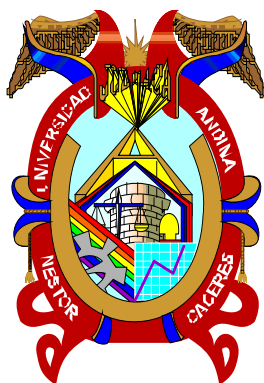




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DESARROLLO DE UN PROCESO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y
ENTREGA EN UN ENFOQUE DE RESTAURANTES PARA
LA EMPRESA CORPORACIÓN SOL DEL
MISTI JULIACA 2024

PRESENTADO POR:
JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS

JULIACA – PERÚ
2026



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**DESARROLLO DE UN PROCESO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y
ENTREGA EN UN ENFOQUE DE RESTAURANTES PARA
LA EMPRESA CORPORACIÓN SOL DEL
MISTI JULIACA 2024**

PRESENTADO POR:

JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS**

APROBADA POR:

PRESIDENTE

: 
Dr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

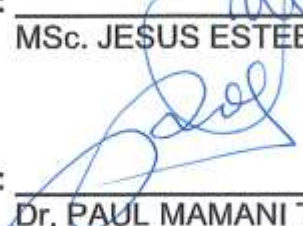
PRIMER MIEMBRO

: 
Mgtr. SALVADOR TEODORO VALDIVIA CARDENAS

SEGUNDO MIEMBRO

: 
MSc. JESUS ESTEBAN CASTILLO MACHACA

ASESOR

: 
Dr. PAUL MAMANI TISNADO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: CIENCIA DE LOS ORDENADORES CÓDIGO: P24

**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"****RESOLUCIÓN DECANAL N° 027-2026-D-FIS-UANCV**

Juliaca, 16 de enero de 2026

VISTOS: el Expediente N° 2026-CU-234, presentado por el señor (a) **JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA**, egresado de la Escuela Profesional de **INGENIERÍA DE SISTEMAS**, de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quien solicita **NOMINACIÓN DE JURADOS Y PROGRAMACIÓN DE FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN**.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) egresado: **JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA**, quien solicita **NOMINACIÓN DE JURADOS Y PROGRAMACIÓN DE FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN** de la tesis titulada: **DESARROLLO DE UN PROCESO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA EN UN ENFOQUE DE RESTAURANTES PARA LA EMPRESA CORPORACIÓN SOL DEL MISTI JULIACA 2024**, la misma que pertenece a la línea de investigación, **CIENCIA DE LOS ORDENADORES**, para optar el grado de **BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Gados y Títulos mediante resolución 0294-2023-UANCV-CU-R y en concordancia con el dictamen de similitud.

De conformidad al Reglamento Interno de Trabajos de Investigación conducente a grafos y títulos, aprobado con resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R y en mérito al art. 24, Art. 28 del reglamento, con fines de obtención de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales y en uso a las atribuciones que le concede la ley Universitaria N° 30220, Ley de creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria N° 24661, y el estatuto de la UANCV, el Decano y Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR la **NOMINACION DE JURADOS**, integrado por los siguientes docentes:

- **Presidente** : Dr. **JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA**
- **1er miembro** : Mgtr. **SALVADOR TEODORO VALDIVIA CARDENAS**
- **2do miembro** : MSc. **JESUS ESTEBAN CASTILLO MACHACA**

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER como asesor de la investigación (tesis) de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, al (a la) docente, **Dr. PAUL MAMANI TISNADO**

ARTÍCULO TERCERO.- APROBAR la **FECHA Y HORA DE SUSTENTACION DE LA TESIS** del (la) egresado: **JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA**, del informe final de la investigación (tesis) titulado: **DESARROLLO DE UN PROCESO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA EN UN ENFOQUE DE RESTAURANTES PARA LA EMPRESA CORPORACIÓN SOL DEL MISTI JULIACA 2024**, para optar el grado de **BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS**, de acuerdo al siguiente detalle:

- **FECHA** : martes, 20 de enero de 2026
- **HORA** : 8:30:00 AM
- **LUGAR** : Sala de Docentes-FIS

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que, la Unidad de Investigación, Responsables del Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Director de la Escuela profesional, **INGENIERÍA DE SISTEMAS**, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

Ca.
Instituto
N° 2026/

Jc. Larcia N° 454 - Central Telefónica: (051) 321162 - Juliaca - Puno - Perú - Pág. Web: www.uancv.edu.pe

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**RESOLUCIÓN DECANAL N° 068-2025-D-FIS-UANCV**

Juliaca, 30 de octubre de 2025

VISTOS; el Expediente N° 2025-01687, presentado por el (a) señor (a) **JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA**, quien solicita REVISION DEL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (borrador de tesis), **el proveído N°0333333 - 2025-UI-FIS-UANCV/J**, del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) señor (a) **JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA**, ha presentado su informe final de la investigación (borrador de tesis), **título : DESARROLLO DE UN PROCESO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA EN UN ENFOQUE DE RESTAURANTES PARA LA EMPRESA CORPORACIÓN SOL DE MISTI JULIACA 2024**, para optar el grado académico de bachiller en INGENIERIA DE SISTEMAS.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas emitió opinión favorable al Expediente 2025-01687, del informe final (borrador de tesis), **título: DESARROLLO DE UN PROCESO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA EN UN ENFOQUE DE RESTAURANTES PARA LA EMPRESA CORPORACIÓN SOL DE MISTI JULIACA 2024**, correspondiente a la línea de investigación, **CIENCIA DE LOS ORDENADORES**.

Que al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el reglamento interno de trabajos de investigación conducentes a grados y títulos mediante resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y estando a la opinión favorable de la Unidad de Investigación respecto al informe final de la investigación (borrador de tesis).

Estando, con la opinión favorable de la propuesta de investigación del Comité de investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y en concordancia con el reglamento interno de trabajos de investigación conducente a grafos y títulos, aprobado con resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R y en mérito al art. 25 del reglamento, con fines de obtención de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales y en uso a las atribuciones que le concede la ley Universitaria N° 30220, Ley de creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria N° 24661, y el estatuto de la UANCV, el Decano y Director de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el INFORME FINAL DE LA INVESTIGACION (BORRADOR DE TESIS), para la REVISION DE SIMILITUD TURNITIN, presentado por el (la) señor (a): **JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA**, para optar el grado académico de bachiller en INGENIERIA DE SISTEMAS, con el tema titulado: **DESARROLLO DE UN PROCESO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA EN UN ENFOQUE DE RESTAURANTES PARA LA EMPRESA CORPORACIÓN SOL DE MISTI JULIACA 2024**, correspondiente a la línea de investigación, **CIENCIA DE LOS ORDENADORES**, en virtud a los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR como **ASESOR DE INVESTIGACION** al (a la) **Dr. PAUL MAMANI TISNADO**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que, la Unidad de Investigación, Responsables del Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Director de la Escuela profesional, **INGENIERIA DE SISTEMAS**, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Rodolfo Freddy Argente Chauri
DECANO (e)

**RESOLUCIÓN N° 001-2025-UI.P.B-D-FIS-UANCV-J**

Juliaca, 30 de junio de 2025

VISTOS:

El Expediente: 2025-CU-15026 de fecha 27 de junio de 2025, del egresado(a) **JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA**; el cual solicita revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Egresado(a). **JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA**, solicitó la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación, titulada: **DESARROLLO DE UN PROCESO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA EN UN ENFOQUE DE RESTAURANTES PARA LA EMPRESA CORPORACIÓN SOL DEL MISTI JULIACA 2024**; conducente para optar el grado académico de bachiller en INGENIERÍA DE SISTEMAS.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS, ratificó la propuesta del Asesor Dr. **PAUL MAMANI TISNADO**, quien está acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Bachiller) de acuerdo a la Resolución Nro. 059-2024-D-FIS-UANCV; y,

Estando, a la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, titulada: **DESARROLLO DE UN PROCESO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA EN UN ENFOQUE DE RESTAURANTES PARA LA EMPRESA CORPORACIÓN SOL DEL MISTI JULIACA 2024**, presentado por el (la) Egresado(a). **JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA**, para optar el Grado Académico de Bachiller en INGENIERÍA DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al Dr. **PAUL MAMANI TISNADO**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretaria académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"Dr. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA

DESARROLLO DE UN PROCESO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA EN UN ENFOQUE DE RESTAURANTES PARA LA E...

