00
1 CEVICHE PESCADO	S/. 21.00
1 DUO MARINO	S/. 32.00
1 GASEOSA 1LT	S/. 7.00

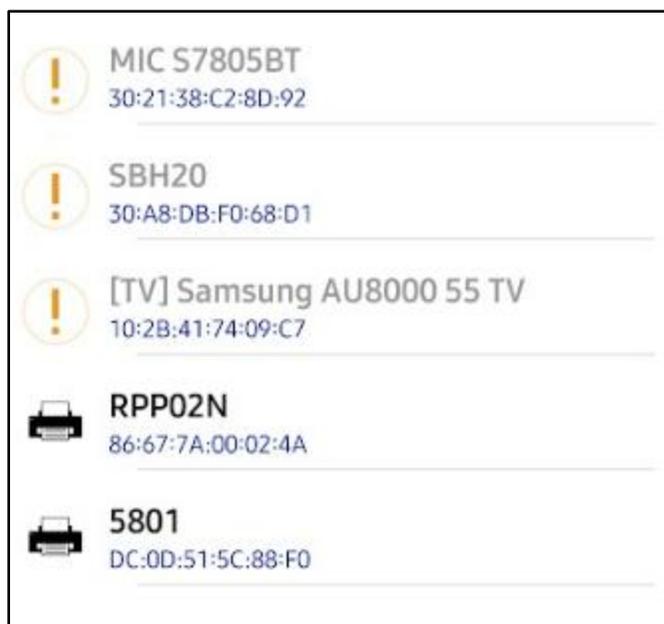
Total S/. 82.00

IMPRIMIR

Interfaz para la configuración del aplicativo



Dispositivos bluetooth disponibles



Opciones del administrador



Interfaz para gestionar el perfil de los usuarios



Interfaz de gestión de usuarios con un fondo naranja. El título principal es "USUARIOS".

Campos de entrada:

- NOMBRE : _____
- APELLIDO : _____
- DIRECCION : _____
- CELULAR : _____
- EMAIL : _____
- PASSWORD : _____
- CARGO : **ADMINISTRADOR** (seleccionado)
- Deshabilitado

Lista de usuarios:

BERNARDO CAJERO	981866974 Habilitado
PRUEBA ADMINISTRADOR	936921068 Habilitado
DIEGO ADMINISTRADOR	948102904 Habilitado

Botón "NUEVO" en la parte inferior izquierda.

Interfaz para la gestión de los productos

PRODUCTOS

NOMBRE : _____

PRECIO : _____ STOCK : _____

CATEGORIA : CEVICHE

Deshabilitado

CHAUFA DE LANGOSTINOS	26.00	---
VASO	1.50	---
PORCIÓN YUCA	4.00	---
POLLO SALTADO	17.00	---
MARACUYA 1LT	7.00	---
GASEOSA 1LT	7.00	---
GASEOSA PERSONAL	2.50	---
INCA KOLA GORDITA	4.00	---
AGUA	2.50	---
CHICHARRÓN DE POLLO FAM	42.00	---
CUZQ TRIGO PERSONAL		---

NUEVO

Interfaz para realizar el cobro

← MESA 3 20:42

1 BISTEC MONTADO	S/. 17.00
1 AGUA	S/. 2.50
1 CAU CAU DE MARISCOS	S/. 22.00

EMITIR

TICKET

BOLETA O FACTURA

SOLO COBRAR

SALIR

Entrego S/.

Total S/. 41.50

VUELTO S/. 0.00

COBRAR

Interfaz para la emisión del comprobante de pago

Comprobante de pago

BOLETA ELECTRONICA

Nro Doc : 20466246370 

Nombre: UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WI
Dirección: AV.REPUBLICA DE CHILE NRO. 432 U

1 BISTEC MONTADO	S/. 17.00
1 AGUA	S/. 2.50
1 CAU CAU DE MARISCOS	S/. 22.00

CUARENTA Y UN CON (50/100) SOLES


Subtotal : S/. 35.17
IGV : S/. 6.33
Total : S/. 41.50

ENVIAR COMPROBANTE

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTION DE PEDIDO DEL RESTAURANTE

INSTRUCCIÓN: Estimado cliente, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la gestión de pedido. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo con sus propias experiencias.

Sexo: Masculino (___) Femenino (___)

Edad: 18 a 25 años (___) 26 a 30 años (___) 31 a 65 años (___)

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUBCATEGORÍA ENTRADA DE PEDIDO Tiempo total del proceso. Cantidad de pedidos rechazados. Cantidad de pedidos recibidos por hora.					
1	¿Se cumple con el orden de pedidos ingresados?	1	2	3	4	5
2	¿Cuándo se presenta un problema al realizar un pedido, el personal le brinda la ayuda necesaria?	1	2	3	4	5
3	¿El personal es muy paciente a la hora de tomar pedidos?	1	2	3	4	5
4	¿Considera que la cantidad de personal es la adecuada para atender la demanda de pedidos?	1	2	3	4	5
5	¿Usted considera que un pedido cancelado es un cliente perdido?	1	2	3	4	5
6	¿Es atendido de manera rápida y oportuna?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA PREPARACIÓN DEL PEDIDO Tiempo de preparación.						

Pedidos incompletos. Calidad del producto.						
7	¿Considera que el tiempo de preparación de un pedido es el adecuado?	1	2	3	4	5
8	¿Considera que se despacha la cantidad requerida del pedido?	1	2	3	4	5
9	¿Al recibir un pedido, la porción servida es la adecuada?	1	2	3	4	5
10	¿Al solicitar un cambio en el pedido, el personal atiende el nuevo requerimiento?	1	2	3	4	5
11	¿Su pedido fue correctamente preparado y servido?	1	2	3	4	5
12	¿Considera que los ingredientes son frescos?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA ENVIÓ Y ENTREGA Nivel de satisfacción del cliente. Rapidez. Tamaño del envío. Cobro.						
13	¿Después de recibir un pedido, usted queda conforme?	1	2	3	4	5
14	¿El personal en la recepción es amable y le brinda la ayuda necesaria?	1	2	3	4	5
15	¿Considera que la empresa toma en cuenta las quejas o sugerencias del cliente?	1	2	3	4	5
16	¿Tus quejas o sugerencias acontecidas en el momento fueron resueltas a tu completa satisfacción?	1	2	3	4	5
17	¿Se cumple con el tiempo establecido para la entrega de su pedido?	1	2	3	4	5
18	¿El sistema o medio de pago es eficiente?	1	2	3	4	5

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Código de la entrevista:	
Fecha:	
Lugar de la entrevista:	Restaurante

Nro.	Subcategoría	Indicadores	Preguntas de la entrevista
1	Entrada de pedido	Tiempo total del proceso.	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué? ¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?
		Cantidad de pedidos rechazados.	
		Cantidad de pedidos recibidos por hora.	
2	Comprobación de existencias	Rotación de stock.	¿Por qué motivo no se realiza un control minucioso sobre el stock disponible?
		Tiempo de reemplazo.	
		Exceso de existencias.	
3	Preparación del pedido	Tiempo de preparación.	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?
		Pedidos incompletos.	
4	Envío y entrega	Nivel de satisfacción del cliente.	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente? ¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?
		Rapidez.	
		Tamaño del envío.	
		Coste.	

Observaciones

La entrevista se realizó de manera presencial

Anexo 5: Base de datos

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	2	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2
2	1	4	3	4	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
3	2	5	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3
4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5	2	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
6	3	5	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
7	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	2
8	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
9	2	3	4	3	5	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3
10	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
11	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
13	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3
15	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4
16	4	3	4	4	4	2	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4
17	4	5	4	2	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
18	2	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4
19	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
20	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
21	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3
22	2	3	2	3	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2
23	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	2
24	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
25	2	4	4	5	5	2	3	3	3	4	2	4	5	4	4	4	4	3
26	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3
27	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4
28	3	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3
29	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
30	3	4	2	2	4	2	3	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3
31	4	4	4	4	5	2	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	3
32	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	2	3	3	3
33	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4
34	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
35	3	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
36	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3
37	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
39	5	4	4	3	5	3	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	2	3
40	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3

Anexo 6: Transcripción de la entrevista

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente general
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	28-05-2022
Lugar de la entrevista	Lima

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	No, actualmente existe mejores opciones para llevar un mejor control con la toma de pedidos, el que se utiliza actualmente es básico, con comandas. Se podría remplazar por métodos electrónicos.
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	No, la afluencia de clientes varia, por lo tanto, considero que sería bueno tener a otro personal para llegar a una atención adecuada y los clientes se retiren satisfechos.
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	La falta de stock genera diversos problemas como, por ejemplo: un cliente viene por un plato que debería de haber siempre y no se encuentre disponible, el disgusto por parte del cliente es evidente, pues es el plato que le gusta y por la falta de ingredientes no lo tengamos disponible, el cliente se desanima.
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	Ofrecerles guarniciones, estar atento ante cualquier pedido, colocarle implementos de higiene al alcance.
5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	Controlo la entrega de las comandas en cocina por orden, trato de que se cumplan los roles y distribuyo el trabajo, para que se dividan los platos que deben salir y todo fluya mejor.
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	No, me falta implementar un POS para visa y que los clientes puedan cancelar con tarjeta, ya que algunos no manejan efectivo.

Cargo o puesto en que se desempeña:	Administrador
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado2 (Entrev.2)
Fecha	28-05-2022
Lugar de la entrevista	Lima

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	No, al tomar los pedidos de forma manual no permite tener un mejor control al final del día sobre las ventas.
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	No, existen horarios donde la aglomeración de clientes es mayor y con el personal que tenemos disponible demoramos en atender a los clientes.
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	El principal problema identificado es que los clientes no puedan degustar a gusto los platillos servidos por el restaurante.
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	Brindar cortesías, ser más atentos con los clientes, resolver cualquier duda, sugerencia o reclamo en el momento.
5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	Para la entrega de pedidos se despacha de forma ordenada según la llegada de los pedidos.
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	No, porque al momento de realizar una transferencia mediante un aplicativo móvil existe problemas con el internet o problemas por parte del cliente con el banco.

Cargo o puesto en que se desempeña:	Cajero
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado3 (Entrev.3)
Fecha	28-05-2022
Lugar de la entrevista	Lima

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	No, porque se pierde el control cuando hay mucha multitud de gente y los detalles son actualizados después de haber realizado el pedido, generando duda a los meseros sobre la cantidad exacta de productos servidos.
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	No, porque hay momentos donde ingresan bastantes clientes y el personal no se da abasto para tomar los pedidos, generando una mala atención a los clientes.
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	Ha generado un disgusto a los clientes y no han cumplido por completo sus expectativas, esta incidencia genera repercusiones muy negativas, porque no sólo se pierde la venta, sino que se daña la imagen del negocio ante los ojos del cliente.
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	Ser más paciente con los clientes que presentan problemas al momento de realizar un pago. Conversar con el personal a cargo de la atención para que brinden una atención adecuada, ya que las quejas por lo general se manifiestan al realizar el pago.
5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	Existe una disconformidad por parte de los clientes, ya que el reclamo más recurrente es que su pedido demora en ser atendido, esto se debe de a que no siguen el orden de pedidos realizados
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	No porque hay clientes extranjeros que pagan con otras divisas, adicionalmente al no contar con un POS se complica realizar la transacción tomando más tiempo de lo debido. De igual forma el emitir el comprobante de pago, ya que se realiza de forma manual

Anexo 7: Pantallazos del Atlas TI

The screenshot displays the Atlas TI software interface. The top menu bar includes options like Archivo, Inicio, Buscar & Codificar, Analizar, Importar & Exportar, Herramientas, Ayuda, Documento, and Vista. Below the menu is a toolbar with various icons for document management and analysis.

The main workspace is divided into three panes:

- Explorador del proyecto (Project Explorer):** Located on the left, it shows a tree view of the project structure, including 'Atlas Entrevista', 'Documentos (1)', and 'D 5: resultados entrevista (39)'. It also lists various codings and groups.
- Administrador de documentos (Document Manager):** Located at the top of the main workspace, it shows the current document being viewed: 'D 5: resultados entrevista'.
- Main Content Area:** Displays the interview results for 'Entrevistado1 (Entrev.1)'. It includes a table with metadata and a table of questions and answers.

Table 1: Interview Metadata

Campo	Valor
Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente general
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	04-05-2022
Lugar de la entrevista	Lima

Table 2: Interview Questions and Answers

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	No, actualmente existe mejores opciones para llevar un mejor control con la toma de pedidos, el que se utiliza actualmente es básico, con comandas. Se podría reemplazar por métodos electrónicos.
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	No, la afluencia de clientes varía, por lo tanto, considero que sería bueno tener a otro personal para llegar a una atención adecuada y los clientes se retiren satisfechos.
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	La falta de stock genera diversos problemas como, por ejemplo: un cliente viene por un plato que debería de haber siempre y no se encuentra disponible, el disgusto por parte del cliente es evidente, pues es el plato que le gusta y por la falta de ingredientes no lo tengamos disponible, el cliente se desanima.
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	Ofrecerles guarniciones, estar atento ante cualquier pedido, colocarle implementos de higiene al alcance.
5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	Controlo la entrega de las comandas en cocina por orden, trato de que se cumplan los roles y distribuyo el trabajo, para que se dividan los platos que deben salir y todo fluya mejor.
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	No, me falta implementar un POS para visa y que los clientes puedan cancelar con tarjeta, ya que algunos no manejan efectivo.