 Trabajos de investigación para Repositorio

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:627665355

Fecha de entrega

21 sept 2026, 14:16 GMT-5

Fecha de descarga

21 sept 2026, 14:30 GMT-5

Nombre del archivo

T036_41795414_B.docx

Tamaño del archivo

18.0 MB

73 páginas

7978 palabras

45.577 caracteres



TESIS UANCV

24% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 9 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 21%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV



TITULO	
DESARROLLO DE UN PROCESO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA EN UN ENFOQUE DE RESTAURANTES PARA LA EMPRESA CORPORACIÓN SOL DEL MISTI JULIACA 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41795414
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-4646-7103
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01314987
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-0287-7143
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	SALVADOR TEODORO VALDIVIA CARDENAS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02383061
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	JESUS ESTEBAN CASTILLO MACHACA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01323821

Datos de investigación	
Línea de investigación	CIENCIA DE LOS ORDENADORES – P24
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Dirección: Av. Aviación 735, Juliaca 21102 País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: SAN ROMAN Distrito: JULIACA Coordenadas: -15.48005, -70.15447 https://goo.su/N3rM 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	JUNIO 2025 – ENERO 2026
URL de disciplinas OCDE - Librería	Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04 Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES VELASQUEZ"

Dr. Juan Carlos Herrera Miranda
DIRECTOR (e)
Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA identificado con DNI
Nro. 41795414 en mi condición de egresado de:

- ☒ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☐ Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERIA DE SISTEMAS

informo que he elaborado el/la ☐ Tesis o ☒ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:
DESARROLLO DE UN PROCESO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA EN UN ENFOQUE DE RESTAURANTES
PARA LA EMPRESA CORPORACIÓN SOL DEL MISTI JULIACA 2024

Asesorado por: PAUL MAMANI TISNADO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 30 de Marzo del 2026



FIRMA (ASESOR)



Juan Eloy Huayhua Arivilca.
FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA:

En primer lugar, expreso mi profundo agradecimiento a Dios por haberme otorgado la fortaleza y el coraje necesarios para completar esta etapa de mi vida. Y la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez - Juliaca, donde forman profesionales competentes en el ámbito científico y tecnológico.



AGRADECIMIENTO:

Este proyecto está dedicado en su totalidad a Dios, quien me ha otorgado la vida y me ha permitido alcanzar un hito significativo en mi crecimiento profesional.



INDICE

INDICE	v
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1. Formulación del Problema	1
1.1.1. Problema General.....	3
1.1.2. Problema Específicos	3
1.2. Justificación del Estudio	4
1.3. Objetivos de la Investigación	7
1.3.1. Objetivo General.....	7
1.3.2. Objetivos Específicos	7
1.4. Hipótesis.....	8
1.4.1. Hipótesis general	8
1.4.2. Hipótesis específicas	8
1.5. Variables.....	9
1.5.1. Variable independiente	9
1.5.2. Variable dependiente.....	9
1.6. Operacionalización de Variables.....	10



CAPÍTULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICO

2.1.	Antecedentes Internacionales.....	11
2.2.	Antecedentes Nacionales	12
2.3.	Base Teórica	13
2.4.	Definición de Términos.....	14

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1.	Métodos de Investigación	15
3.2.1.	Tipo de Investigación.....	16
3.2.2.	Nivel.....	16
3.2.3.	Método.....	17
3.2.	Ámbito de Investigación	18
3.3.	Población y muestra.....	18
3.2.4.	Población	18
3.2.5.	Muestra.....	19
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recogida de Información.....	20
3.4.1.	Encuesta.....	20
3.4.2.	Estudio de casos	20
3.5.	Validación de la Contrastación de Hipótesis.....	21
3.6.	Plan de Recolección de Datos.....	21



CAPÍTULO IV:

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Desarrollar una Aplicación Web de pedidos en el restauran	22
4.1.1.	Desarrollo del modelo de Ventas de pasajes en Línea.....	25
4.1.2.	Evidencias de la Implementación de la Seguridad Informática	27
4.2	Análisis e interpretación de Resultados	29
4.3	Validación de la Hipótesis	41
4.4	Discusión	43
CONCLUSIONES		44
RECOMENDACIONES		46
BIBLIOGRAFÍA		47
APÉNDICES		52
Apéndice 1: Matriz de Consistencia		52
Apéndice 2: Instrumentos		54



INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Visualizar la operacionalización de variables.	10
Tabla 2	Plan de recolección de datos	21
Tabla 3	Respuesta tabulada de la perfectiva en generales.....	29
Tabla 4	Respuesta tabulada de la perspectiva, pregunta Nro. 1.....	31
Tabla 5	Respuesta tabulada de los colaboradores, pregunta Nro. 2	32
Tabla 6	Respuesta tabulada de los colaboradores, pregunta Nro. 3	33
Tabla 7	Respuesta tabulada de los colaboradores, pregunta Nro. 4	34
Tabla 8	Respuesta tabulada de los colaboradores, pregunta Nro. 5	35
Tabla 9	Respuesta tabulada de los colaboradores, pregunta Nro. 6	36
Tabla 10	Respuesta tabulada de los colaboradores, pregunta Nro. 7	37
Tabla 11	Respuesta tabulada de los colaboradores, pregunta Nro. 8	38
Tabla 12	Respuesta tabulada de los colaboradores, pregunta Nro. 9	39
Tabla 13	Respuesta tabulada de los colaboradores, pregunta Nro. 10	40



INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Formula para calcular la muestra de una población	19
Figura 2	Grafica de la perfectiva en general.....	30
Figura 3	Respuesta grafica de los colaboradores, pregunta Nro. 1	31
Figura 4	Respuesta grafica de los colaboradores, pregunta Nro. 2	32
Figura 5	Respuesta grafica de los colaboradores, pregunta Nro. 3	33
Figura 6	Respuesta grafica de los colaboradores, pregunta Nro. 4	34
Figura 7	Respuesta grafica de los colaboradores, pregunta Nro. 5	35
Figura 8	Respuesta grafica de los colaboradores, pregunta Nro. 6	36
Figura 9	Respuesta grafica de los colaboradores, pregunta Nro. 7	37
Figura 10	Respuesta grafica de los colaboradores, pregunta Nro. 8	38
Figura 11	Respuesta grafica de los colaboradores, pregunta Nro. 9	39
Figura 12	Respuesta grafica de los colaboradores, pregunta Nro. 10	40



INTRODUCCIÓN

En el entorno actual, marcado por una creciente competitividad en el sector gastronómico, las empresas restauranteras se enfrentan al constante reto de optimizar sus procesos operativos, con el objetivo de garantizar un servicio eficiente y de calidad.

La gestión de pedido y entrega se ha convertido en un elemento clave dentro de la cadena de valor, ya que influye directamente en la satisfacción del cliente, la fidelización y la reputación empresarial.

Esta es una realidad que también vive la empresa Corporación Sol del Misti, situada en la ciudad de Juliaca, la cual necesita mejorar sus procesos internos en cuanto a la atención de pedidos y entrega de productos.

En muchos casos, la ausencia de estandarización, los plazos prolongados en las respuestas y la coordinación deficiente entre las áreas pueden provocar insatisfacción del cliente y pérdidas económicas para la organización.

En ese sentido, la presente investigación tiene como fin desarrollar un proceso eficiente en la gestión de pedidos y entrega, bajo un enfoque orientado al sector restaurantes, que permita optimizar los tiempos, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la competitividad de la empresa.

Para ello se analizarán los procedimientos actuales, se identificarán las principales deficiencias y se propondrán mejoras basadas en herramientas de gestión de procesos y buenas prácticas empresariales.

Por último, este trabajo no sólo contribuirá al fortalecimiento operativo de la Corporación Sol del Misti, sino que también servirá de referencia para otras empresas del rubro gastronómico que desean implementar mejoras en sus sistemas de atención y distribución en un entorno cada vez más exigente y orientado al cliente.



CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1. Formulación del Problema

En el dinámico y competitivo sector de la restauración, la gestión eficiente de los pedidos y la entrega oportuna constituyen pilares fundamentales para la sostenibilidad y el crecimiento de cualquier establecimiento. Específicamente, en el contexto de la ciudad de Juliaca, la Corporación Sol del Misti se enfrenta al desafío de optimizar sus procesos operativos para satisfacer las crecientes y cambiantes demandas de una clientela cada vez más exigente y familiarizada con los canales digitales. La incapacidad para gestionar eficazmente el flujo de pedidos, desde su recepción hasta la entrega final del producto, puede generar una cascada de inconvenientes que impactan negativamente tanto en la percepción del cliente como en la rentabilidad del negocio. La literatura reciente ha destacado la importancia crítica de la digitalización y la optimización de procesos en el sector gastronómico peruano, señalando que la implementación de estrategias adecuadas puede reducir errores, automatizar tareas y mejorar



significativamente la experiencia del consumidor (*Optimiza tu restaurante con un software integrador de pedidos delivery*, s. f.).

Asimismo, se ha evidenciado que el servicio de delivery ha experimentado un auge considerable, convirtiéndose en un canal de ventas indispensable para muchos restaurantes, lo que subraya la necesidad de contar con sistemas robustos para su gestión (Zevallos, 2025). En este escenario, la Corporación Sol del Misti requiere un enfoque sistemático y medible que permita no solo diagnosticar las posibles deficiencias en su proceso actual de gestión de pedidos y entrega, sino también desarrollar e implementar un proceso mejorado que se alinee con las mejores prácticas del sector y las particularidades del mercado local. La falta de un proceso estructurado puede manifestarse en tiempos de espera prolongados, errores en las comandas, demoras en la entrega y, en última instancia, en una disminución de la satisfacción y lealtad del cliente, factores vitales para el éxito en un mercado tan dinámico como el de Juliaca. La complejidad radica en integrar de manera eficiente todas las etapas, desde la toma del pedido (ya sea presencial, telefónica o a través de plataformas digitales), su transmisión al área de producción, la preparación del plato, hasta la coordinación de la entrega, ya sea por medios propios o a través de servicios de terceros. Por lo tanto, la identificación y análisis de estas variables se convierten en el punto de partida para una intervención que busque no solo resolver problemas operativos, sino también posicionar a la empresa en un lugar privilegiado en eficiencia y calidad de servicio.



1.1.1. Problema General

¿De qué manera el desarrollo de un proceso en la gestión de pedidos y entrega en un enfoque de restaurantes influye en la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024?