Codebook (Códigos): The right side of the interface shows a list of codes used for analysis, such as C1.1.1 Tiempo total del proceso, C1.1.2 Cantidad de pedidos re..., C1.1.3 Cantidad de pedidos re..., C1.3.1 Nivel de satisfacción del..., C1.2.1 Tiempo de preparación, C1.2.2 Pedidos incompletos, C1.3.2 Rapidez, C1.3.3 Tamaño del envío, C1.3.4 Cobro, etc.

Atlas Entrevista - ATLAS.ti - Sin licenciamiento

Documento

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documento Herramientas Transcripciones Vista

Crear cita libre Asignar códigos Codificación in vivo Codificación rápida Buscar & Codificar Codificación de grupo focal Renombrar Eliminar Desvincular Invertir vínculo Relación Comentario Nube de palabras Lista de palabras Conceptos Buscar en documento Editar Imprimir

Codificación Cita Entidades en el área al margen Explorar & Analizar Documento

Explorador del proyecto Administrador de documentos D 5: resultados entrevista

Atlas Entrevista

- Documentos (1)
 - D 5: resultados entrevista (39)
 - Códigos (12)
 - Memos (0)
 - Redes (10)
 - Grupos de documentos (0)
 - Grupos de códigos (4)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de multimedia (0)

Cargo o puesto en que se desempeña:	Administrador
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	04-05-2022
Lugar de la entrevista	Lima

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	No, al tomar los pedidos de forma manual no permite tener un mejor control al final del día sobre las ventas.
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	No, existen horarios donde la aglomeración de clientes es mayor y con el personal que tenemos disponible demoramos en atender a los clientes.
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	El principal problema identificado es que los clientes no puedan degustar a gusto los platos servidos por el restaurante.
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	Brindar cortesías, ser más atentos con los clientes, resolver cualquier duda, sugerencia o reclamo en el momento.
5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	Para la entrega de pedidos se despacha de forma ordenada según la llegada de los pedidos.
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	No, porque al momento de realizar una transferencia mediante un aplicativo móvil existe problemas con el internet o problemas por parte del cliente con el banco.

Comentario:

519 N... 520 No, e... 521 Em... 522 Em... 523 Para l... 524 No, p...

C1.1.1 Tiempo total del proceso
C1.1.2 Cantidad de pedidos re...
C1.1.3 Cantidad de pedidos re...
C1.1.1 Tiempo total del proceso
C1.1.2 Cantidad de pedidos re...
C1.1.3 Cantidad de pedidos re...
C1.2.1 Tiempo de preparación
C1.3.2 Rapidez
C1.3.1 Nivel de satisfacción del...
C1.1.2 Cantidad de pedidos re...
C1.2.2 Pedidos incompletos
C1.3.1 Nivel de satisfacción del...
C1.1.1 Tiempo total del proceso
C1.1.2 Cantidad de pedidos re...
C1.1.3 Cantidad de pedidos re...
C1.3.1 Nivel de satisfacción del...
C1.3.4 Cobro

Atlas Entrevista - ATLAS.ti - Sin licenciamiento

Documento

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documento Herramientas Transcripciones Vista

Crear cita libre Asignar códigos Codificación in vivo Codificación rápida Buscar & Codificar Codificación de grupo focal Renombrar Eliminar Desvincular Invertir vínculo Relación Comentario Nube de palabras Lista de palabras Conceptos Buscar en documento Editar Imprimir

Codificación Cita Entidades en el área al margen Explorar & Analizar Documento

Explorador del proyecto Administrador de documentos D 5: resultados entrevista

Atlas Entrevista

- Documentos (1)
 - D 5: resultados entrevista (39)
 - Códigos (12)
 - Memos (0)
 - Redes (10)
 - Grupos de documentos (0)
 - Grupos de códigos (4)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de multimedia (0)

Cargo o puesto en que se desempeña:	Cajero
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	04-05-2022
Lugar de la entrevista	Lima

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	No, porque se pierde el control cuando hay mucha multitud de gente y los detalles son actualizados después de haber realizado el pedido, generando duda a los meseros sobre la cantidad exacta de productos servidos.
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	No, porque hay momentos donde ingresan bastantes clientes y el personal no se da abasto para tomar los pedidos, generando una mala atención a los clientes.
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	Ha generado un disgusto a los clientes y no han cumplido por completo sus expectativas, esta incidencia genera repercusiones muy negativas, porque no sólo se pierde la venta, sino que se daña la imagen del negocio ante los ojos del cliente.
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	Ser más paciente con los clientes que presentan problemas al momento de realizar un pago. Conversar con el personal a cargo de la atención para que brinden una atención adecuada, ya que las quejas por lo general se manifiestan al realizar el pago.
5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	Existe una disconformidad por parte de los clientes, ya que el reclamo más recurrente es que su pedido demora en ser atendido, esto se debe a que no siguen el orden de pedidos realizados
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	No porque hay clientes extranjeros que pagan con otras divisas, adicionalmente al no contar con un POS se complica realizar la transacción tomando más tiempo de lo debido. De igual forma el emitir el comprobante de pago, ya que se realiza de forma manual

Comentario:

5023 No. 1

- C1.1.1 Tiempo total del proceso
- C1.1.2 Cantidad de pedidos re...
- C1.1.3 Cantidad de pedidos re...

5026 ge...

- C1.1.2 Cantidad de pedidos re...
- C1.1.3 Cantidad de pedidos re...
- C1.3.2 Rapidez

5027 No. po...

- C1.1.1 Tiempo total del proceso
- C1.1.2 Cantidad de pedidos re...
- C1.1.3 Cantidad de pedidos re...
- C1.3.2 Rapidez

5028

- C1.3.1 Nivel de satisfacción de...

5029

- C1.1.1 Tiempo total del proceso
- C1.1.2 Cantidad de pedidos re...
- C1.1.3 Cantidad de pedidos re...
- C1.2.1 Tiempo de preparación
- C1.2.2 Pedidos incompletos
- C1.3.1 Nivel de satisfacción de...

5030 est...

- C1.2 Preparación del pedido
- C1.2.1 Tiempo de preparación
- C1.3.1 Nivel de satisfacción de...

5031 Ser más pacie...

- C1.3.1 Nivel de satisfacción de...
- C1.1.2 Cantidad de pedidos re...
- C1.2.1 Tiempo de preparación
- C1.2.2 Pedidos incompletos

5032

- C1.3.2 Rapidez
- C1.3.4 Cobro

5033 Comu...

- C1.1.2 Cantidad de pedidos re...
- C1.2.1 Tiempo de preparación
- C1.2.2 Pedidos incompletos

5034

- C1.1.1 Tiempo total del proceso
- C1.2.1 Tiempo de preparación
- C1.2.2 Pedidos incompletos
- C1.3.1 Nivel de satisfacción de...
- C1.3.2 Rapidez

5035 ya...

- C1.2.1 Tiempo de preparación
- C1.2.2 Pedidos incompletos
- C1.3.2 Rapidez

5036

- C1.1.2 Cantidad de pedidos re...
- C1.1.3 Cantidad de pedidos re...
- C1.2.2 Pedidos incompletos

5037

- C1.3.4 Cobro
- C1.1.1 Tiempo total del proceso
- C1.3.1 Nivel de satisfacción de...

5038 indico...

Atlas Entrevista - ATLAS.ti - Sin licenciamiento

Administrar grupos

Grupos de códigos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda

Crear grupo Crear grupo inteligente Duplicar Crear instantánea Renombrar Eliminar Editar comentario Editar grupo inteligente Abrir administrador de códigos Mostrar en la red Explorar en Internet Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Informe

Explorador del proyecto

Buscar Atlas Entrevista

- Documentos (2)
 - D 5: resultados entrevista (39)
 - D 6: resultados entrevista (0)
- Códigos (12)
 - C1.1 Entrada de pedido { 0 - 0 }
 - C1.1.1 Tiempo total del proceso { 17 - 0 }
 - C1.1.2 Cantidad de pedidos rechazados { 15 - 0 }
 - C1.1.3 Cantidad de pedidos recibidos por hora { 14 - 0 }
 - C1.2 Preparación del pedido { 1 - 0 }
 - C1.2.1 Tiempo de preparación { 9 - 0 }
 - C1.2.2 Pedidos incompletos { 7 - 0 }
 - C1.3 Envío y entrega { 0 - 0 }
 - C1.3.1 Nivel de satisfacción del cliente { 17 - 0 }
 - C1.3.2 Rapidez { 10 - 0 }
 - C1.3.3 Tamaño del envío { 2 - 0 }
 - C1.3.4 Cobro { 5 - 0 }
- Memos (0)
- Redes (4)
 - Entrada de pedido (4)
 - Envío y entrega (5)
 - Gestión de pedido (13)
 - Preparación del pedido (3)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (4)
 - Entrada de pedido (3)
 - Envío y entrega (4)
 - Gestión de pedido (12)
 - Preparación del pedido (2)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de multimedia (0)

Buscar grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
Entrada de pedido	3	Cristian Cano	05/05/2022 17:04	Cristian Cano	05/05/2022 17:04
Envío y entrega	4	Cristian Cano	05/05/2022 17:28	Cristian Cano	05/05/2022 17:28
Gestión de pedido	12	Cristian Cano	06/05/2022 2:04	Cristian Cano	06/05/2022 2:04
Preparación del pedido	2	Cristian Cano	05/05/2022 17:21	Cristian Cano	05/05/2022 17:21

Códigos en grupo:

Nombre
<input checked="" type="checkbox"/> C1.1.1 Tiempo total del proceso
<input checked="" type="checkbox"/> C1.1.2 Cantidad de pedidos rechazados
<input checked="" type="checkbox"/> C1.1.3 Cantidad de pedidos recibidos por hora

Códigos no en grupo:

Nombre
<input type="checkbox"/> C1.1 Entrada de pedido
<input type="checkbox"/> C1.2 Preparación del pedido
<input checked="" type="checkbox"/> C1.2.1 Tiempo de preparación
<input checked="" type="checkbox"/> C1.2.2 Pedidos incompletos
<input type="checkbox"/> C1.3 Envío y entrega
<input checked="" type="checkbox"/> C1.3.1 Nivel de satisfacción del cliente
<input checked="" type="checkbox"/> C1.3.2 Rapidez
<input checked="" type="checkbox"/> C1.3.3 Tamaño del envío
<input checked="" type="checkbox"/> C1.3.4 Cobro

Comentario:

Anexo 8: Certificado de validación de instrumentos



Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Ítems	Pertinencia					Claridad				Coherencia				Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones		
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, subcategoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.							
Subcategoría 1: Entrada de pedido		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	
Indicador 1: Tiempo total del proceso.																						
1.	¿Se cumple con el orden de pedidos ingresados?	El ítem no es suficiente para medir la subcategoría o No existe relación entre el ítem, subcategoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las					La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.				No existe coherencia entre la categoría, subcategoría. Existe escasa relación entre la categoría, subcategoría. Existe regular relación entre la categoría, subcategoría. Existe relación alta y exigida entre la categoría.				La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría El ítem no mide de manera relevante el indicador. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.							
2.	¿Cuándo se presenta un problema al realizar un pedido, el personal le brinda la ayuda necesaria?																			4		
3.	¿El personal es muy paciente a la hora de tomar pedidos?																			4		
Indicador 2: Cantidad de pedidos rechazados.																						

4.	¿Considera que la cantidad de personal es la adecuada para atender la demanda de pedidos?				4					4					4	
Indicador 3: Cantidad de pedidos recibidos por hora.																
5.	¿Usted considera que un pedido cancelado es un cliente perdido?				4					4					4	
6.	¿Es atendido de manera rápida y oportuna?				4					4					4	
Subcategoría 2: Preparación del pedido																
Indicador 3: Tiempo de preparación																
7.	¿Considera que el tiempo de preparación de un pedido es el adecuado?				4					4					4	
Indicador 4: Pedidos incompletos.																
8.	¿Considera que se despacha la cantidad requerida del pedido?				4					4					4	
9.	¿Al recibir un pedido, la porción servida es la adecuada?				4					4					4	

10.	¿Al solicitar un cambio en el pedido, el personal atiende el nuevo requerimiento?				4					4					4	
Indicador 5: Calidad del producto.																
11.	¿Su pedido fue correctamente preparado y servido?				4					4					4	
12.	¿Considera que los ingredientes son frescos?				4					4					4	
Subcategoría 3: envió y entrega																
Indicador 6: Nivel de satisfacción del cliente.																
13.	¿Después de recibir un pedido, usted queda conforme?				4					4					4	
14.	¿El personal en la recepción es amable y le brinda la ayuda necesaria?				4					4					4	
15.	¿Considera que la empresa toma en cuenta las quejas o sugerencias del cliente?				4					4					4	
16.	¿Tus quejas o sugerencias acontecidas en el momento fueron				4					4					4	

	resueltas a tu completa satisfacción?																			
Indicador 7: Rapidez.																				
17.	¿Se cumple con el tiempo establecido para la entrega de su pedido?			4				4										4		
Indicador 8: Cobro																				
18.	¿El sistema o medio de pago es eficiente?			4				4										4		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	NICOLÁS FEDEBERTO ORTIZ VARGAS	DNI N.º	
Condición en la universidad	DTC	Teléfono Celular	/934926662
Años de experiencia	30	Firma	
Título profesional/ Grado académico	INGENIERO QUÍMICO. MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA		
Metodólogo/ temático	TEMATICO	Lugar y fecha	28/05/2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DEL RESTAURANTE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	x		x		x			
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	x		x		x			
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	x		x		x			
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	x		x		x			
5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	x		x		x			
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	NICOLÁS FEDEBERTO ORTIZ VARGAS	DNI N.º	
Condición en la universidad	DTC	Teléfono	/934926662
		Celular	

Años de experiencia	30	Firma	
Título profesional/ Grado académico	INGENIERO QUÍMICO. MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA		
Metodólogo/ temático	TEMATICO	Lugar y fecha	28/05/2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DEL RESTAURANTE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	x		x		x			
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	x		x		x			
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	x		x		x			
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	x		x		x			
5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	x		x		x			
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	NICOLÁS FEDEBERTO ORTIZ VARGAS	DNI N.º	
Condición en la universidad	DTC	Teléfono Celular	/934926662
Años de experiencia	30	Firma	
Título profesional/ Grado académico	INGENIERO QUÍMICO. MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA		
Metodólogo/ temático	TEMATICO	Lugar y fecha	28/05/2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL CAJERO DEL RESTAURANTE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	x		x		x			
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	x		x		x			
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	x		x		x			
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	x		x		x			

5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	x		x		x			
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [_]** **No aplicable [_]**

Nombres y Apellidos	NICOLÁS FEDEBERTO ORTIZ VARGAS	DNI N.º	
Condición en la universidad	DTC	Teléfono Celular	934926662
Años de experiencia	30	Firma	
Título profesional/ Grado académico	INGENIERO QUÍMICO. MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA		
Metodólogo/ temático	TEMATICO	Lugar y fecha	28/05/2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Ítems	Pertinencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, subcategoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
Subcategoría 1: Entrada de pedido																						
Indicador 1: Tiempo total del proceso.		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	
1.	¿Se cumple con el orden de pedidos ingresados?	El ítem no es suficiente para medir la subcategoría o indicador.	No existe relación entre el ítem, subcategoría e indicador.	Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la	4	La redacción del ítem no es clara/redundante.	El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.	Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	4	No existe coherencia entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	Existe escasa relación entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	Existe regular relación entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	Existe relación alta y exigida entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.	El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría	El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.	El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.	4	
2.	¿Cuándo se presenta un problema al realizar un pedido, el personal le brinda la ayuda necesaria?					4					4					4					4	
3.	¿El personal es muy paciente a la hora de tomar pedidos?																				4	
Indicador 2: Cantidad de pedidos rechazados.																						
4.	¿Considera que la cantidad de personal es la adecuada para atender la demanda de pedidos?																				4	
Indicador 3: Cantidad de pedidos recibidos por hora.																						
5.	¿Usted considera que un pedido cancelado es un cliente perdido?				4																	
6.	¿Es atendido de manera rápida y oportuna?				4																	
Subcategoría 2: Preparación del pedido																						

Indicador 3: Tiempo de preparación																		
7.	¿Considera que el tiempo de preparación de un pedido es el adecuado?				4					4							4	
Indicador 4: Pedidos incompletos.																		
8.	¿Considera que se despacha la cantidad requerida del pedido?				4					4							4	
9.	¿Al recibir un pedido, la porción servida es la adecuada?				4					4							4	
10.	¿Al solicitar un cambio en el pedido, el personal atiende el nuevo requerimiento?				4					4							4	
Indicador 5: Calidad del producto.																		
11.	¿Su pedido fue correctamente preparado y servido?				4					4							4	
12.	¿Considera que los ingredientes son frescos?				4					4							4	
Subcategoría 3: envió y entrega																		
Indicador 6: Nivel de satisfacción del cliente.																		
13.	¿Después de recibir un pedido, usted queda conforme?				4					4							4	
14.	¿El personal en la recepción es amable y le brinda la ayuda necesaria?				4					4							4	
15.	¿Considera que la empresa toma en cuenta las quejas o sugerencias del cliente?				4					4							4	
16.	¿Tus quejas o sugerencias acontecidas en el momento fueron				4					4							4	

	resueltas a tu completa satisfacción?																		
Indicador 7: Rapidez.																			
17.	¿Se cumple con el tiempo establecido para la entrega de su pedido?				4					4								4	
Indicador 8: Cobro																			
18.	¿El sistema o medio de pago es eficiente?				4					4								4	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	29-05-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DEL RESTAURANTE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	x		x		x			
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	x		x		x			
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	x		x		x			
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	x		x		x			
5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	x		x		x			
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	29-05-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DEL RESTAURANTE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	x		x		x			
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	x		x		x			
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	x		x		x			
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	x		x		x			
5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	x		x		x			
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [_]** **No aplicable [_]**

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	29-05-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL CAJERO DEL RESTAURANTE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	x		x		x			
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	x		x		x			
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	x		x		x			
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	x		x		x			
5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	x		x		x			
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [_]** **No aplicable [_]**

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	29-05-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Ítems	Pertinencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones																			
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, subcategoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.																							
Subcategoría 1: Entrada de pedido		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.																
Indicador 1: Tiempo total del proceso.		El ítem no es suficiente para medir la subcategoría o indicador.	No existe relación entre el ítem, subcategoría e indicador.	Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.	La redacción del ítem no es clara/redundante.	El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.	Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	No existe coherencia entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	Existe escasa relación entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	Existe regular relación entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	Existe relación alta y exigida entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.	El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría.	El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.	El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																				
19.	¿Se cumple con el orden de pedidos ingresados?																	4					4					4									
20.	¿Cuándo se presenta un problema al realizar un pedido, el personal le brinda la ayuda necesaria?																	4					4					4					4				
21.	¿El personal es muy paciente a la hora de tomar pedidos?																	4					4					4					4				
Indicador 2: Cantidad de pedidos rechazados.		El ítem no es suficiente para medir la subcategoría o indicador.	No existe relación entre el ítem, subcategoría e indicador.	Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.	La redacción del ítem no es clara/redundante.	El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.	Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	No existe coherencia entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	Existe escasa relación entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	Existe regular relación entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	Existe relación alta y exigida entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.	El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría.	El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.	El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																				
22.	¿Considera que la cantidad de personal es la adecuada para atender la demanda de pedidos?																	4					4					4					4				
Indicador 3: Cantidad de pedidos recibidos por hora.		El ítem no es suficiente para medir la subcategoría o indicador.	No existe relación entre el ítem, subcategoría e indicador.	Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.	La redacción del ítem no es clara/redundante.	El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.	Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	No existe coherencia entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	Existe escasa relación entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	Existe regular relación entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	Existe relación alta y exigida entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.	El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría.	El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.	El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																				
23.	¿Usted considera que un pedido cancelado es un cliente perdido?																	4					4					4					4				
24.	¿Es atendido de manera rápida y oportuna?																	4					4					4					4				

Subcategoría 2: Preparación del pedido																				
Indicador 3: Tiempo de preparación																				
25.	¿Considera que el tiempo de preparación de un pedido es el adecuado?					4													4	
Indicador 4: Pedidos incompletos.																				
26.	¿Considera que se despacha la cantidad requerida del pedido?					4													4	
27.	¿Al recibir un pedido, la porción servida es la adecuada?					4													4	
28.	¿Al solicitar un cambio en el pedido, el personal atiende el nuevo requerimiento?					4													4	
Indicador 5: Calidad del producto.																				
29.	¿Su pedido fue correctamente preparado y servido?					4													4	
30.	¿Considera que los ingredientes son frescos?					4													4	
Subcategoría 3: envió y entrega																				
Indicador 6: Nivel de satisfacción del cliente.																				
31.	¿Después de recibir un pedido, usted queda conforme?					4													4	
32.	¿El personal en la recepción es amable y le brinda la ayuda necesaria?					4													4	

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DEL RESTAURANTE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	x		x		x			
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	x		x		x			
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	x		x		x			
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	x		x		x			
5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	x		x		x			
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [_]** **No aplicable [_]**

Nombres y Apellidos	José Luis Herrera Salazar	DNI N.º	41922075
Condición en la universidad	Director de carrera	Teléfono / Celular	988827979
Años de experiencia	20 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Dr. En ingeniería		
Metodólogo/ temático	Temática	Lugar y fecha	Lima, 29-05-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DEL RESTAURANTE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	x		x		x			
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	x		x		x			
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	x		x		x			
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	x		x		x			
5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	x		x		x			
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	José Luis Herrera Salazar	DNI N.º	41922075
Condición en la universidad	Director de carrera	Teléfono / Celular	988827979
Años de experiencia	20 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Dr. En ingeniería		
Metodólogo/ temático	Temática	Lugar y fecha	Lima, 29-05-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL CAJERO DEL RESTAURANTE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Considera que el medio para la toma de pedidos es el adecuado? ¿por qué?	x		x		x			
2	¿Considera que la cantidad del personal para la toma de pedido es la adecuada? ¿por qué?	x		x		x			
3	¿Qué problemas ha generado la falta de stock?	x		x		x			
4	¿Qué medidas ha tomado para mejorar la satisfacción del cliente?	x		x		x			
5	¿Cómo controla la entrega y la prioridad de los pedidos de los clientes?	x		x		x			
6	¿Considera que el medio de pago es eficiente? ¿por qué?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [_]** **No aplicable [_]**

Nombres y Apellidos	José Luis Herrera Salazar	DNI N.º	41922075
Condición en la universidad	Director de carrera	Teléfono / Celular	988827979
Años de experiencia	20 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Dr. En ingeniería		
Metodólogo/ temático	Temática	Lugar y fecha	Lima, 29-05-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Anexo 9: Ficha de validación de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Aplicativo móvil para mejorar la gestión de pedidos

Nombre de la propuesta: Aplicativo móvil

Yo, José Luis Herrera Salazar, identificado con DNI Nro. 41922075, Especialista en: Ingeniería de sistemas. Actualmente laboro en la Universidad Norbert Wiener. Ubicado en Av. Petit Thouars 2021. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, subcategoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N.º	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	x		x		x			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	x		x		x			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	x		x		x			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta - proyectiva	x		x		x			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	x		x		x			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	x		x		x			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y	x		x		x			

	transversales a los objetivos								
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	x		x		x			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	x		x		x			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	x		x		x			

Y después de la revisión opino que:

1.
.....
2.
.....
3.
.....

Es todo cuanto informo;



Dr. José Luis Herrera Salazar

DNI: 41922075

Anexo 10. Ficha de evaluación de tesis holística

FICHA DE EVALUACION DE TESIS HOLÍSTICA	
Título de la Tesis	Aplicativo móvil para mejorar la gestión de pedidos en un restaurante limeño, 2022
Datos del Estudiante	Cristian Cano Torrez
Fecha de evaluación	24/06/2022
Nombre del asesor temático:	Dr. José Luis Herrera Salazar

PUNTUACIÓN	
1	La tesis NO cumple con los criterios establecidos.
2	La tesis requiere cambios mayores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
3	La tesis requiere cambios menores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
4	La tesis si cumple con los criterios para la sustentación.

INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
1. TÍTULO		
<ul style="list-style-type: none"> El título es conciso e informativo del objetivo principal del escrito (máx. 20 palabras) Cumple con identificar la categoría solución y problema. 	4	
2. RESUMEN		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación. 	4	

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
<ul style="list-style-type: none"> Incorpora los objetivos del estudio, metodología, resultados y conclusiones. 		
3. INTRODUCCION		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega información sobre la problemática a nivel internacional y nacional. Describe el problema, objetivos de investigación, justificación y relevancia. 	4	
4. MARCO TEÓRICO		
<ul style="list-style-type: none"> Conceptos coherentes y articulados con la metodología holística. Brinda conceptos de la categoría solución y problema (mínimo 4 hojas). Utiliza antecedentes internacionales y nacionales que guardan relación con el estudio. 	4	
5. METODOLOGIA		
<ul style="list-style-type: none"> Describe el enfoque metodológico, el tipo, diseño, sintagma y métodos. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Especifica la forma en la que las herramientas han sido validadas y los resultados comprobados. 	4	
6. RESULTADOS		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega los resultados de manera organizada para la parte cuantitativa y cualitativa. La triangulación se alinea a los resultados cuantitativos, cualitativos y teorías. La propuesta está representada en 3 objetivos, claros y pertinentes para su realización. 	4	
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> Las conclusiones atienden y guardan relación con los objetivos del estudio. Entrega recomendaciones, discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos. 	4	
8. COHERENCIA GENERAL		
<ul style="list-style-type: none"> Correspondencia entre título, problema abordado, los objetivos, marco teórico, metodología, propuestas y conclusiones. 	4	
9. APORTE		

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
<ul style="list-style-type: none"> Evidencia el aporte crítico del autor mediante sus propuestas de solución. 	4	
10. MANEJO DE CITAS		
<ul style="list-style-type: none"> Predominan fuentes actualizadas, de preferencia antigüedad 5 años. Existe un equilibrio entre la cantidad de citas y el aporte del autor Atiende las normas APA séptima edición. 	4	
VALORACIÓN PROMEDIO (Sumatoria del puntaje/10)	4	
RECOMENDACIONES GENERALES		

DICTAMEN DE EVALUACIÓN TEMÁTICA

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento arbitrado.