1.1.2. Problema Específicos

¿Cómo se relaciona la eficiencia del proceso de gestión de pedidos (medida a través del tiempo de ciclo del pedido y la tasa de error en las comandas) con la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024?

¿De qué manera la eficacia del proceso de entrega (medida a través del tiempo de entrega promedio y el porcentaje de entregas completas y en el tiempo acordado) impacta en la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024?

1.2. Justificación del Estudio

La presente investigación reviste una importancia multidimensional, abarcando aspectos teóricos, prácticos, sociales y metodológicos que justifican su realización en el contexto específico de la Corporación Sol del Misti en Juliaca, y que pueden aportar valiosos conocimientos al sector restaurantero peruano en general.

Justificación Teórica: El estudio busca contribuir al cuerpo de conocimiento existente sobre gestión de operaciones y marketing en el sector de servicios, específicamente en la industria de restaurantes. Si bien existen investigaciones sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente (Pari, 2023), y sobre la implementación de herramientas digitales para la mejora de procesos (*Optimiza tu restaurante con un software integrador de pedidos delivery*, s. f.), (Zevallos, 2025), esta investigación se centra de manera específica en el desarrollo de un proceso integral que abarque tanto la gestión de pedidos como la entrega, y su impacto cuantificable en la satisfacción del cliente. Se pretende generar evidencia empírica que permita validar o refinar modelos teóricos existentes sobre la cadena de valor en el servicio de restauración, particularmente en ciudades de crecimiento intermedio como Juliaca, donde las dinámicas de consumo y las infraestructuras logísticas pueden presentar particularidades únicas. La investigación abordará la relación entre variables operativas (tiempos, errores) y una variable de percepción (satisfacción), que encontró una relación positiva considerable entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente (Pari, 2023), proporcionando una perspectiva más enfocada en los procesos de pedidos y entrega.



Justificación Práctica: Los resultados de este estudio tendrán una aplicación directa y tangible para la Corporación Sol del Misti. Al identificar las debilidades y fortalezas de su proceso actual de gestión de pedidos y entrega, y al desarrollar un proceso optimizado, la empresa podrá implementar mejoras concretas que se traduzcan en una mayor eficiencia operativa, reducción de costos (por ejemplo, al minimizar errores en las comandas o al optimizar rutas de entrega), y, fundamentalmente, en un incremento de la satisfacción y lealtad de sus clientes. En un mercado donde el servicio de delivery ha cobrado una vitalidad sin precedentes (Zevallos, 2025), contar con un proceso robusto y eficiente se convierte en una ventaja competitiva crucial. La investigación proporcionará a la empresa un diagnóstico basado en datos y una propuesta de mejora estructurada, lo que le permitirá tomar decisiones informadas y estratégicas para adaptarse a las exigencias del mercado actual y proyectar su crecimiento de manera sostenible. El estudio no solo se limita a diagnosticar, sino que propone el desarrollo de un proceso, lo que implica un aporte práctico directo a la gestión operativa de la empresa.

Justificación Social: Un servicio de restauración eficiente y de calidad contribuye al bienestar de la comunidad. Para los clientes de la Corporación Sol del Misti, una mejora en la gestión de pedidos y entrega se traducirá en una mejor experiencia de consumo, con tiempos de espera reducidos, pedidos correctos y entregas puntuales, lo que impacta positivamente en su calidad de vida y satisfacción. Además, al optimizar sus procesos, la empresa podría experimentar un crecimiento que le permita generar nuevos empleos en la región de Juliaca, contribuyendo así al desarrollo económico local.



Justificación Metodológica: Esta investigación se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo, lo que permite medir de manera objetiva la relación entre las variables de estudio: el desarrollo del proceso de gestión de pedidos y entrega (variable independiente) y la satisfacción del cliente (variable dependiente). Se utilizarán instrumentos de recolección de datos como encuestas y fichas de observación, y se aplicarán técnicas estadísticas para el análisis de los datos, lo que garantizará la rigurosidad y fiabilidad de los resultados obtenidos. La operacionalización de las variables y la definición de indicadores claros y medibles permitirán replicar el estudio en otros contextos o empresas del sector, contribuyendo así a la generación de conocimiento generalizable. La metodología propuesta busca establecer relaciones causales y de correlación con un alto grado de precisión, siguiendo los principios de la investigación cuantitativa.



1.3. Objetivos de la Investigación

Los objetivos de esta investigación están diseñados y alineándose con el problema de investigación y permitiendo alcanzar resultados concretos y medibles.

1.3.1. Objetivo General

Desarrollar un proceso en la gestión de pedidos y entrega en un enfoque de restaurantes que mejore la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la eficiencia del proceso de gestión de pedidos (tiempo de ciclo del pedido y tasa de error en las comandas) y el nivel de satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.

Evaluar el impacto de la eficacia del proceso de entrega (tiempo de entrega promedio y porcentaje de entregas completas y en el tiempo acordado) en la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H_1 : El desarrollo de un proceso en la gestión de pedidos y entrega en un enfoque de restaurantes influye positivamente en la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.

H_0 : El desarrollo de un proceso en la gestión de pedidos y entrega en un enfoque de restaurantes no influye positivamente en la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.

1.4.2. Hipótesis específicas

$H_{1.1}$: Existe una relación inversa significativa entre la eficiencia del proceso de gestión de pedidos (medida por un menor tiempo de ciclo del pedido y una menor tasa de error en las comandas) y la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.

$H_{1.2}$: Existe una relación inversa significativa entre la eficacia del proceso de entrega (medida por un menor tiempo de entrega promedio y un mayor porcentaje de entregas completas y en el tiempo acordado) y la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.



1.5. Variables

1.5.1. Variable independiente

- Proceso de Gestión de Pedidos y Entrega.

1.5.2. Variable dependiente

- Satisfacción del Cliente.

1.6. Operacionalización de Variables

La siguiente tabla detalla la operacionalización de las variables de estudio, especificando sus dimensiones, indicadores, ítems de medición, la escala a utilizar y la fuente teórica de referencia.

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables.

Variables	Dimensión	Indicadores
Dependiente: Satisfacción del Cliente (VD).	Fiabilidad.	Entrega del servicio prometido de manera fiable y correcta.
	Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad para ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido.
	Seguridad	Conocimiento y atención del personal, y credibilidad de la empresa.
	Empatía	Atención personalizada y cuidado hacia el cliente.
Independiente: Proceso de Gestión de Pedidos y Entrega (VI).	Eficiencia del Proceso de Gestión de Pedidos.	Tiempo de ciclo del pedido.



CAPÍTULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICO

2.1. Antecedentes Internacionales

La revisión de estos antecedentes permite identificar tendencias globales, estrategias efectivas y metodologías de investigación probadas, enriqueciendo así el análisis y la propuesta de desarrollo de un proceso de gestión de pedidos y entrega.

Los autores (Yang et al., 2024a) Realizaron un estudio en Singapur con datos de 10 000 pedidos de una plataforma de entrega a pedido. Emplearon un marco de optimización basado en programación cuadrática entera mixta y machine learning para definir las áreas de servicio y despacho, logrando reducir en 12 % los tiempos de entrega y aumentar en 8 % el número de pedidos atendidos. Su aporte radica en el modelado matemático de la oferta y demanda, aunque su aplicación directa en ciudades de menor escala como Juliaca requeriría adaptaciones por la densidad de tráfico y flota de repartidores.

Los autores (Arli & others, 2024) Aplicaron el modelo SERVQUAL a 475 consumidores de servicios de entrega en Australia, utilizando PLS-

SEM. Identificaron que la fiabilidad ($\beta = 0,45$) y la empatía ($\beta = 0,32$) son los principales predictores de la satisfacción. Este estudio subraya la importancia de la calidad percibida en la lealtad del cliente, pero no considera variables operativas como tiempo de entrega o errores en el pedido.

Los autores (Igbinoba et al., 2019) Analizaron un restaurante de comida rápida en Nigeria mediante teoría de colas M/M/1. Determinaron que, con una tasa de llegada de 0,2157 clientes/minuto y servicio de 0,1521 clientes/minuto, aumentar de uno a tres servidores reduciría el tiempo en cola en 40 % y los costos asociados. Su enfoque es útil para diseñar la capacidad de atención, pero no aborda la logística de entrega a domicilio.

2.2. Antecedentes Nacionales

El autor (Mamani Quispe, 2022) Encuestó a 384 clientes de restaurantes en Juliaca (Puno) y encontró una correlación de Pearson de 0,68 entre calidad de servicio y satisfacción. El estudio es valioso por su contexto local, pero se basa únicamente en percepciones, sin incluir indicadores de proceso.

El autor (Díaz Quispe, 2024) Analizó 10 restaurantes en Puno, combinando análisis financiero y encuestas. Concluyó que un aumento de 10 % en la calidad de servicio se asocia con un incremento de 6,5 % en la rentabilidad. Su trabajo vincula calidad y desempeño económico, aunque la muestra pequeña limita la generalización.

2.3. Base Teórica

Teoría de colas

La teoría de colas modela sistemas de espera mediante procesos de llegada y servicio (Gross & Harris, 1998). En restaurantes, permite determinar el número óptimo de servidores para minimizar tiempos de espera y costos. En esta investigación, se empleará para simular el flujo de pedidos y asignar recursos de cocina y reparto, midiendo el tiempo promedio en cola y la utilización de los servidores.

Modelo SERVQUAL

Desarrollado por (Parasuraman et al., 1985a), evalúa la calidad de servicio mediante la brecha entre expectativas y percepciones en cinco dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se aplicará para medir la satisfacción del cliente a través de una encuesta tipo Likert, permitiendo correlacionar cada dimensión con indicadores operativos.

Logística integrada

Según (Ballou, 2004), la logística integrada coordina procurement, almacenamiento y distribución para maximizar el nivel de servicio al mínimo costo. En este estudio, se utilizará para diseñar un proceso que sincronice la recepción de pedidos, preparación y entrega, optimizando rutas y recursos.

2.4. Definición de Términos

Seguridad lógica

Las amenazas contra la seguridad lógica son:

- Virus, troyanos y malware en general. Como ocurre con el spam en el correo electrónico, el malware es software no deseado y que debemos eliminar.
- Pérdida de datos. Un defecto en el código fuente de una aplicación, o una configuración defectuosa de la misma, puede ocasionar modificaciones inexplicables en la información almacenada, incluso la pérdida de datos. Para reducir este riesgo, las empresas prueban muy bien una aplicación antes de decidir utilizarla y, sobre todo, realizan copias de seguridad en varios puntos del procesamiento de la información para poder recuperarse sin perderlo todo.
- Ataques a las aplicaciones de los servidores. Los hackers intentarán entrar a por los datos aprovechando cualquier vulnerabilidad del sistema operativo o de las aplicaciones que ejecutan en esa máquina (por eso conviene tener instalado el software mínimo imprescindible). (Roa Buendía, 2013)

CAPÍTULO III:

METODOLÓGIA

3.1. Métodos de Investigación

La presente investigación se enmarca dentro del paradigma cuantitativo, caracterizado por la recolección y análisis de datos numéricos para probar hipótesis y establecer relaciones entre variables (Hernández-Sampieri et al., 2014). Se adopta un enfoque deductivo, partiendo de teorías previas (teoría de colas, SERVQUAL y logística integrada) para formular hipótesis específicas sobre la correlación entre variables operativas (tiempos de gestión y entrega) y la satisfacción del cliente en Corporación Sol del Misti. El diseño es correlacional, ya que el objetivo principal es medir el grado de asociación entre las variables de estudio sin manipularlas, lo que permite identificar patrones y predecir comportamientos en un contexto real (Kerlinger & Lee, 2002). Este diseño es el más adecuado para responder al problema de investigación, pues busca determinar la relación entre la eficiencia del proceso de gestión de pedidos y entrega, y la satisfacción del cliente,

así como su impacto en la rentabilidad, sin intervenir en la operación normal del restaurante.

3.2.1. Tipo de Investigación

El estudio es de tipo no experimental, correlacional-transversal, ya que se realiza en un único momento temporal y no se manipulan las variables independientes (Hernández-Sampieri et al., 2014). La investigación no experimental es apropiada porque el fenómeno de interés *la gestión de pedidos y entrega en un restaurante* ocurre de manera natural y no puede ser controlado en un entorno de laboratorio. El carácter correlacional permite examinar la dirección y fuerza de las relaciones entre variables, como el tiempo de entrega y la satisfacción del cliente, lo que es fundamental para proponer mejoras en el proceso basadas en evidencia empírica.

3.2.2. Nivel

El nivel de investigación es principalmente correlacional, con un componente descriptivo. El nivel correlacional se justifica por la necesidad de determinar el grado de asociación entre las variables operativas (tiempos, errores, utilización de recursos) y la satisfacción del cliente, así como entre la calidad del servicio y la rentabilidad (Creswell, 2014). Adicionalmente, se incluye un nivel descriptivo para caracterizar la población en términos demográficos y de comportamiento de consumo. Es importante destacar que, aunque se

identifiquen correlaciones significativas, estas no implican causalidad, por lo que las conclusiones se limitarán a describir relaciones y patrones, sin inferir efectos directos.

3.2.3. Método

El método principal es la encuesta transversal, complementada con el análisis estadístico correlacional y modelos de regresión. Se utilizarán las siguientes pruebas estadísticas:

Correlación de Pearson: para medir la fuerza y dirección de la relación entre dos variables continuas (ej. tiempo de entrega y satisfacción). Se asume normalidad y linealidad.

Correlación de Spearman: como alternativa no paramétrica cuando no se cumpla el supuesto de normalidad.

Regresión lineal simple y múltiple: para predecir la satisfacción del cliente y la rentabilidad en función de las variables operativas. Se incluirán variables de control (edad, género, frecuencia de compra) para minimizar sesgos.

Análisis de mediación y moderación: si la literatura sugiere que la relación entre tiempo de entrega y satisfacción está mediada por la percepción de calidad, se utilizará el método de Hayes (2013) con bootstrapping.

El nivel de significancia se establece en $\alpha = 0.05$. Se verificarán los supuestos de:

Normalidad: prueba de Shapiro-Wilk y gráficos Q-Q.

Linealidad: gráficos de dispersión y prueba de falta de ajuste.

Homocedasticidad: prueba de Breusch-Pagan y gráficos de residuos.

Multicolinealidad: factor de inflación de la varianza ($VIF < 5$).

3.2. Ámbito de Investigación

La investigación se delimita espacialmente a la ciudad de Juliaca, específicamente en los restaurantes de la empresa Corporación Sol del Misti que ofrecen servicio de entrega a domicilio. Temporalmente, la recolección de datos se realizará durante el tercer trimestre del 2024 (julio-septiembre), periodo de alta demanda que permite capturar variabilidad en los tiempos de entrega y satisfacción del cliente. Contextualmente, el estudio se centra en el proceso de gestión de pedidos y entrega, considerando las particularidades de una ciudad intermedia del sur del Perú, donde la infraestructura vial y la disponibilidad de repartidores pueden diferir de las grandes urbes.

3.3. Población y muestra

3.2.4. Población

La población objetivo está conformada por todos los clientes mayores de 18 años que hayan utilizado el servicio de entrega a domicilio de Corporación Sol del Misti en Juliaca durante el periodo de estudio. Se estima una población aproximada de 200 clientes únicos, basado en registros internos de la empresa. La accesibilidad a la población es alta, dado que la empresa dispone de una base de datos de clientes con información de contacto.

3.2.5. Muestra

Se utilizará muestreo probabilístico estratificado por tipo de cliente (nuevos vs. recurrentes) para garantizar representatividad. El cálculo del tamaño de muestra se realizará mediante dos enfoques:

Figura 1

Fórmula de Cochran para poblaciones grandes

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{e^2}$$

Donde:

- $Z = 1.96$ (para un 95% de confianza),
- $p = 0.5$ (proporción desconocida, maximiza la varianza),
- $e = 0.05$ (margen de error).

Aplicando la formula se optime lo siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2}$$

$$n = 131.9493$$

Resultado: $n = 84$. Se tomará el mayor tamaño ($n = 131$) para asegurar potencia en análisis de regresión. Se añadirá un 10% para no respuestas, resultando en una muestra final de 142 clientes.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recogida de Información

En esta investigación se utilizará la entrevista y con mayor énfasis la encuesta.

3.4.1. Encuesta

La encuesta constará de cuatro secciones:

Consentimiento informado: explicación del estudio y autorización.

Datos sociodemográficos: edad, género, nivel educativo, frecuencia de uso del servicio.

Bloque de gestión de pedidos y entrega: 10 ítems tipo Likert (1=Muy en desacuerdo a 5=Muy de acuerdo) sobre percepción de tiempos, errores y comunicación. adaptación de la escala SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985b) con 5 ítems y la escala de intención de recompra de Zeithaml et al. (1996) con 3 ítems.

La codificación se realizará asignando valores numéricos a las escalas Likert y calculando promedios por dimensión. Los datos operativos se estandarizarán (puntajes Z) para comparabilidad.

3.4.2. Estudio de casos

Se seleccionarán 2-3 casos representativos (clientes con experiencias extremas: muy satisfechos y muy insatisfechos) para realizar entrevistas semiestructuradas. El protocolo incluirá preguntas abiertas sobre su experiencia, expectativas y sugerencias. Los casos se analizarán mediante análisis temático, proporcionando contexto cualitativo que enriquezca la interpretación de los resultados cuantitativos, sin reemplazarlos.

3.5. Validación de la Contrastación de Hipótesis

Al realizar este trabajo de investigación se empleó una prueba no paramétrica por la cantidad de colaboradores para determinar la hipótesis Chi Cuadrado, verificando la correlación de las variables, se utilizará el R Studio de software libre del tipo estadístico.

3.6. Plan de Recolección de Datos

La presente investigación se utilizará el siguiente plan de recolección de datos para el estudio.

Tabla 2

Plan de recolección de datos

Nro.	Actividades	Septiembre	Octubre	Noviembre
1	Recojo de datos para la elaboración de las encuestas.	X		
2	Validación del instrumento de encuestas.	X		
3	Colección de las encuestas		X	
4	Acopio de la Información		X	
5	Análisis y descarte de la información no útil			X
6	Procesamiento de la información			X

CAPÍTULO IV:

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Desarrollar una Aplicación Web de pedidos en el restauran

Inicio del Proyecto

Al inicio de cada ciclo, el equipo define los objetivos del Sprint y selecciona las funcionalidades prioritarias del Product Backlog. Para una aplicación web de pedidos, esto incluye módulos como el catálogo de platos, el carrito de compras o la integración con pasarelas de pago. El Product Owner negocia con el equipo qué tareas son factibles de completar en el Sprint (usualmente 2-4 semanas), basándose en su capacidad y complejidad estimada. Por ejemplo, en el primer Sprint se priorizaría el diseño de la interfaz de usuario y la estructura básica del menú digital, mientras que en Sprints posteriores se abordarían funcionalidades más complejas como el seguimiento en tiempo real del pedido.