Recomendación	Marque con X
Sustentar sin modificaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
Sustentar con modificaciones sugeridas	<input type="checkbox"/>
No sustentar	<input type="checkbox"/>



Dr. José Luis Herrera Salazar

DNI: 41922075

Anexo 11: Prueba de porcentaje Turnitin

Reporte de similitud

● 6% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	6%
2	repositorio.utp.edu.pe Internet	<1%
3	hdl.handle.net Internet	<1%
4	slideshare.net Internet	<1%
5	repositorio.espam.edu.ec Internet	<1%

Anexo 12: Matrices de trabajo

Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

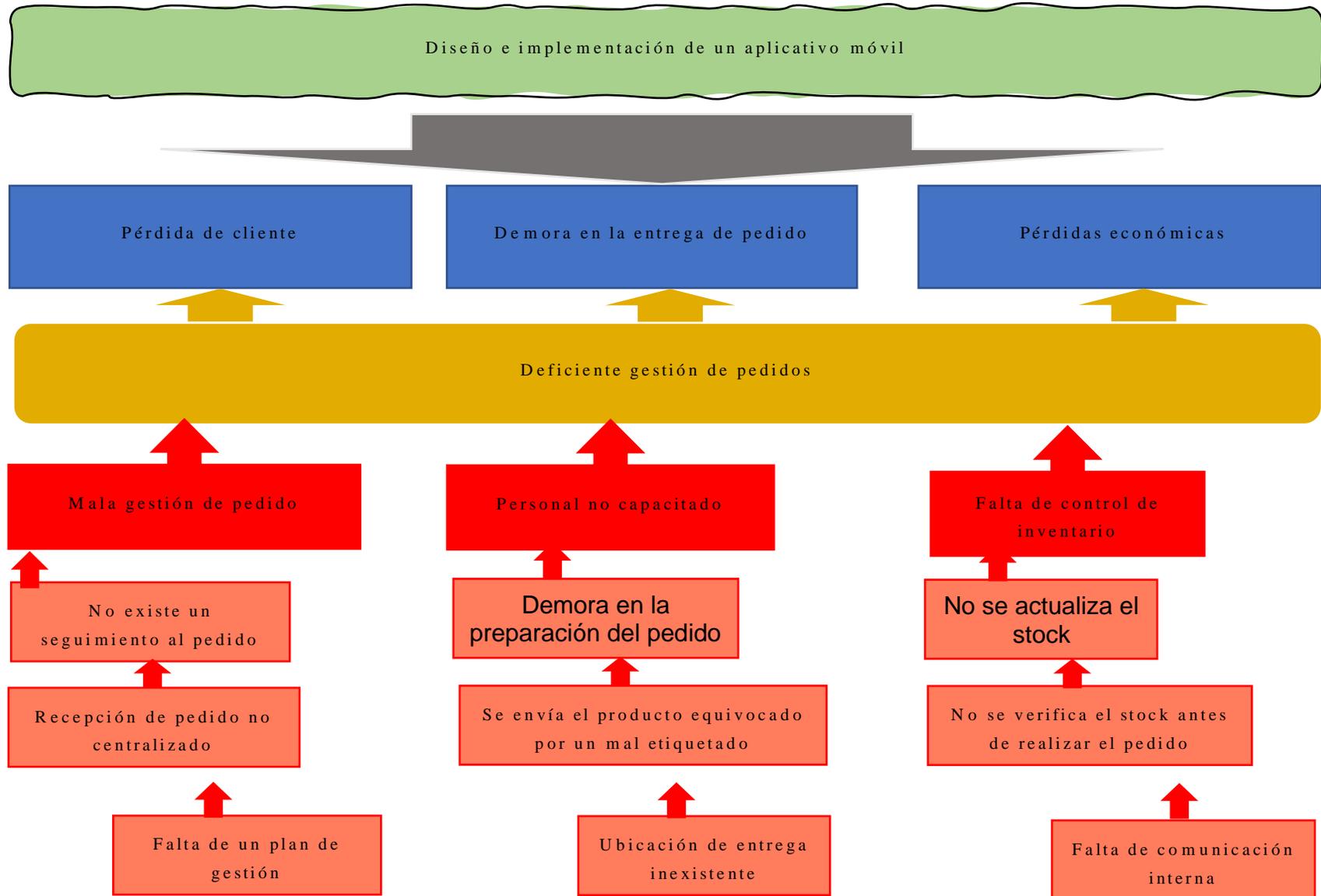
Problema de investigación a nivel internacional Categoría problema: Gestión de pedidos					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Gestión de pedido	Palabras claves del informe	Gestión de pedido	Palabras claves del informe	Gestión de pedido
Título del informe	Procedimiento de mejora del proceso de gestión del pedido	Título del informe	Diseño e implementación de una aplicación móvil de gestión de pedidos para restaurantes en Barranquilla	Título del informe	Aplicación móvil para la gestión de pedidos online de servicios digitales de impresión, para incrementar la demanda de la empresa durante el confinamiento por covid-19
En un estudio realizado en Cuba logran identificar algunos problemas que afectan a la gestión de pedido, así como sus causas raíz y la mayor insatisfacción de los clientes por los servicios que brinda la empresa (Medinilla et al. 2018).		Valencia et al. (2017) mencionan cada vez la gente se vuelve más y más exigente con las tecnologías actuales. En Barranquilla aún no se ha comprobado el uso de estas tecnologías. En la actualidad se pierde tiempo al hacer un pedido tanto para el mesero como para la gente que ordena, el mozo también puede hacer un pedido que el cliente no solicito y esto llevaría a la insatisfacción con el servicio y esperarían a que alguien atiende de una mejor manera.		Zúñiga et al. (2022), hacen mención que durante la pandemia varios negocios cerraron debido a que no contaban con un medio para recibir pedidos. Algunas empresas pudieron adaptarse utilizando sistemas, pero no se adecuaba a las necesidades del negocio lo cual hacía que, los productos se encuentren descatalogados sin actualización del stock en tiempo real de los productos disponibles.	
Evidencia del registro en Ms Word	(Medinilla y otros, 2018)	(Valencia y otros, 2017)		(Zúñiga Vázquez y otros, 2022)	

Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional Categoría problema: Gestión de pedidos					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Gestión de pedido	Palabras claves del informe	Gestión de pedido	Palabras claves del informe	Gestión de pedidos
Título del informe	Software y soluciones de gestión de pedidos	Título del informe	Los emails de seguimiento: Superan el 90% en los sistemas de pedidos de ecommerce	Título del informe	Sistemas de gestión de pedidos
IBM (2020) menciona que, existen varios negocios que, al no utilizar un sistema de gestión de pedido, sus gastos pueden incrementar entre un 7 a 8 % más, reduciendo las ganancias.	Bravo (2020) menciona que, debido a una mala gestión de pedidos varias entregas durante el tiempo de confinamiento fueron decepcionantes para los consumidores. Un 92% tuvo una mala experiencia al realizar una compra, un 71% comentan que los tiempos de entrega fueron demasiado extensos y un 46% no recibió el total del pedido solicitado a	Capterra (2022) menciona que, actualmente los negocios que realizan sus ventas de forma online como tradicional se enfrentan a varios desafíos como ser: una nueva forma de realizar marketing, satisfacer las expectativas de los clientes, mantener un stock actualizado en tiempo real de los productos disponibles. Adicionalmente, al no contar con un medio de reparto propio, no se puede brindar información del tiempo de entrega			

		falta de no verificar el stock de las empresas. Castro (2020) menciona cómo no estar acorde con la tecnología puede generar pérdidas económicas, por ello, sugieren desarrollar un sistema online para complementar la gestión de pedidos a la vez apoya a la gestión logística y operativa del restaurante.	aproximado, esto genera una incertidumbre al cliente.
Evidencia del registro en Ms Word	(IBM, 2020)	(Bravo, 2020)	(Capterra, 2022)

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Gestión de pedidos
Mala gestión de pedido	No existe un seguimiento al pedido	El personal encargado cumple varias funciones	Debido a la falta de un plan para la gestión de pedidos no se tiene definido a un personal para que se encargue de gestionar los pedidos, esta tarea requiere de mucho tiempo y crea un retraso en el flujo del pedido, sea en cualquier modalidad como: despacho en salón, delivery o recojo en tienda. Como consecuencia al ingresar un pedido de forma manual suceden casos como: realizar un mal pedido, recibir una dirección inexistente, todo esto afecta el tiempo para la entrega del pedido al cliente, lo que eventualmente generaría quejas, frustración, pérdida de dinero y de clientes. Al no contar con políticas internas y a falta de comunicación, el personal no verifica el stock actual y podría realizar ventas de productos que no se encuentren disponibles, lo que llevaría a comunicarse con el cliente y ofrecer otro producto similar, en el caso que el cliente no acepte el cambio se precede a cancelar el pedido generando una perdida al negocio.
		No se cuenta con un sistema de seguimiento	
	Recepción de pedido no centralizado	Los pedidos llegan de diferentes fuentes	
		Existen pedidos realizados de forma manual y digitalizado	
Falta de un plan de gestión	Falta de interés por parte de los dueños		
Personal no capacitado	Demora en la preparación del pedido	No se cuenta con los insumos necesarios para preparar el pedido	
		El proveedor demora en realizar la entrega de la mercadería	
	Se envía el producto equivocado por un mal etiquetado	El personal no muestra interés en el pedido	
	Ubicación de entrega inexistente	El cliente no indica correctamente la dirección de entrega	
El personal de reparto no conoce la zona			
Falta de control de inventario	No se actualiza el stock	A falta de tiempo el personal no verifica el stock	
	No se verifica el stock antes de realizar el pedido	El personal que atiende el pedido asume que se cuenta con stock en todos los productos	
	Falta de comunicación interna	No existe una motivación laboral	

Matriz 5. Antecedentes

5.1

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Propuesta de mejora para la gestión de pedidos de la empresa computación, sistemas y servicios	Metodología	
Autor	Cucalón Segovia Jorge Adrián	Enfoque	Mixto
Lugar:	Ecuador	Tipo	Descriptivo
Año	2021		
Objetivo	Proponer mejoras a la gestión de pedidos de la empresa “Computación, Sistemas Y Servicios” para contribuir a incrementar en las ventas	Diseño	Experimental
Resultados		Método	Científico
		Población	
		Muestra	150
		Unidades informantes	
Conclusiones	La evaluación de la gestión de pedidos que realiza actualmente la empresa Computación, Sistemas y Servicios, dio como resultados la escasez de conocimientos de una gestión de pedidos ya que suelen utilizar herramientas como Microsoft Excel y no un programa que permita llevar una buena gestión y monitorizar todo el proceso de una venta.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Cucalón (2021), en su estudio sobre la propuesta de mejora en la gestión de pedido, tuvo como objetivo aumentar considerablemente las ventas. Concluyo que el problema principal fue el uso de programas que no se adecuan al negocio adicionalmente carecían de conocimiento sobre los procesos, por ello que recomienda utilizar un módulo para la gestión de pedido para así también poder monitorear el proceso de venta. Asimismo, contratar a más personal donde cada uno deberá cumplir una función en especial satisfacer los requerimientos del cliente.		
Referencia	(Cucalón, 2021)		

5.2

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Propuesta tecnológica de una aplicación web Multiplataforma para la gestión de pedidos en la microempresa finca cafetalera acuña	Metodología	
Autor	Jorge Jeancarlo Ponce Acuña	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Guayaquil	Tipo	Descriptiva
Año	2017		
Objetivo	Desarrollar una aplicación web para la gestión de pedidos	Diseño	Experimental
Resultados		Método	Deductivo
		Población	13
		Muestra	13
		Unidades informantes	
Conclusiones	considerar con veracidad que esta aplicación es una fuente de ingresos, clientes y nuevas oportunidades para la microempresa ya que está apostando a la comodidad de sus clientes, a la simplificación del trabajo a sus empleados y a la toma de decisiones del gerente.	Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Ponce (2017) en su estudio sobre una propuesta tecnológica de una aplicación web Multiplataforma. Tuvo como objetivo desarrollar una aplicación web para la gestión de los pedidos. Concluyo en que esta aplicación será una nueva fuente de ingresos, clientes y oportunidades para la microempresa, ya que se enfoca en la comodidad del cliente, simplificando el trabajo del personal y la toma de decisiones de los gerentes, en consecuencia, se decidió que la aplicación es ideal para mejorar el servicio, logrando sistematizar la gestión de pedidos. Del presente estudio se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en proceso.		
Referencia	(Ponce, 2017)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Desarrollo de una aplicación web con el Framework Bootstrap y el pre compilador sass Para la gestión de pedidos de productos agrícolas De la empresa el chagra	Metodología	
Autor	Edwin Alfonso Hernández Berrones	Enfoque	Mixto
Lugar:	Ecuador	Tipo	Aplicada
Año	2020		
Objetivo	Desarrollar una aplicación web para la gestión de pedidos de productos agrícolas para la empresa El Chagra de la ciudad de Machachi	Diseño	
Resultados		Método	Análisis - síntesis e inductivo -deductivo
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	Dueño de la Empresa
Conclusiones	Mediante el análisis de los procesos en la empresa “El Chagra” se determinó que intervienen cuatro actores principales: el cliente, empleado, administrador y proveedor; se evidencia así también la existencia tres procesos registro de cliente (3 actividades), gestión de pedido (13 actividades) y entrega del pedido (1 actividad) teniendo un total de 17 actividades. Aproximadamente la empresa lleva a cabo 65 procesos al día en promedio.	Técnicas	entrevista
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Hernández (2020) en su estudio sobre el desarrollo de una aplicación web con el framework Bootstrap y el pre compilador sass para la gestión de pedidos, tuvo como objetivo implementar un sistema web para mejorar la gestión de pedidos. En conclusión, encontró cuatro actores y varias actividades por proceso, a estas se logró optimizar y por último garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación web. Adicionalmente se evidenció una mejora en la eficiencia de los indicadores de los procesos estudiados, el cual se realizó mediante la prueba estadística t-Student, la cual tuvo los siguientes índices de mejora: para registro de clientes es del 76%, producto se puntúa 43%, Proveedores 43%, registros de pedidos 66%. Del presente estudio se utilizará el marco teórico y la metodología para fortalecer el estudio en proceso.		
Referencia	(Hernández E. , 2020)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Sistema de gestión de pedidos para empresa “Cantabria”	Metodología	
Autor	Claudio Felipe Villarroel Gallegos	Enfoque	cualitativo
Lugar:	Chile	Tipo	Aplicada
Año	2020		
Objetivo	Desarrollar un sistema de información para Cantabria que permita efectuar los pedidos de productos de manera online para todos sus locales. Además, permitir a los locales acceder a noticias e información relevante.	Diseño	Experimental
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	El sistema se podría mejorar contando con el stock de productos (el sistema no cuenta con esto, ya que la empresa maneja el stock a través de otro software) en la base de datos, ya que esto nos permitiría un mayor control y se mejoraría la gestión del pedido. Pero, aun así, Esta solución tecnológica e informática busca generar una mejor experiencia para sus franquiciados, facilitándole la tarea a la hora de realizar su pedido y disminuir los errores que pueda cometer a la hora de realizarlo. Además de generar un medio de comunicación más simple y directo entre la empresa y sus franquiciados	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Villarroel (2020) en su estudio sobre un sistema de gestión tiene como objetivo desarrollar un sistema de información que permita realizar pedidos de manera online. Concluyo en que el sistema puede mejorar obteniendo el stock de productos con referencia a la base de datos ya que permitirá un mejor control y se mejorará la gestión de pedidos. Pero, aun así, obtuvo una mejor experiencia a la hora de realizar un pedido y disminuir errores que puedan suceder. Del presente estudio se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en proceso.		
Referencia	(Villarroel, 2020)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Aplicativo móvil en la gestión de pedidos de servicios en WDC SOLUTIONS ENGINEERING S.A.S.	Metodología	
Autor	Juan Sebastian Vargas Valencia	Enfoque	
Lugar:	Colombia	Tipo	Interactivo
Año	2020		
Objetivo	Desarrollar un aplicativo móvil para el fortalecimiento en la gestión de pedidos de servicios en WDC SOLUTIONS ENGINEERING S.A.S.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se pudo concluir que una vez identificada la información disponible con la que contaba la empresa WDC SOLUTIONS ENG y las reuniones realizadas que sirvieron como base fundamental para el obtener los requerimientos del aplicativo móvil a desarrollar.	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Vargas (2020) en su estudio, tuvo como objetivo implementar un aplicativo para la gestión de pedidos de servicios. Por lo cual, concluyo en que, una vez identificada los datos disponibles que contaba la empresa, también sobre las reuniones realizadas sirvieron como base fundamental para la obtención de los requerimientos del aplicativo. Del presente estudio se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en proceso.		
Referencia	(Vargas, 2020)		