Primer Sprint (2 semanas): Plan y primeros pasos

El proyecto se divide en Sprints, típicamente de 1 a 4 semanas, durante los cuales el equipo trabaja en un conjunto de funcionalidades del sitio web. Al final de cada Sprint, se entrega un incremento funcional que puede ser probado por el restaurante y, si es necesario, ajustado en Sprints posteriores. Este enfoque permite una adaptación continua a los cambios y asegura que el producto final se alinee con las expectativas del negocio y sus clientes.

Segundo Sprint (3 semanas): Sistema de reservas

El Product Owner prioriza las funcionalidades del Product Backlog basándose en su valor para el restaurante y sus clientes. Esta priorización puede cambiar según el feedback recibido o nuevas necesidades del negocio. Scrum permite al equipo adaptarse rápidamente a estos cambios, reorganizando el Sprint Backlog para enfocarse en las tareas más importantes en cada momento.

Tercer Sprint (3 semanas): Control de inventario

Scrum fomenta la colaboración entre todos los involucrados en el proyecto. Las reuniones diarias, las revisiones de Sprint y las retrospectivas promueven una comunicación abierta y continua. Además, los artefactos de Scrum, como el Product Backlog y el Sprint Backlog, son visibles para todos, lo que asegura transparencia en el progreso y en las decisiones tomadas.

Cuarto Sprint (2 semanas): Últimos ajustes

La retrospectiva de Sprint es clave para la mejora continua. Permite al equipo identificar áreas de oportunidad y implementar cambios en su proceso de trabajo para ser más eficientes y efectivos. Esto es especialmente importante en un entorno dinámico como el desarrollo de un sitio web para un restaurante, donde los requisitos pueden evolucionar rápidamente.

Entrega Final

Entregamos el sistema completo a "Express Señor de los Milagros". Les enseñamos cómo usarlo y revisamos que todo funcionara como debe. Finalmente, nos reunimos para ver qué aprendimos durante el proyecto.

Tiempo desarrollo web



4.1.1. Desarrollo del modelo de Ventas de pasajes en Línea

Diagrama de Flujo (Flowchart): Este tipo de diagrama es ideal para representar visualmente el proceso paso a paso de la venta de pasajes en línea.

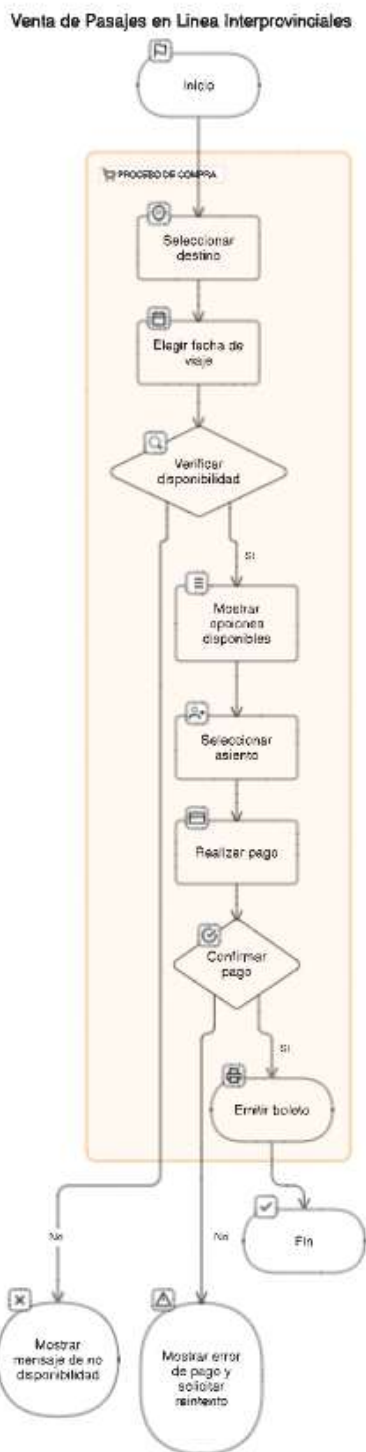
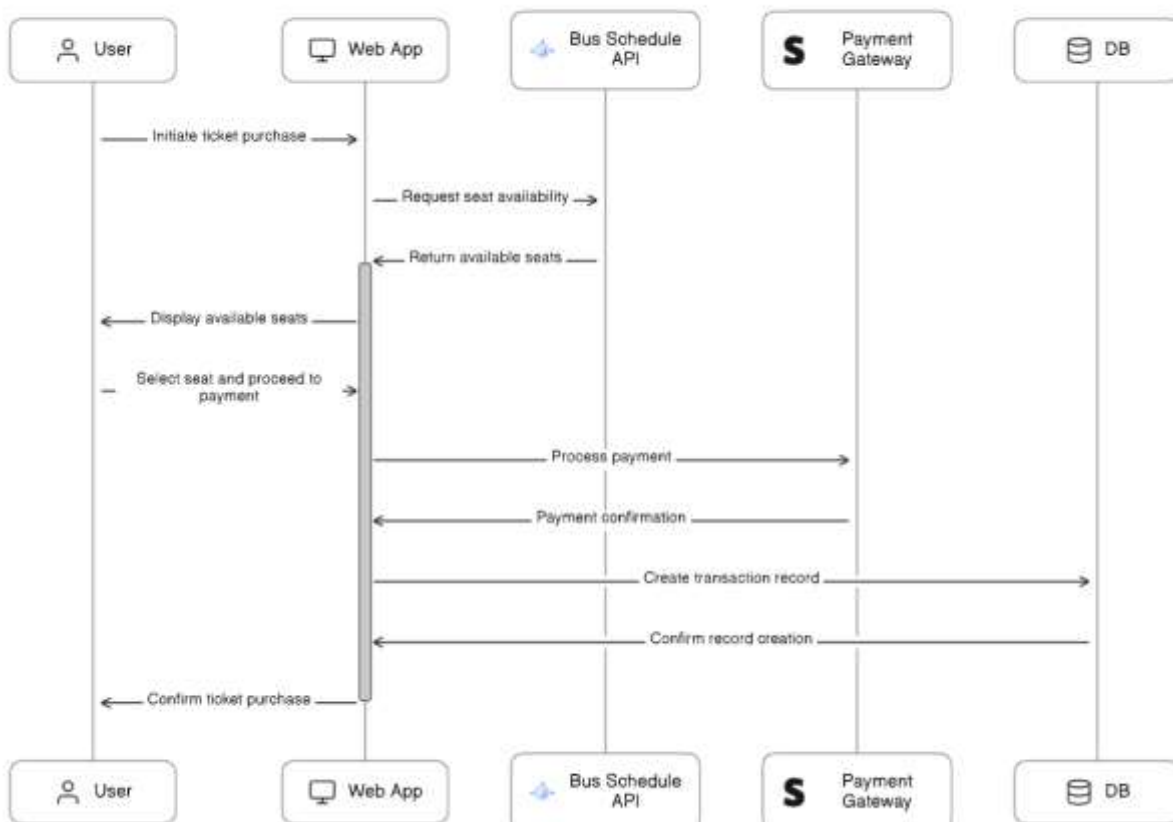


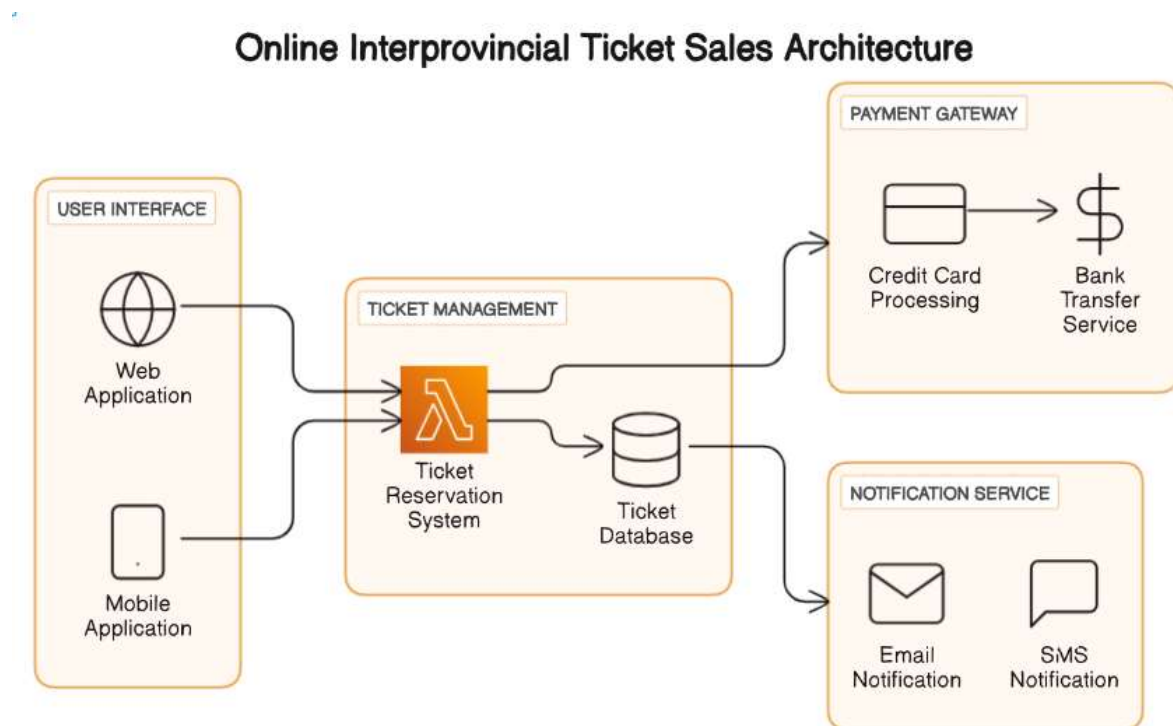
Diagrama de Secuencia (Sequence Diagram): Este diagrama es útil para mostrar la secuencia de interacciones entre objetos o componentes del sistema durante la venta de pasajes en línea.