5.6

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Sistema web para la gestión de pedidos en la distribuidora San Cristóbal	Metodología	
Autor	Cueva Caballero, Elián Kevin Quispe Uscata, Juan Carlos	Enfoque	Cualitativa
Lugar:	Lima	Tipo	Aplicada
Año	2021		
Objetivo	Determinar de qué manera influye el Sistema web en el proceso de control de pedidos en la distribuidora San Cristóbal	Diseño	Experimental
Resultados		Método	T-Student
		Población	
		Muestra	384
		Unidades informantes	
Conclusiones	El sistema web obtuvo una mejora significativa en el proceso de control de pedidos en la distribuidora San Cristóbal	Técnicas	Fichaje
		Instrumentos	Fichas de registro
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Cueva y Quispe (2021) en el estudio realizado sobre un sistema web para la gestión de pedidos en la distribuidora San Cristóbal tuvieron como objetivo observar de qué manera influye un sistema para la gestión de pedidos, y como resultado obtuvieron mejoras considerables reduciendo el tiempo de entrega y mejorando la satisfacción del cliente. Concluyo en que el sistema ha mostrado una mejora significativa en la tasa de pedidos entregados a tiempo, este aumento en un 29% tras aplicar el sistema para satisfacer las necesidades de la empresa y mejorar su eficiencia. Del presente estudio se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en proceso.		

Referencia	(Cueva & Quispe, 2021)
------------	------------------------

5.7

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Implementación de una aplicación móvil con realidad aumentada para la gestión de pedidos en las licorerías de los distritos de Tarapoto, Morales y La Banda de Shilcayo, 2019	Metodología	
Autor	Joel Góngora Bacalla Lenin Jefferson Rodríguez López	Enfoque	cuantitativa
Lugar:	Tarapoto	Tipo	Aplicada
Año	2019		
Objetivo	Implementar una aplicación móvil con realidad aumentada para la gestión de pedidos en las licorerías de los distritos de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo	Diseño	Preexperimental
Resultados		Método	deductivo
		Población	todas las licorerías de los distritos de Tarapoto
		Muestra	50
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se construyó la aplicación móvil contando con dos módulos de negocio: El administrador para la creación de los establecimientos, usuarios, recepción de pedidos en línea y reportes de control	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Góngora y Rodríguez (2019) en el estudio realizado sobre la Implementación de una aplicación móvil con realidad aumentada para la gestión de pedidos en las licorerías de los distritos de Tarapoto concluyo que el aplicativo móvil debe contar con dos módulos, una para la parte administrativa sobre el pedido, y el otro modulo sobre reportes para un mejor control. Adicionalmente se pudo incrementar el nivel de satisfacción del cliente a un 60% debido a una mejor disponibilidad de horario. Del presente estudio se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en proceso.		

Referencia	(Góngora & Rodríguez, 2019)
------------	-----------------------------

5.8

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Sistema web para optimizar la gestión de pedidos de la empresa agrícola viña vieja viña Santa Isabel S.A.C.	Metodología	
Autor	Herrera Cajusol, Dora Lizbeth	Enfoque	Cualitativa
Lugar:	Chiclayo	Tipo	Descriptiva
Año	2018		
Objetivo	Optimizar la gestión de pedidos de la empresa Agrícola Viña Vieja Viña Santa Isabel S.A.C mediante la implementación de un sistema web apoyado en el algoritmo AHP	Diseño	No experimental
Resultados	La implementación de este sistema logró disminuir tiempos en el proceso de toma de pedidos hasta el despacho de los productos. Asimismo, se definió un formato electrónico iniciándose la implementación de aplicaciones integradas, ya que antes se utilizaban aplicaciones de escritorio para el manejo administrativo de la empresa. Se logró minimizar los plazos de entrega en un máximo de tiempo de 7 días desde la generación del pedido, se incrementó la satisfacción de los clientes, y además se mejoró los tiempos de pago de los créditos que la empresa otorga a sus clientes.	Método	
		Población	104
		Muestra	71
		Unidades informantes	supervisor
Conclusiones		Técnicas	Entrevista, Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Herrera (2018) en el estudio sobre un sistema web para la gestión de pedidos tuvo como objetivo optimizar la gestión de pedidos. Con dicha implementación se logró como resultado disminuir los tiempos desde la toma de pedido hasta la entrega del producto al cliente. Adicionalmente se logró incrementar el nivel de satisfacción del cliente mediante un crédito otorgado por la empresa a los clientes. Concluyo en que se puede optimar en un 75% todo el proceso desde la recepción del pedido		

	hasta el envío apoyándose en la información que se tiene en tiempo real sobre cada uno de los pedidos. Del presente estudio se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en proceso.
Referencia	(Herrera, 2018)

5.9

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Propuesta de una aplicación móvil para la gestión de pedidos en una empresa de productos farmacéuticos, 2019	Metodología	
Autor	Surichaqui Figueroa, Alex Nelson	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	sistematizar los procesos involucrados con el control de inventarios, mediante una plataforma web, que permita controlar todos estos procesos de manera eficiente.	Diseño	Holístico
Resultados	Necesita mejorar los procesos involucrados en el control de inventarios como la recepción, almacenamiento y despacho. Por esta razón se propone el diseño de una aplicación móvil que permita mejorar las necesidades que presenta la empresa en estudio	Método	Deductivo
		Población	
		Muestra	30
Conclusiones		Unidades informantes	Trabajadores administrativos de mayor experticia
		Técnicas	Entrevista, Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Surichaqui (2019) en el estudio realizado sobre una propuesta de una aplicación móvil para la gestión de pedidos, tiene como objetivo integrar las diferentes áreas mediante un aplicativo web, como resultado recomienda mejorar las áreas involucradas, implementando un aplicativo móvil apoyara a la gestión de pedido. Concluyo que, mediante un diagrama de flujo de gestión de pedidos, al comparar el tiempo entre un proceso en ejecución y un proceso propuesto, se demostró que existe una reducción		

	significativa en el tiempo de 15 minutos, esto permite trabajar con un proceso más fluido de forma continua cuando el proceso está básicamente garantizado. Del presente estudio se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en proceso.
Referencia	(Surichaqui Figueroa, 2019)

5.10

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Sistema Easy Bill en la Gestión de Ventas en la empresa Security & Trade Company S.A.C., 2017	Metodología	
Autor	Jorge Luis Alcántara Rodríguez	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	No experimental
Año	2017		
Objetivo	Diseñar un aplicativo web que incorpore la factura electrónica para mejorar la gestión de ventas en la empresa Security & Trade Company S.A.C.	Diseño	Holístico
Resultados	Tiene la necesidad de adquirir una solución con un aplicativo web basado en la facturación electrónica para gestionar y mejorar las ventas, que permita resolver los principales inconvenientes que actualmente está sobrellevando malestar e incomodidad a los clientes	Método	Deductivo
		Población	
		Muestra	46
		Unidades informantes	Personal de gerencia, jefes de área
Conclusiones	Se diseñó el aplicativo Easy Bill que es un aplicativo web que emite factura electrónica con el propósito de mejorar la gestión de ventas haciendo que su uso sea sencillo y fácil de usar; automatizando el proceso manual al emitir la factura; nos autogenerará el correlativo de la factura para que no	Técnicas	Entrevista, Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	triangulación

	tengamos duplicidad de factura, también podrá ser enviada al correo del cliente en el mismo momento de la venta.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Alcántara (2017), tuvo como objetivo diseñar un aplicativo web que incorpore la facturación electrónica, para mejorar la gestión de ventas en la empresa. Como resultado pudo obtener que, con la implementación de un sistema web, ayudará a resolver los principales inconvenientes que se genera en los clientes. Concluyo en que, el diseño del aplicativo web que emite facturación electrónica apoyara al proceso de venta, reduciendo el tiempo que demoraba hacer una factura de forma manual a una electrónico es evidente. Del presente estudio se utilizó el marco teórico para fortalecer el trabajo de investigación.		
Referencia	(Alcántara, 2017)		

5.11

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Implementación de facturación electrónica	Metodología	
Autor	Bladimir Vásquez Ramírez y Jimmy del Villar Loyola	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	No experimental
Año	2018		
Objetivo	Gestionar todos los documentos que intervienen en las operaciones comerciales de venta como: Factura, Boleta, Nota Crédito, Nota Débito. Estos documentos digitales son legalmente válidos.	Diseño	Holístico
Resultados	Aumento de la transparencia y la trazabilidad de los procesos de facturación. Información confiable, declaración en línea de los documentos de ventas. Acceso de los documentos en cualquier momento y desde cualquier dispositivo con acceso a internet. Reducción de tiempos de gestión y agilización del proceso de facturación.	Método	Deductivo
		Población	
		Muestra	46
Conclusiones	Podemos concluir que a nivel general se está cumpliendo con las metas trazadas para el indicador “Costo de insumo de impresión”, se observa el resultado de este indicador durante los meses de junio a julio del 2016 debido a que la empresa	Unidades informantes	Personal de gerencia, jefes de área
		Técnicas	Entrevista, Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	triangulación

	utiliza la facturación electrónica. En este periodo se reduce los costos de insumo a 86% y se mantenimiento costo de 11% en relación con el año pasado 2015.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Vásquez y del Villar (2018) su trabajo de investigación tuvo como objetivo, gestionar los documentos que intervienen en las operaciones comerciales de venta como: boleta, factura, nota de crédito, nota de débito. Pudo concluir en que, en general se está cumpliendo con los objetivos y metas trazadas referente al costo de insumos de impresión se pudo evidenciar una reducción de 86%. Del presente estudio se utilizó el marco teórico para fortalecer el trabajo de investigación.		
Referencia	(Vásquez & del Villar, 2018)		

5.12

Datos del antecedente nacional X:			
Título	El Software SYSTEMSGINO e-INVOICING en el proceso de ventas de la empresa Www.systemsgino.com E.I.R.L., Lima 2019	Metodología	
Autor	Gino Hilario Huayas	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Pre - experimental
Año	2020		
Objetivo	El objetivo del estudio es mejorar el proceso de ventas de los clientes de la empresa Www.systemsgino.com E.I.R.L., implementando un software para la facturación electrónica.	Diseño	
Resultados	El software fue denominado “SYSTEMSGINO e-INVOICING” y luego de ser implantado, el tiempo en emitir una factura electrónica se redujo en un 64.48%, la calidad del diseño del comprobante de pago se incrementó en 133.32% y la gestión empresarial se incrementó en un 229.35%	Método	Deductivo
		Población	
		Muestra	14 clientes
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario

		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Hilario (2022), tuvo como objetivo mejorar el proceso de venta de los clientes, mediante la implementación de un software para facturar. Luego de ser implementado obtuvo como resultado: el tiempo de emitir un comprobante se redujo en un 64.48%, por otra parte, se incrementó el diseño del comprobante en un 133%. Asimismo, la gestión empresarial incrementó en un 229.35%. Del presente estudio se utilizó el marco teórico para fortalecer el trabajo de investigación.		
Referencia	(Hilario, 2020)		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías de ingeniería			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de sistemas	Ludwig Von Bertalanffy (1976)	Es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí y con el medio circundante.	La teoría de sistemas apunta a la relación entre un conjunto de elementos dependientes y según IBM (2022) define que, la gestión de pedido afecta directamente a todos los demás sistemas y procesos de la cadena de suministro, es decir, mantiene una relación para mantener un equilibrio en todo el procedimiento desde la recepción hasta el envío del pedido.
2. Teoría de colas	Cao Abad (2002)	La teoría de colas tiene por objeto el estudio y análisis de situaciones en las que existen entes	La teoría de colas tiene como objetivo investigar y analizar las circunstancias en las que se encuentra una entidad, según Hernández (2021) afirma que, la gestión de pedidos es el conjunto de procesos desarrollado mediante el cual se organiza, da

		que demandan cierto servicio,	seguimiento y solicitan las compras de productos o servicios. Por lo tanto, existe una relación para mantener un mejor control de los activos de la organización.
--	--	-------------------------------	---

Teorías de contabilidad			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de control	Shyam Sunder (1997)	el control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de sus participantes	La teoría del control apunta a que el control en una organización es un equilibrio permanente entre los intereses de los participantes. Por tanto, para Orbit (2019) la gestión de pedidos consiste en la atención que involucra todo el ciclo de vida de un pedido, es decir, guarda relación desde la toma de pedido manteniendo un control del stock para así no generar pérdidas para la organización.

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría XX: -----			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí y con el medio circundante.	La teoría de colas tiene por objeto el estudio y análisis de situaciones en las que existen entes que demandan cierto servicio,	El control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de sus participantes.

Parfraseo	La teoría de sistemas apunta a la relación entre un conjunto de elementos dependientes y según IBM (2022) define que la gestión de pedido afecta directamente a todos los demás sistemas y procesos de la cadena de suministro, es decir, mantiene una relación para mantener un equilibrio en todo el procedimiento desde la recepción hasta el envío del pedido.	La teoría de colas tiene como objetivo investigar y analizar las circunstancias en las que se encuentra una entidad, según Hernández (2021) afirma que, la gestión de pedidos es el conjunto de procesos desarrollado mediante el cual se organiza, da seguimiento y solicitan las compras de productos o servicios. Por lo tanto, existe una relación para mantener un mejor control de los activos de la organización.	La teoría del control apunta a que el control en una organización es un equilibrio permanente entre los intereses de los participantes. Por tanto, para Orbit (2019) la gestión de pedidos consiste en la atención que involucra todo el ciclo de vida de un pedido, es decir, guarda relación desde la toma de pedido manteniendo un control del stock para así no generar pérdidas para la organización.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Von Bertalanffy, 1976)	(Cao, 2002)	(Sunder, 1997)
Relación de la teoría con el estudio	<p>Teoría de sistemas Mantiene una relación para mantener un equilibrio en todo el procedimiento desde la recepción hasta el envío del pedido.</p> <p>Teoría de control Guarda relación desde la toma de pedido manteniendo un control del stock para así no generar pérdidas para la organización.</p> <p>Teoría de inventarios Existe una relación para mantener un mejor control de los activos de la organización.</p>		
Redacción final	El presente estudio tiene una base teórica a la teoría de sistemas, colas y control. La teoría de sistemas apunta a la relación entre un conjunto de elementos dependientes y según IBM (2022) define que la gestión de pedido afecta directamente a todos los demás sistemas y procesos de la cadena de suministro, es decir, mantiene una relación para mantener un equilibrio en todo el procedimiento desde la recepción hasta el envío del pedido. Así mismo, La teoría de colas tiene como objetivo investigar y analizar las circunstancias en las que se encuentra una entidad, según Hernández (2021) afirma que, la gestión de pedidos es el conjunto de procesos desarrollado mediante el cual se organiza, da seguimiento y solicitan las compras de productos o servicios. Por lo tanto, existe una relación para mantener un mejor control de los activos de la organización. Por último, la teoría del control apunta a que el control en una organización es un equilibrio permanente entre los intereses de los participantes. Por tanto, para Orbit (2019) la gestión de pedidos consiste en la atención que involucra todo el ciclo de vida de un pedido, es decir, guarda relación desde la toma de pedido manteniendo un control del stock para así no generar pérdidas para la organización.		

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Gestión de pedido					
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5

Cita textual	La gestión de pedidos es una actividad que se lleva a cabo entre el momento en que una empresa recibe un pedido y el momento en que el personal del almacén recibe instrucciones de enviar los productos para cumplir con el pedido.	El pedido es una petición de compra que un cliente hace a un proveedor para que este le suministre los bienes o servicios solicitados.	El pedido es el acto que inicia el proceso de preparación. Documentalmente, es el instrumento que emite el comprador solicitando los productos.	Un pedido se puede definir como un compromiso en firme entre dos partes (proveedor y cliente) que reúne todas las condiciones mínimas necesarias para establecer una relación comercial entre ellas de manera que una de las partes (el proveedor) pone a disposición de la otra (cliente) los productos o servicios comprometidos, bajo las condiciones pactadas.	La Gestión de Pedidos consiste en actividades que resultan de la cumplimentación de órdenes de pedido del cliente, a la vez que se asegura el máximo valor de la cadena de suministro y servicio al cliente.
Parfraseo	es una actividad que ocurre en el momento en que la empresa recibe el pedido y el momento en que el trabajador del almacén tiene la tarea de enviar los productos para cumplir con el pedido.	Un pedido es una orden de compra, e inicia con una solicitud por parte de un cliente que hace a un proveedor para que le proporcione algún bien o servicio.	El pedido es una acción para iniciar con el proceso de elaboración de un producto mediante un documento o solicitud.	Un Pedido se puede definir como un contrato vinculante entre dos partes (cliente y proveedor) que cumplen todas las condiciones necesarias para establecer una relación comercial entre las dos partes.	La gestión de pedidos abarca las actividades que resultan del cumplimiento de los pedidos de los clientes, al tiempo garantiza el máximo valor de la cadena de suministro y la atención al cliente.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(ceupe, 2021)	(Eugenio, 2012)	(Sorlózano, 2018)	(Arenal, 2019)	(ICB, 2014)
Redacción final	Ceupe (2021) afirma que, la gestión de pedido es una actividad que ocurre en el momento en que la empresa recibe el pedido y el momento en que el trabajador del almacén tiene la tarea de enviar los productos para cumplir con el pedido. Así mismo, para Eugenio (2012) es una				

	orden de compra, e inicia con una solicitud por parte de un cliente que hace a un proveedor para que le proporcione algún bien o servicio. De igual manera, para Sorlózano (2018) es una acción para iniciar con el proceso de elaboración de un producto mediante un documento o solicitud. Del mismo modo, para Arenal (2019) lo define como un contrato vinculante entre dos partes (cliente y proveedor) que cumplen todas las condiciones necesarias para establecer una relación comercial entre las dos partes. Por último, para ICB (2012) la gestión de pedidos abarca las actividades que resultan del cumplimiento de los pedidos de los clientes, al tiempo garantiza el máximo valor de la cadena de suministro y la atención al cliente.					
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Subcategoría 1:		Subcategoría 3:		Subcategoría 4:	
	Entrada de pedido		Preparación del pedido		Envío y entrega	
Construcción de los indicadores	I1	Tiempo total del proceso	I4	Tiempo de preparación	I6	Nivel de satisfacción del cliente
	I2	Cantidad de pedidos rechazados.	I5	Pedidos incompletos	I7	Rapidez
	I3	Cantidad de pedidos recibidos por hora			I8	Tamaño del envío
					I9	Cobro
Cita textual de la subcategoría	La entrada de pedido comienza cuando el cliente emite el pedido y termina cuando el pedido queda perfectamente registrado y aceptado por el comprador (ICB, 2012).		Este es el primer subproceso de la Gestión de pedidos que afecta directamente al producto. Comienza con una primera etapa de selección del origen del pedido físico, que incluye la elección del almacén, centro de distribución. más adecuado para el pedido en cuestión (ICB, 2012).		Consiste en las actividades que comienzan al retirar las mercancías de las existencias, seguido por la decisión de los medios por las que estas serán transportadas al cliente y finalmente la entrega al cliente en las condiciones pactadas (ICB, 2012).	
Parafraseo	La entrada de pedido inicia en el momento que el cliente realiza un pedido y finaliza cuando el comprador registra y acepta el pedido en su totalidad.		Es el primer flujo de la gestión de pedido que afecta directamente al producto. Inicia con el primer paso de elegir el origen del pedido físico, que incluye elegir un almacén, un centro de		Comprende las actividades que se inician con la retirada de la mercancía del almacén, seguida de la decisión sobre el medio de transporte de la mercancía al cliente, por	

		distribución, y mejor ajuste para la orden a despachar.	último, la entrega de la mercancía al cliente en las condiciones acordadas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(ICB, 2014)	(ICB, 2014)	(ICB, 2014)
Redacción final	ICB (2014) afirma que, la entrada de pedido comienza cuando el cliente emite el pedido y termina cuando el pedido queda perfectamente registrado y aceptado por el comprador	ICB (2014) afirma que, es el primer flujo de la gestión de pedido que afecta directamente al producto. Inicia con el primer paso de elegir el origen del pedido físico, que incluye elegir un almacén, un centro de distribución, y mejor ajuste para la orden a despachar.	ICB (2014) afirma que, comprende las actividades que se inician con la retirada de la mercancía del almacén, seguida de la decisión sobre el medio de transporte de la mercancía al cliente, por último, la entrega de la mercancía al cliente en las condiciones acordadas.

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Teoría de sistemas 2. Teoría de colas 3. Teoría de control 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque mantiene una relación con la gestión de pedido, para mantener un equilibrio en todo el procedimiento desde la toma del pedido hasta el envío del pedido al cliente. 2. Porque mantiene una relación con la gestión de pedido, es decir, es una línea de espera que se forma a partir de los tiempos de espera de un pedido sobre otro. 3. Porque mantiene una relación con la gestión de pedido, es decir, guarda una relación desde la toma del pedido, manteniendo un control del stock para así no generar pérdidas para la organización.
Redacción final	<p>El presente estudio se enmarca en el uso de 3 teorías: (a) la teoría de sistemas porque mantiene una relación con la gestión de pedido, para mantener un equilibrio en todo el procedimiento desde la toma del pedido hasta el envío del pedido al cliente; (b) la teoría de control guarda relación desde la toma del pedido, manteniendo un control del stock para así no generar pérdidas para la organización; (c) la teoría de inventario conserva una relación con la gestión de pedido, para mantener un mejor control de los activos de la organización.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque se mejorará la gestión de pedido mediante la implementación de un aplicativo móvil. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se mejorará varios procesos inicialmente la toma de pedido. 2. Se tendrá acceso al stock en tiempo real 3. Se conocerá el tiempo promedio de preparación 4. Se podrá dar seguimiento al pedido
Redacción final	<p>Como relevancia practica del presente estudio, se mejorará varios procesos inicialmente la toma de pedido. Asimismo, se tendrá acceso en tiempo real al stock de productos, adicionalmente se conocerá el tiempo promedio de preparación de un pedido, por último, permitirá dar seguimiento al pedido.</p>
Justificación metodológica	

¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?
<p>1. Porque permite profundizar en la investigación utilizando enfoques cuantitativos y cualitativos.</p> <p>2. Permite realizar la triangulación entre las unidades informantes, teorías, conceptos y las entrevistas</p>	<p>3. Se desarrollará un Pareto mediante el uso de un cuestionario, para identificar 20% de errores críticos que afectan a la organización. De igual forma, para desarrollar la red entre subsecciones del problema principal, se aplicará la herramienta Atlas. TI. v9, para encontrar los problemas críticos que afligen a la organización.</p> <p>4. Las contribuciones científicas examinadas confirman que, a nivel nacional, existen estudios que favorecen un enfoque cuantitativo sobre uno cualitativo. Por lo tanto, el presente estudio se llevará a cabo con un enfoque mixto, que permitirá a los futuros estudiantes tener una fuente o marco teórico de apoyo para llevar a cabo un estudio holístico.</p>
Redacción final	<p>La relevancia metodológica del presente informe se llevará a cabo con un enfoque mixto, que permitirá a los futuros estudiantes tener una fuente o marco teórico de apoyo para llevar a cabo un estudio holístico. En el marco de las técnicas y herramientas a utilizar, se utilizarán cuestionarios y entrevistas para realizar el diagnóstico y obtener resultados. Por último, como relevancia social, el cliente podrá saber la cantidad de productos disponibles, el tiempo de preparación de un pedido y el plazo de entrega en tiempo real.</p>

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general
¿Como la implementación de un aplicativo móvil mejorara la gestión de pedido en un restaurante, Lima 2022?	Implementar un aplicativo móvil para mejorar la gestión de pedido en un restaurante, Lima 2022
Problemas específicos	Objetivos específicos
PE1: ¿Cuál es el diagnóstico de la gestión de pedido en un restaurante, Lima 2022?	OE1: Diagnosticar en qué situación se encuentra la gestión de pedido en un restaurante, Lima 2022
PE2: ¿Cuáles son los factores para mejorar de la gestión de pedido en un restaurante, Lima 2022?	OB2: Determinar los factores a mejorar de la gestión de pedido en un restaurante, Lima 2022