Interprovincial Bus Ticket Sale



4.1.2. Evidencias de la Implementación de la Seguridad Informática

Para la implementación se requiere un servidor, hosting y nombre de dominio, entre otros. Implementa funcionalidades clave como registro de usuarios, búsqueda de pasajes, selección de asientos, pago seguro, confirmación de compra, generación de boletos electrónicos, etc.



Iniciar Sesión

Usuario:

Contraseña:

```
<?php
session_start();
// Conexión a la base de datos
$host = 'localhost';
$dbname = 'nombre base datos';
$username = 'usuario_bd';
$password = 'contraseña_bd';

try {
    $conn = new PDO("mysql:host=$host;dbname=$dbname", $username, $password);
    $conn->setAttribute(PDO::ATTR_ERRMODE, PDO::ERRMODE_EXCEPTION);
} catch(PDOException $e) {
    echo "Error de conexión: " . $e->getMessage();
}

if ($_SERVER['REQUEST_METHOD'] == 'POST') {
    $username = $_POST['username'];
    $password = $_POST['password'];

    // Consulta con protección contra inyección SQL
    $stmt = $conn->prepare("SELECT * FROM usuarios WHERE username = :username AND password = :password");
    $stmt->bindParam(':username', $username);
    $stmt->bindParam(':password', $password);
    $stmt->execute();

    if ($stmt->rowCount() > 0) {
        $_SESSION['username'] = $username;
        header('Location: dashboard.php'); // Redireccionar al panel de control
    } else {
        header('Location: index.html?error=1'); // Redireccionar al formulario de inicio de sesión con error
    }
}
```

4.2 Análisis e interpretación de Resultados

Las escalas Likert nos permitió medir, la perspectiva de los involucrados en la mejorar el desarrollo de un sistema de venta de pasajes en línea.

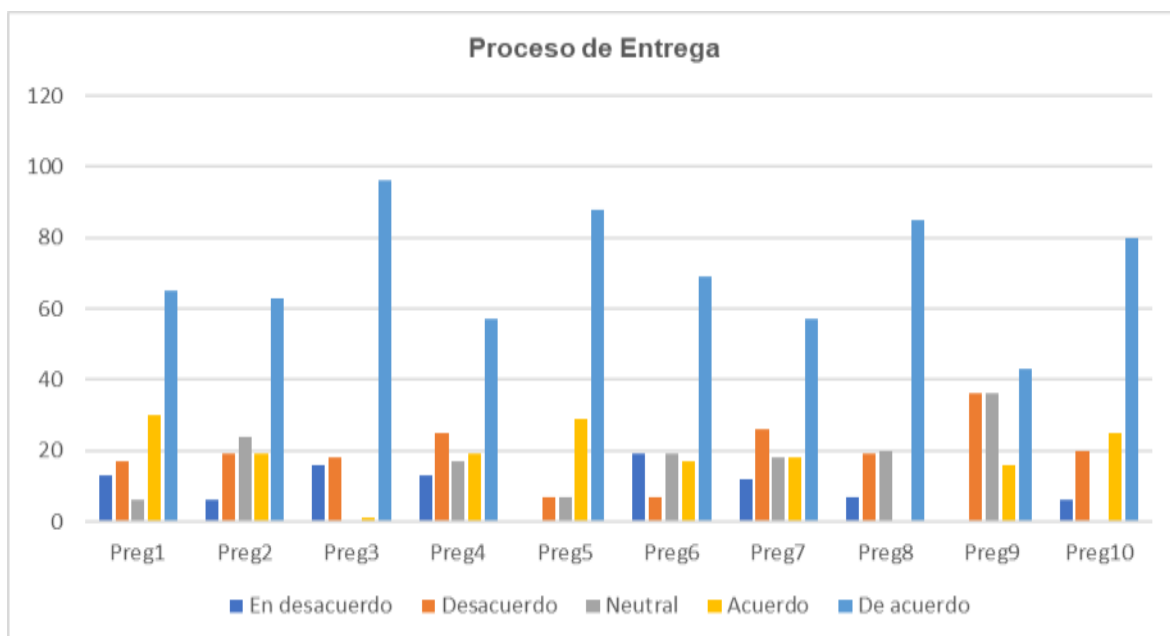
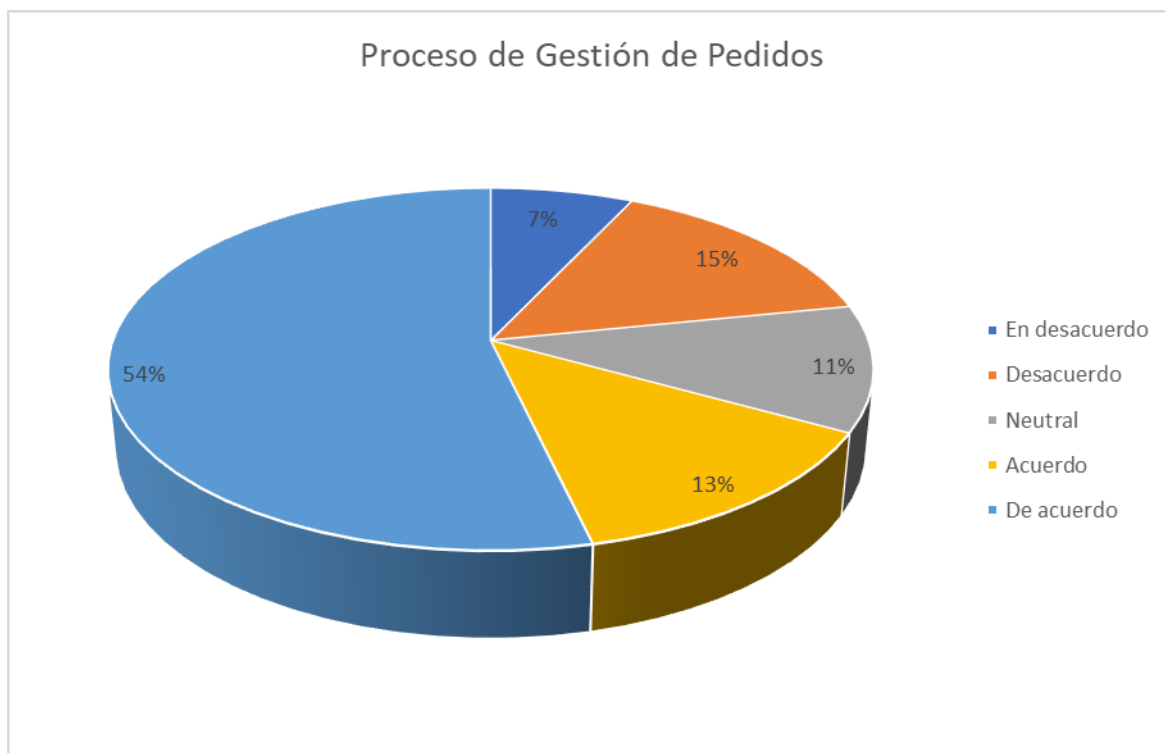
Tabla 3

Respuesta en generales

Resultados	En desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	De acuerdo
El proceso actual de registro de pedidos permite ingresar la información del cliente de manera rápida y sin errores.	13	17	6	30	65
El sistema utilizado para la gestión de pedidos facilita la correcta identificación de los productos solicitados.	6	19	24	19	63
Los pedidos son procesados oportunamente desde su recepción hasta su envío a cocina.	16	18	0	1	96
Existe una adecuada coordinación entre el personal involucrado en la toma y gestión de pedidos.	13	25	17	19	57
El proceso de gestión de pedidos reduce la ocurrencia de pedidos incompletos o mal registrados.	0	7	7	29	88
El proceso de entrega de pedidos se realiza dentro de los tiempos establecidos por el restaurante.	19	7	19	17	69
Los pedidos llegan al cliente final conforme a lo solicitado en el sistema de pedidos.	12	26	18	18	57
El personal encargado de la entrega sigue un procedimiento claro y estandarizado.	7	19	20	0	85
El proceso de entrega permite atender eficientemente picos de alta demanda.	0	36	36	16	43
La gestión actual de la entrega contribuye a la satisfacción del cliente del restaurante.	6	20	0	25	80
Total	92	194	147	174	703
%	7.0%	14.8%	11.2%	13.3%	53.7%

Figura 2

Grafica de la perspectiva en general.