Matriz 14. Metodología

Enfoque de investigación MIXTO			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El enfoque mixto, los elementos son similares, pero puede combinarse con algunos elementos del enfoque cualitativo, tales como definición de variables por trabajar y las categorías emergentes; podría ser también la validación de instrumentos cuantitativos y la triangulación de la información en los aspectos cualitativos	La investigación mixta representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.	Se utiliza las técnicas de cada uno en forma individual, se utilizan instrumentos como entrevistas, encuestas para saber opiniones de cada cual, sobre el tema en discusión, se reconstruyen hechos y otros, además esas encuestas pueden ser valoradas a través de escalas medibles y se hacen valoraciones numéricas de las mismas, se observan tendencias, frecuencias y se plantean hipótesis que se corroboran a posterior.
Parfraseo	En la investigación mixta, sus elementos son similares, pero pueden unirse con algunos elementos de métodos cualitativos, como la definición y tipos de variables a probar; También puede ser la validación de herramientas cuantitativas y la triangulación de aspectos cualitativos.	La investigación mixta es un conjunto de procesos de investigación sistemáticos, críticos y empíricos que implican tanto la recopilación como el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, su integración y discusión general para llegar a una conclusión. Sacar conclusiones de toda la información recopilada y obtener una mejor comprensión del fenómeno aprendido.	Las técnicas de cada tipo de investigación se usan por separado, las herramientas como entrevistas y encuestas se usan para obtener la opinión de todos sobre el tema en discusión, hechos reconstruidos y más. Además, estas encuestas se pueden evaluar por sus métricas numéricas y niveles medibles, tendencias, frecuencia observada y se diseñan hipótesis las cuales en lo posterior se autentifican.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Castante, 2011)	(Hernández y otros, 2018)	(Cabezas y otros, 2018)
Redacción final	Castante (2011) menciona que, en la investigación mixta sus elementos son similares, pero pueden unirse con algunos elementos de métodos cualitativos, como la definición y tipos de variables a probar; También puede ser la validación de herramientas cuantitativas y la triangulación de aspectos cualitativos. Asimismo, para Hernández et al. (2018), la investigación mixta es un conjunto de procesos de investigación sistemáticos, críticos y empíricos que implican tanto la recopilación como el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, su integración y discusión general para llegar a una conclusión. Sacar		

	conclusiones de toda la información recopilada y obtener una mejor comprensión del fenómeno aprendido. Por último, para Cabezas et al. (2018), las técnicas de cada tipo de investigación se usan por separado, las herramientas como entrevistas y encuestas se usan para obtener la opinión de todos sobre el tema en discusión, hechos reconstruidos y más. Además, estas encuestas se pueden evaluar por sus métricas numéricas y niveles medibles, tendencias, frecuencia observada y se diseñan hipótesis las cuales en lo posterior se autentifican. En resumen, el presente estudio utilizará el enfoque mixto, porque se hará uso de la encuesta a 37 clientes del restaurante para la parte cuantitativa y la entrevista a 4 trabajadores del restaurante en diferentes áreas para la parte cualitativa.	
Sintagma Holístico		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Es definida como la comprensión crítica reflexiva del entorno que permite una visión amplia del mundo y de la vida, desde una perspectiva integradora con énfasis en la trascendencia.	Referido al conjunto o lo global. El estudio holístico se orienta a la comprensión de la totalidad del fenómeno.
Parfraseo	Se define como una comprensión crítica reflexiva sobre el entorno que posibilita un enfoque amplio del mundo y la vida, desde un punto de vista integrador enfatizando la trascendencia.	El propósito de la investigación holística es comprender el fenómeno como un todo, refiriéndose a un conjunto en general.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Carhuanchó y otros, 2019)	(Sánchez y otros, 2018)
Redacción final	Carhuanchó et al. (2019) definen como una comprensión crítica reflexiva sobre el entorno que posibilita un enfoque amplio del mundo y la vida, desde un punto de vista integrador enfatizando la trascendencia. Asimismo, para Sánchez (2018) el propósito de la investigación holística es comprender el fenómeno como un todo, refiriéndose a un conjunto en general.	

Tipo de investigación Interactivo		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La investigación interactiva implica la realización de acciones en forma individual o grupal con el fin de modificar una situación o un evento. La investigación interactiva ejecuta acciones para modificar un evento, recogiendo información durante el proceso, con el propósito de reorientar las actividades.	La investigación cualitativa interactiva comprende aquellos estudios donde la recolección de datos se las realiza de forma directa con los sujetos investigados y en sus escenarios naturales. En la investigación interactiva se describen e ilustran las diferentes perspectivas de los fenómenos desde el mismo campo donde ocurren las experiencias

Parafraseo	La investigación interactiva implica tomar acciones individuales o grupales para modificar un evento. Además, toman acciones para modificar un evento, recopilando información en el camino, con el fin de redirigir las actividades.	La investigación cualitativa interactiva incluye estudios en los que los datos se recopilan directamente con los sujetos de investigación y en su entorno natural. En la investigación interactiva se describen e ilustran diferentes perspectivas de los fenómenos desde el mismo terreno sobre el que se desarrollan los experimentos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hurtado, 2010)	(Escudero & Cortez, 2018)
Redacción final	Hurtado (2010) menciona que, la investigación interactiva implica tomar acciones individuales o grupales para modificar un evento. Además, toman acciones para modificar un evento, recopilando información en el camino, con el fin de redirigir las actividades. Asimismo, para Escudero y Cortez (2018) incluye estudios en los que los datos se recopilan directamente con los sujetos de investigación y en su entorno natural. En la investigación interactiva se describen e ilustran diferentes perspectivas de los fenómenos desde el mismo terreno sobre el que se desarrollan los experimentos.	
Diseño de investigación proyectiva		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La investigación proyectiva es un tipo de estudio que consiste en buscar soluciones a distintos problemas, analizando de forma integral todos sus aspectos y proponiendo nuevas acciones que mejoren una situación de manera práctica y funcional.	Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio.
Parafraseo	La investigación proyectiva es un tipo de investigación que consiste en encontrar soluciones a diferentes problemas, analizando integralmente sus diferentes aspectos, y sugiriendo nuevas acciones para mejorar de manera práctica la situación y la realidad.	Este diseño está enfocado en la preparación de instrucciones y procesos para el tipo de investigación a realizar.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Rodríguez, lifeder, 2019)	(Carhuancho y otros, 2019)
Redacción final	Rodríguez (2019) menciona que, La investigación proyectiva es un tipo de investigación que consiste en encontrar soluciones a diferentes problemas, analizando integralmente sus diferentes aspectos, y sugiriendo nuevas acciones para mejorar de manera práctica la situación y la realidad. Asimismo, para Carhuancho et al. (2019) es un diseño enfocado en la preparación de instrucciones y procesos para el tipo de investigación a realizar.	

Método de investigación 1 - Analítico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	investigación analítica, estudian conceptos y sucesos históricos a través de un análisis de documentos. El investigador identifica, estudia y, luego, sintetiza los datos para proporcionar un conocimiento del concepto o del suceso pasado que puede o no haber sido directamente observable.	analítico o explicativo, se decide estudiar el tipo de relación existente entre el "coeficiente intelectual" y el "rendimiento académico", definiendo las fluctuaciones entre ambas variables	Este proceso también llamado cognitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.
Parfraseo	La investigación analítica estudia conceptos y eventos históricos a través del análisis de documentos. Los investigadores identifican, estudian y luego sintetizan datos para proporcionar información sobre conceptos o eventos que pueden o no ser directamente observables.	Este método analítico estudia el tipo de relación entre el "Rendimiento Académico" y "Coeficiente de Inteligencia" determinando la diferencia entre ambas variables	Este proceso cognitivo consiste en descomponer el objeto de estudio, separando cada parte de forma individual para poder estudiarlo.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(McMillan & Schumacher, 2005)	(Pineda y otros, 1994)	(Bernal, 2010)
Redacción final	McMillan y Schumacher (2005), mencionan que la investigación analítica estudia conceptos y eventos históricos a través del análisis de documentos. Los investigadores identifican, estudian y luego sintetizan datos para proporcionar información sobre conceptos o eventos que pueden o no ser directamente observables. Asimismo, para Pineda et al. (1994), este método analítico estudia el tipo de relación entre el "Rendimiento Académico" y "Coeficiente de Inteligencia" determinando la diferencia entre ambas variables. Por último, para Bernal (2010), es un proceso cognitivo que consiste en descomponer el objeto de estudio, separando cada parte de forma individual para poder estudiarlo.		

Método de investigación 2 - Deductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia	El método deductivo se fundamenta en el razonamiento que permite formular juicios partiendo de argumentos generales para	La deducción empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares y, por tanto, no plantea un problema. Una vez aceptados los axiomas, los

	con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.	demostrar, comprender o explicar los aspectos particulares de la realidad.	postulados y definiciones, los teoremas y demás casos particulares resultan claros y precisos.
Parafraseo	Es un método de razonamiento que implica obtener conclusiones en general para tomar explicaciones en particular. El método comienza con el análisis de teoremas, leyes principios. Para en lo posterior aplicar a hechos específicos.	El método deductivo basado en el razonamiento permite el juicio basado en argumentos para comprender, demostrar y explicar aspectos específicos de la realidad.	El método deductivo parte de opiniones generales y va a casos en concreto, por tanto, no plantea problemas. Una vez que se aceptan los postulados, axiomas y definiciones, los teoremas y otros casos en especial se vuelven claros y exactos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal, 2010)	(Neill & Cortez, 2018)	(Baena, 2017)
Redacción final	Bernal (2010) mencione que es un método de razonamiento que implica obtener conclusiones en general para tomar explicaciones en particular. El método comienza con el análisis de teoremas, leyes principios. Para en lo posterior aplicar a hechos específicos. Asimismo, para Neill y Cortez (2018), el método deductivo basado en el razonamiento permite el juicio basado en argumentos para comprender, demostrar y explicar aspectos específicos de la realidad. Por último, para Baena (2017), el método deductivo parte de opiniones generales y va a casos en concreto, por tanto, no plantea problemas. Una vez que se aceptan los postulados, axiomas y definiciones. Los teoremas y otros casos en especial se vuelven claros y exactos.		
Método de investigación 3 - Inductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría	El método inductivo se fundamenta en el razonamiento que parte de aspectos particulares para construir juicios o argumentos generales. Mediante este método se formulan las teorías y leyes científicas. El método inductivo efectúa observaciones, las ordena y clasifica, a fin de extraer conclusiones de ámbito universal partiendo del cúmulo de datos particulares	Es el método empleado por las ciencias naturales. Consiste en un razonamiento que pasa de la observación de los fenómenos a una ley general para todos los fenómenos de un mismo género.

Parfraseo	El método inductivo comienza con un estudio personal de eventos y propuestas extensas y concluye como los derechos, principios o bases de una teoría.	El método inductivo se basa en la inferencia a partir de aspectos específicos para construir juicios o argumentos. A través de este método, se forman teorías y las leyes científicas. Además, toma observaciones, las ordena y las categoriza, con el fin de sacar conclusiones universales a partir de la acumulación de datos específicos.	Este es el método utilizado por las ciencias naturales. Consiste en una teoría que pasa por los fenómenos observados hasta las leyes generales de todos los fenómenos con las mismas propiedades.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal, 2010)	(Neill & Cortez, 2018)	(Baena, 2017)
Redacción final	Bernal (2010), menciona que el método inductivo comienza con un estudio personal de eventos y propuestas extensas y concluye como los derechos, principios o bases de una teoría. Asimismo, para Neill y Cortez (2018), el método inductivo se basa en la inferencia a partir de aspectos específicos para construir juicios o argumentos. A través de este método, se forman teorías y las leyes científicas. Además, toma observaciones, las ordena y las categoriza, con el fin de sacar conclusiones universales a partir de la acumulación de datos específicos. Por último, para Baena (2017), es un método utilizado por las ciencias naturales. Consiste en una teoría que pasa por los fenómenos observados hasta las leyes generales de todos los fenómenos con las mismas propiedades.		
Categorización de la categoría			
Subcategoría	Indicador	Ítem	
Entrada de pedido	Tiempo total del proceso. Cantidad de pedidos rechazados. Número de pedidos recibidos por hora.	P1 ¿Se cumple con el orden de pedidos ingresados? P2 ¿Cuándo se presenta un problema al realizar un pedido, el personal le brinda la ayuda necesaria? P3 ¿El personal es muy paciente a la hora de tomar pedidos? P4 ¿Considera que la cantidad de personal es la adecuada para atender la demanda de pedidos?	

		<p>P5 ¿Usted considera que un pedido cancelado es un cliente perdido?</p> <p>P6 ¿Es atendido de manera rápida y oportuna?</p>
Preparación del pedido	<p>Tiempo de preparación</p> <p>Pedidos incompletos</p> <p>Pedidos bien preparados</p>	<p>P7 ¿Considera que el tiempo de preparación de un pedido es el adecuado?</p> <p>P8 ¿Considera que se despacha la cantidad requerida del pedido?</p> <p>P9 ¿Al recibir un pedido, la porción servida es la adecuada?</p> <p>P10 ¿Al solicitar un cambio en el pedido, el personal atiende el nuevo requerimiento?</p> <p>P11 ¿Su pedido fue correctamente preparado y servido?</p> <p>P12 ¿Considera que los ingredientes son frescos?</p>
Envío y entrega	<p>Servicio al cliente</p> <p>Rapidez</p> <p>Tamaño del envío</p> <p>Coste</p>	<p>P13 ¿Después de recibir un pedido, usted queda conforme?</p> <p>P14 ¿El personal en la recepción es amable y le brinda la ayuda necesaria?</p> <p>P15 ¿Considera que la empresa toma en cuenta las quejas o sugerencias del cliente?</p> <p>P16 ¿Tus quejas o sugerencias acontecidas en el momento fueron resueltas a tu completa satisfacción?</p>

		<p>P17 ¿Se cumple con el tiempo establecido para la entrega de su pedido?</p> <p>P18 ¿El sistema o medio de pago es eficiente?</p>
--	--	--

CUANTITATIVA

Población	
Criterios	
Cantidad de Población	40 clientes frecuentes
Lugar, espacio y tiempo	En el restaurante, correspondiente al mes de marzo 2022
Muestra	37
Resumen de la población	Para el presente estudio la población corresponde a 40 clientes registrados, correspondiente al mes marzo 2022 en un restaurante

Técnica de recopilación de datos 1 - Encuesta			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.	Buscan medir y graduar los fenómenos y su intensidad, además persiguen la generalización de los resultados a todo un universo a partir de una muestra pequeña de este dentro de unos márgenes de confianza y error previamente fijados.	Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando. Un estudio de caso comprende una entrevista extensa con una guía de preguntas o de indicadores para detectar sobre la persona o la comunidad todos los elementos que nos permitan conocer de ella desde sus orígenes hasta el momento actual
Parfraseo	Esta es una de las técnicas de recopilación de datos más utilizadas, aunque ha sido cada vez más	Busca medir y evaluar fenómenos y sus magnitudes, y también se	Una encuesta es un medio por el cual se obtiene información de un grupo en particular de la población a estudiar. Un estudio

	desacreditada por los prejuicios de los entrevistados. Una encuesta se basa en un cuestionario o una serie de preguntas preparadas para recolectar datos. Con el fin de recopilar información de las personas.	requiere generalizar los resultados a todo el universo a partir de una pequeña muestra de este, dentro de los rangos de confianza y error establecidos previamente.	sobre un consiste en una entrevista en profundidad con una guía de preguntas o indicadores para descubrir todos los factores humanos o comunitarios que permiten conocerlo desde sus orígenes hasta la actualidad
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal, 2010)	(Neill & Cortez, 2018)	(Baena, 2017)
Redacción final	Bernal (2010), menciona que es una de las técnicas de recopilación de datos más utilizadas, aunque ha sido cada vez más desacreditada por los prejuicios de los entrevistados. Una encuesta se basa en un cuestionario o una serie de preguntas preparadas para recolectar datos. Con el fin de recopilar información de las personas. Asimismo, para Neill y Cortez (2018), busca medir y evaluar fenómenos y sus magnitudes, y también se requiere generalizar los resultados a todo el universo a partir de una pequeña muestra de este, dentro de los rangos de confianza y error establecidos previamente. Por último, para Baena (2017), una encuesta es un medio por el cual se obtiene información de un grupo en particular de la población a estudiar. Un estudio sobre un consiste en una entrevista en profundidad con una guía de preguntas o indicadores para descubrir todos los factores humanos o comunitarios que permiten conocerlo desde sus orígenes hasta la actualidad.		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.	Los cuestionarios deben ser cuidadosamente redactados, de tal forma que no contengan preguntas ambiguas ni sesgadas, que las mismas sean fácilmente comprensibles por cualquier integrante de la muestra, y que contemplen todos los objetivos de la investigación, a fin de permitir su cuantificación y tratamiento estadístico.	Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad). Pero también, se implementan en otros campos
Parfraseo	El cuestionario es una serie de preguntas diseñadas para obtener datos requeridos con el fin	El cuestionario debe ser minuciosamente redactado, para que no contengan preguntas	Los cuestionarios son usados en encuestas de diferentes tipos. Por ejemplo, para medir el

	de lograr el objetivo de la investigación. Además, es un plan formal para recopilar información del centro de la unidad de análisis de estudio.	sesgadas o ambiguas y sean comprensibles para cualquier miembro de la muestra, se debe considerar que todos los objetivos de la investigación sean cuantificables y de procesamiento estadístico.	desempeño del gobierno, para conocer las necesidades de vivienda de los futuros compradores, evaluar los niveles de inseguridad. Además, pueden ser implementados en otras áreas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal, 2010)	(Neill & Cortez, 2018)	(Hernández y otros, 2018)
Redacción final	Bernal (2010) menciona que, el cuestionario es una serie de preguntas diseñadas para obtener datos requeridos con el fin de lograr el objetivo de la investigación. Además, es un plan formal para recopilar información del centro de la unidad de análisis de estudio. Asimismo, para Neill y Cortez (2018) mencionan que, el cuestionario debe ser minuciosamente redactado, para que no contengan preguntas sesgadas o ambiguas y sean comprensibles para cualquier miembro de la muestra, se debe considerar que todos los objetivos de la investigación sean cuantificables y de procesamiento estadístico. Por último, para Hernández et al. (2018) mencionan que, los cuestionarios son usados en encuestas de diferentes tipos. Por ejemplo, para medir el desempeño del gobierno, para conocer las necesidades de vivienda de los futuros compradores, evaluar los niveles de inseguridad. Además, pueden ser implementados en otras áreas.		
Procedimiento Cuantitativo			
Paso 1:	Se elaborará el cuestionario en base a 15 preguntas sobre la gestión de pedido.		
Paso 2:	Se realizará la encuesta a 37 clientes frecuentes del restaurante.		
Paso 3:	La información de los 37 encuestados se agregará y procesará en la herramienta SPSS v.26		
Paso 4:	Los resultados se obtienen a través de tablas y gráficos, incluyendo Pareto de los temas más importantes.		
Paso 5:	La interpretación se realizó mediante estadística descriptiva.		
Método de análisis de datos – Estadística descriptiva			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	
Cita textual	Se refiere a los métodos de recolección, organización, resumen y presentación de un conjunto de datos. Se trata principalmente de describir las características	La primera tarea es que se describa los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable de la investigación como resultado de aplicar	

	fundamentales de los datos y para ellos se suelen utilizar indicadores, gráficos y tablas.	un instrumento a la muestra o casos. Esto se logra al describir la distribución de las puntuaciones o frecuencias de las variables.
Parfraseo	Hace referencia a como recolectar, organizar, resumir y presentar un conjunto de datos. Su principal característica es describir la información obtenida mediante el uso de indicadores, tablas y gráficos.	La principal tarea es describir los datos, valores o resultados obtenidos por cada variable del trabajo de investigación como resultado del uso del instrumento o del caso muestra, esto se obtiene describiendo la distribución de los resultados o la frecuencia de la variable.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Roldán, 2017)	(Hernández y otros, 2018)
Redacción final	Según Roldán (2017), la estadística descriptiva hace referencia a como recolectar, organizar, resumir y presentar un conjunto de datos. Su principal característica es describir la información obtenida mediante el uso de indicadores, tablas y gráficos. Asimismo, para Hernández et al. (2018) la principal tarea es describir los datos, valores o resultados obtenidos por cada variable del trabajo de investigación como resultado del uso del instrumento o del caso muestra, esto se obtiene describiendo la distribución de los resultados o la frecuencia de la variable.	

CUALITATIVA

Escenario de estudio			
Criterios			
Lugar geográfico	Restaurante		
Provincia/Departamento	Lima - Lima		
Descripción del escenario vinculado al problema	Área de producción, área administrativa y ventas		
Participantes – Unidades informantes			
Criterios	P1	P2	P3
Sexo	M	M	M
Edad	46	50	24

Profesión	Jefe producción	Administrador	Cajero
Rol (función)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar el área. 2. Gestionar los pedidos dentro el área. 3. Verificar que no falten insumos para la preparación de los pedidos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar y supervisar a los empleados. 2. Cargar el inventario de compras y administrar insumos, equipos y bebidas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar pedidos. 2. Atender con calidad a los comensales en el área de registro y cobro 3. Llevar el control de la comandas o notas de consumo y elaborar facturas para los clientes que así lo requieran 4. Realizar los cortes parciales y finales de la caja.
Justificar porqué se seleccionó a los sujetos	Se realizará la entrevista a estas 4 personas porque se encuentran directamente involucrados con el problema de estudio.		

Técnica de recopilación de datos 1 - Entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio.	Con esta técnica el investigador obtiene información sobre el punto de vista y la experiencia de las personas o grupos. Se define por lo general como un diálogo y puede ser de diferentes clases: estructurada, semiestructurada, o incluso informal.	Las entrevistas implican que una persona entrenada y calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro. El primer contexto que se revisará de una entrevista es el personal (cara a cara).
Parafraseo	Esta técnica pretende establecer un contacto directo con quienes se consideran fuentes de información, aunque puede ser asistido por un cuestionario flexible, con el fin de obtener una información más abierta y espontánea, en él se puede descubrir información de interés para la investigación.	Gracias a esta técnica los investigadores pueden obtener información sobre las opiniones y experiencias de personas individuales o grupos. Se define como una conversación y puede ser de diferentes tipos: estructurado, semiestructurado e incluso informal.	La entrevista involucra a una persona capacitada (entrevistador) que aplica un cuestionario a los participantes; Primero realiza una pregunta a cada entrevistado y registre las respuestas. Su papel es muy importante, viene a ser una especie de filtro. El primer contexto de una entrevista a considerar es el entorno personal.

Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal, 2010)	(Neill & Cortez, 2018)	(Hernández y otros, 2018)
Redacción final	<p>Para Bernal (2010) con esta técnica pretende establecer un contacto directo con quienes se consideran fuentes de información, aunque puede ser asistido por un cuestionario flexible, con el fin de obtener una información más abierta y espontánea, en él se puede descubrir información de interés para la investigación. Asimismo, para Neill y Cortez (2018), mencionan que, gracias a esta técnica los investigadores pueden obtener información sobre las opiniones y experiencias de personas individuales o grupos. Se define como una conversación y puede ser de diferentes tipos: estructurado, semiestructurado e incluso informal. Por último, para Hernández et al. (2018) la entrevista involucra a una persona capacitada (entrevistador) que aplica un cuestionario a los participantes; Primero realiza una pregunta a cada entrevistado y registre las respuestas. Su papel es muy importante, viene a ser una especie de filtro. El primer contexto de una entrevista a considerar es el entorno personal.</p>		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La guía de entrevista es la base de la entrevista. Aun cuando esté muy estructurada, permanece en las manos del encuestador.	La guía de entrevista menciona varias áreas temáticas. Cada una de ellas se introduce por una pregunta abierta y se finaliza por una pregunta de confrontación.	La guía es una herramienta que nos ayuda a llevar a cabo nuestra labor inquisitiva de una mejor manera. En ésta debes incluir las preguntas importantes que quieres hacer, así como preguntas de apoyo que te ayuden a obtener la información que necesitas.
Parfraseo	La guía de entrevista resulta ser la base de una entrevista. Incluso uno muy estructurado queda	La guía de entrevista cubre una serie de temas, en cada uno de ellos se introduce con una pregunta	Es una herramienta que nos ayuda a hacer mejor nuestro trabajo de investigación. Se debe incluir las preguntas importantes que desea hacer, así como

	en manos de los entrevistadores para así obtener información que sea de utilidad.	abierta y termina con una pregunta de confrontación.	también preguntas de seguimiento que ayudará a obtener la información que necesita.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Baena, 2017)	(Flick, 2007)	(Veracruzana, 2014)
Redacción final	Baena (2017) menciona que, la guía de entrevista resulta ser la base de una entrevista. Incluso uno muy estructurado queda en manos de los entrevistadores para así obtener información que sea de utilidad. Asimismo, para Flick (2007) la guía de entrevista cubre una serie de temas, en cada uno de ellos se introduce con una pregunta abierta y termina con una pregunta de confrontación. Por último, para Veracruzana (2014), es una herramienta que nos ayuda a hacer mejor nuestro trabajo de investigación. Se debe incluir las preguntas importantes que desea hacer, así como también preguntas de seguimiento que ayudará a obtener la información que necesita.		

Procedimiento Cualitativo	
Paso 1:	Se elabora la guía de entrevista en base a los indicadores.
Paso 2:	La entrevista se realizará de forma presencial a las 4 unidades informantes del restaurante.
Paso 3:	Se transcribe la información obtenida para pasar al software ATLAS.TI
Paso 4:	Se Elaboran las redes con los indicadores y las subcategorías.
Paso 5:	Se realiza el análisis y la triangulación mediante la aplicación de las redes de categorías.

Método de análisis de datos – Triangulación		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	se llama triangulación porque se debe contar mínimo con tres de estas técnicas, lo cual no quiere decir que usted pueda recopilar información a través de más técnicas, siempre y cuando el estudio así lo requiera	Esta palabra clave se utiliza para denominar la combinación de métodos, grupos de estudio, entornos locales y temporales y perspectivas teóricas diferentes al ocuparse de un fenómeno.

Parafraseo	Se denomina método de triangulación porque necesita dominar al menos tres de estas técnicas, pero eso no significa que pueda usar más técnicas para recopilar información siempre que la investigación lo requiera.	Se utiliza para nombrar una combinación de diferentes enfoques, grupos de investigación, entornos locales, perspectivas teóricas y temporales en el tratamiento de los fenómenos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Castante, 2011)	(Flick, 2007)
Redacción final	Castante (2011) denomina método de triangulación porque necesita dominar al menos tres de estas técnicas, pero eso no significa que pueda usar más técnicas para recopilar información siempre que la investigación lo requiera. Asimismo, para Flick (2007) menciona que, se utiliza para nombrar una combinación de diferentes enfoques, grupos de investigación, entornos locales, perspectivas teóricas y temporales en el tratamiento de los fenómenos.	

Aspectos éticos	
A P A	Se utilizará el estilo APA para redactar el trabajo de investigación.
M u e s t r a	Se empleará las unidades informantes (personal encargado de registrar los pedidos, encargado del área de cocina y el administrador)
D a t a	Se utilizará los resultados de las encuestas realizadas y entrevistas