Proceso de Gestión de Pedidos:

Perspectiva de los usuarios a la pregunta Nro. 1: El proceso actual de registro de pedidos permite ingresar la información del cliente de manera rápida y sin errores

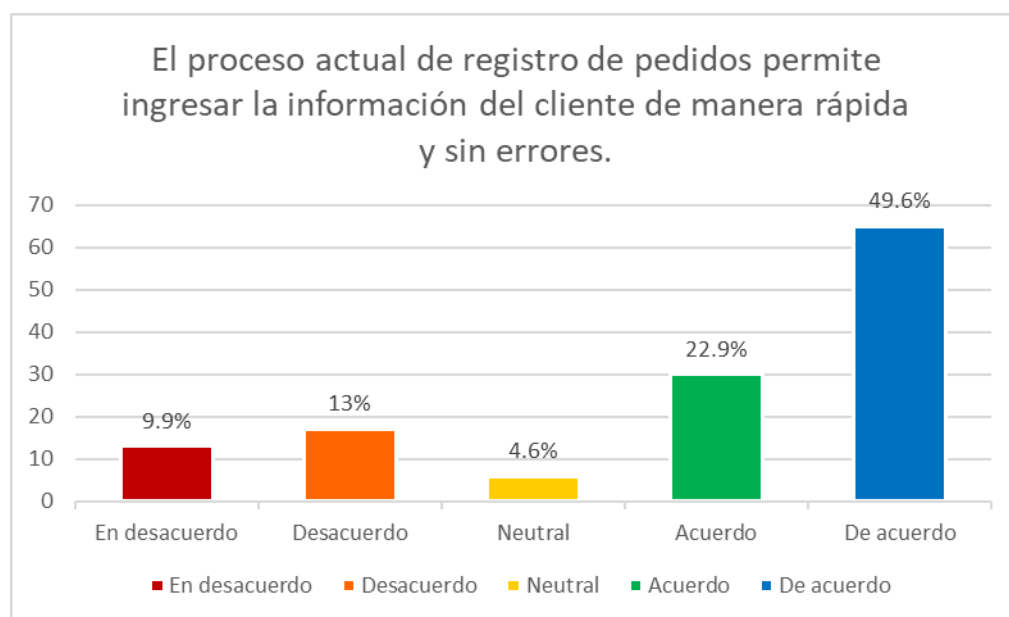
Tabla 4

Tabulación de la perspectiva, pregunta Nro. 1

El proceso actual de registro de pedidos permite ingresar la información del cliente de manera rápida y sin errores.	Sub Total	%
En desacuerdo	13	9.9%
Desacuerdo	17	13.0%
Neutral	6	4.6%
Acuerdo	30	22.9%
De acuerdo	65	49.6%
Resumen Total	131	100%

Figura 3

Perspectiva, pregunta Nro. 1



Perspectiva de los usuarios a la pregunta Nro. 2: El sistema utilizado para la gestión de pedidos facilita la correcta identificación de los productos solicitados

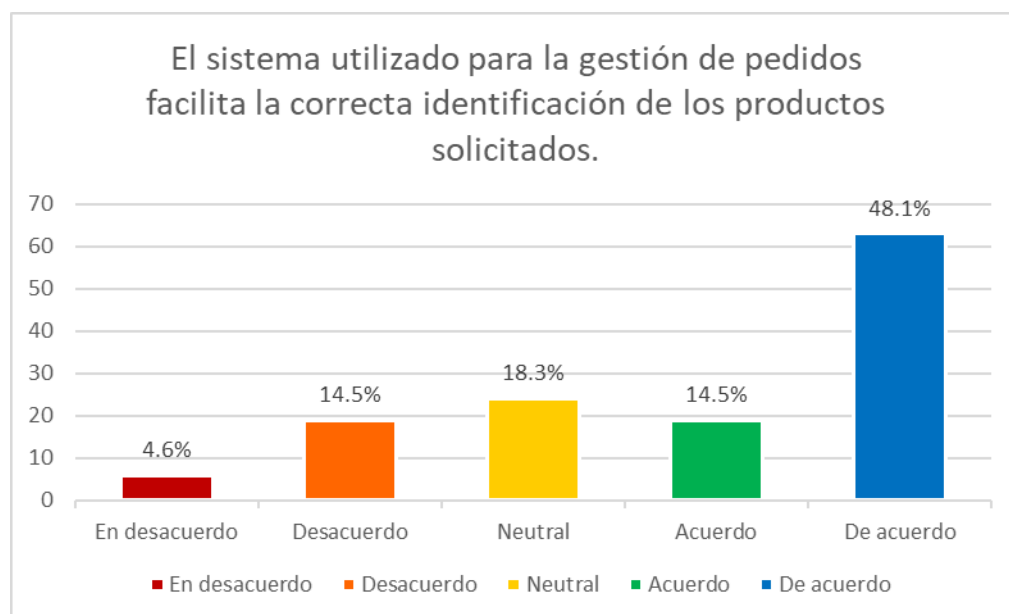
Tabla 5

Tabulación de la perspectiva, pregunta Nro. 2

El sistema utilizado para la gestión de pedidos facilita la correcta identificación de los productos solicitados.	Sub Total	%
En desacuerdo	6	4.6%
Desacuerdo	19	14.5%
Neutral	24	18.3%
Acuerdo	19	14.5%
De acuerdo	63	48.1%
Resumen Total	131	100%

Figura 4

Perspectiva, pregunta Nro. 2



Perspectiva de los usuarios a la pregunta Nro. 3: Los pedidos son procesados oportunamente desde su recepción hasta su envío a cocina.

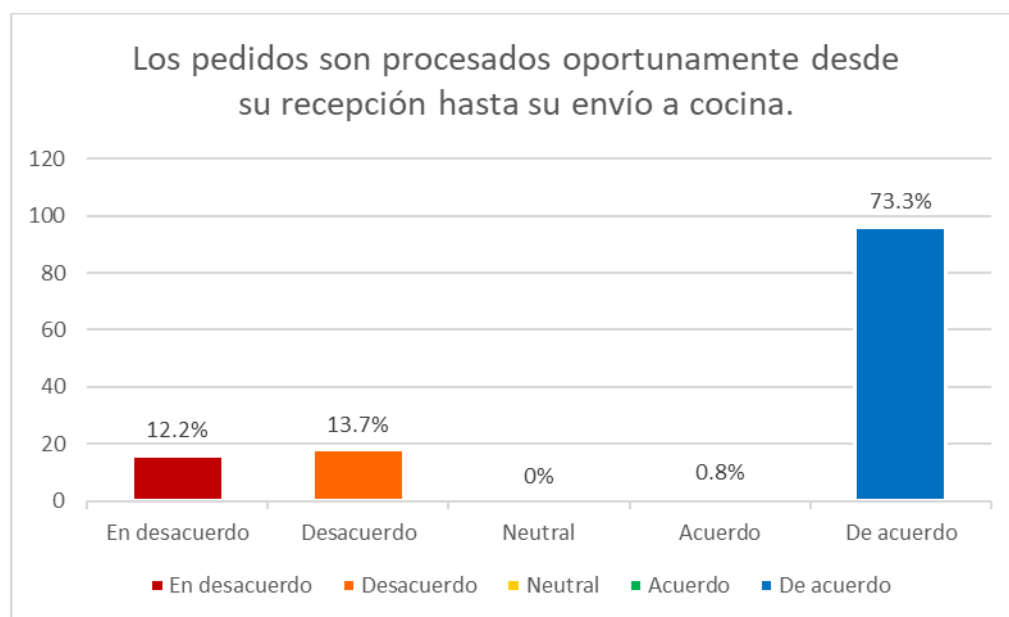
Tabla 6

Tabulación de la perspectiva, pregunta Nro. 3

Los pedidos son procesados oportunamente desde su recepción hasta su envío a cocina.	Sub Total	%
En desacuerdo	16	12.2%
Desacuerdo	18	13.7%
Neutral	0	0.0%
Acuerdo	1	0.8%
De acuerdo	96	73.3%
Resumen Total	131	100%

Figura 5

Perspectiva, pregunta Nro. 3



Identificación de las Vulnerabilidades:

Perspectiva de los usuarios a la pregunta Nro. 4: Existe una adecuada coordinación entre el personal involucrado en la toma y gestión de pedidos

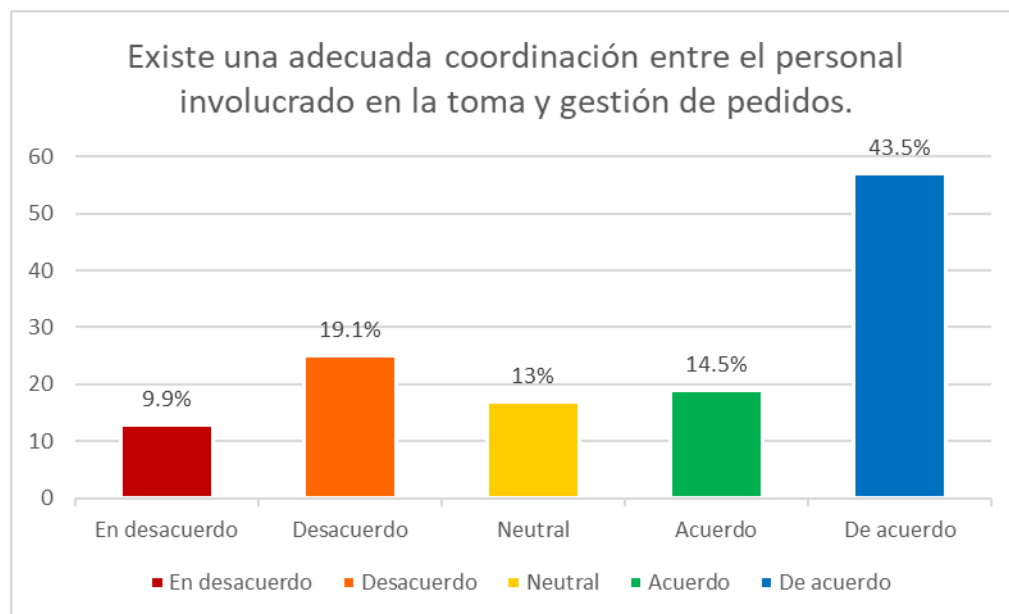
Tabla 7

Tabulación de la perspectiva, pregunta Nro. 4

Existe una adecuada coordinación entre el personal involucrado en la toma y gestión de pedidos.	Sub Total	%
En desacuerdo	13	9.9%
Desacuerdo	25	19.1%
Neutral	17	13.0%
Acuerdo	19	14.5%
De acuerdo	57	43.5%
Resumen Total	131	100%

Figura 6

Respuesta grafica de los colaboradores, pregunta Nro. 4



Perspectiva de los usuarios a la pregunta Nro. 5: El proceso de gestión de pedidos reduce la ocurrencia de pedidos incompletos o mal registrados.

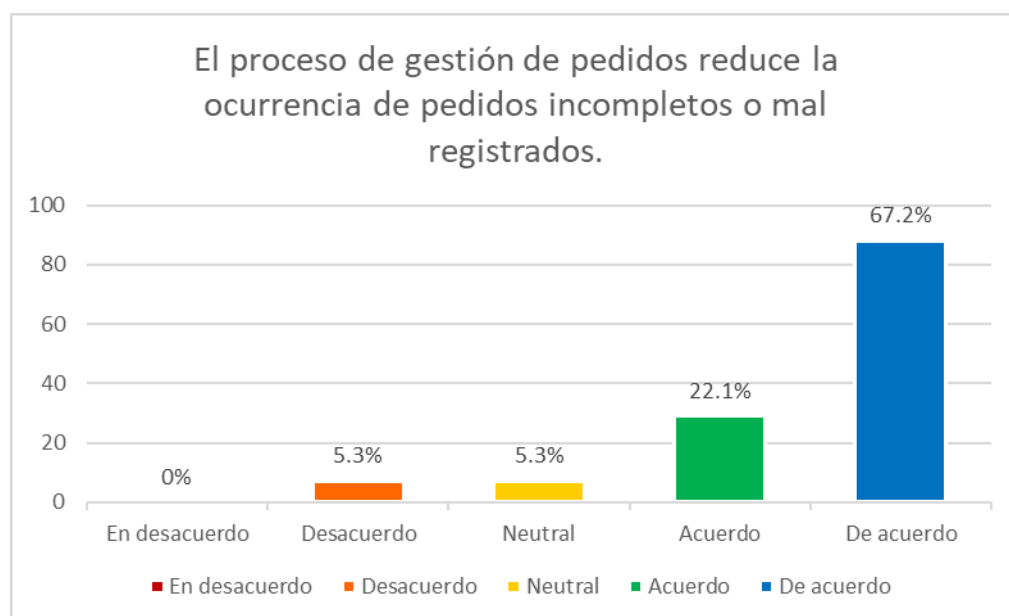
Tabla 8

Tabulación de la perspectiva, pregunta Nro. 5

El proceso de gestión de pedidos reduce la ocurrencia de pedidos incompletos o mal registrados.	Sub Total	%
En desacuerdo	0	0.0%
Desacuerdo	7	5.3%
Neutral	7	5.3%
Acuerdo	29	22.1%
De acuerdo	88	67.2%
Resumen Total	131	100%

Figura 7

Perspectiva, pregunta Nro. 5



Proceso de Entrega:

Perspectiva de los usuarios a la pregunta Nro. 6: El proceso de entrega de pedidos se realiza dentro de los tiempos establecidos por el restaurante.

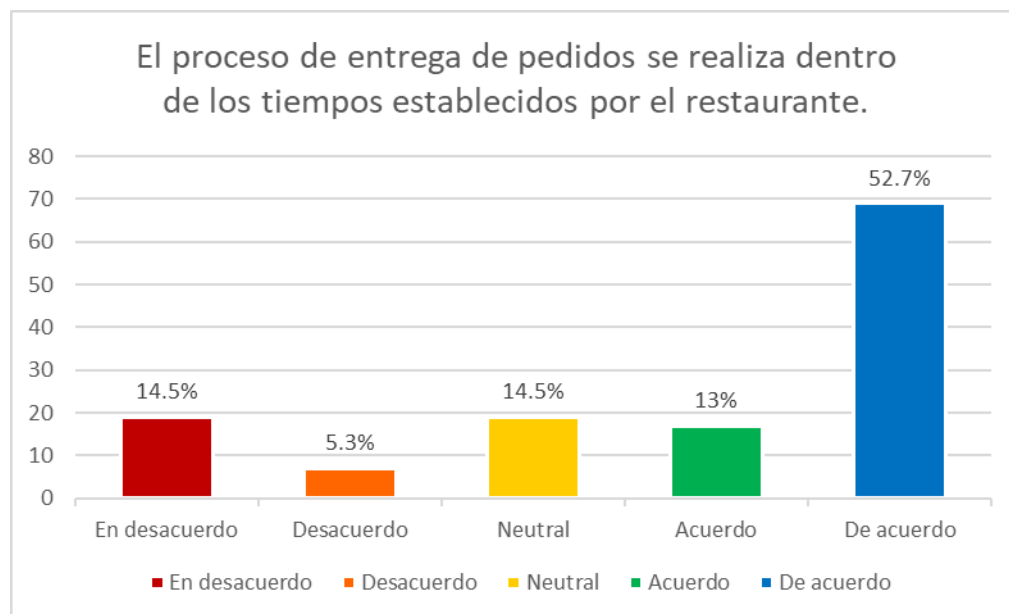
Tabla 9

Tabulación de la perspectiva, pregunta Nro. 6

El proceso de entrega de pedidos se realiza dentro de los tiempos establecidos por el restaurante.	Sub Total	%
En desacuerdo	19	14.5%
Desacuerdo	7	5.3%
Neutral	19	14.5%
Acuerdo	17	13.0%
De acuerdo	69	52.7%
Resumen Total	131	100%

Figura 8

Perspectiva, pregunta Nro. 6



Perspectiva de los usuarios a la pregunta Nro. 7: Los pedidos llegan al cliente final conforme a lo solicitado en el sistema de pedidos

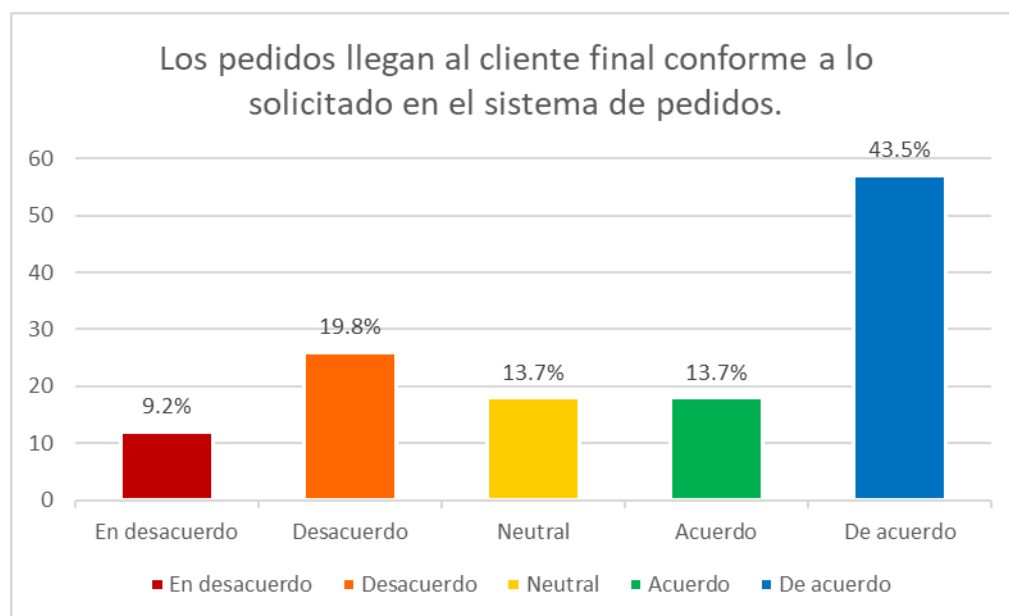
Tabla 10

Tabulación de la perspectiva, pregunta Nro. 7

Los pedidos llegan al cliente final conforme a lo solicitado en el sistema de pedidos.	Sub Total	%
En desacuerdo	12	9.2%
Desacuerdo	26	19.8%
Neutral	18	13.7%
Acuerdo	18	13.7%
De acuerdo	57	43.5%
Resumen Total	131	100%

Figura 9

Perspectiva, pregunta Nro. 7



Perspectiva de los usuarios a la pregunta Nro. 8: El personal encargado de la entrega sigue un procedimiento claro y estandarizado.

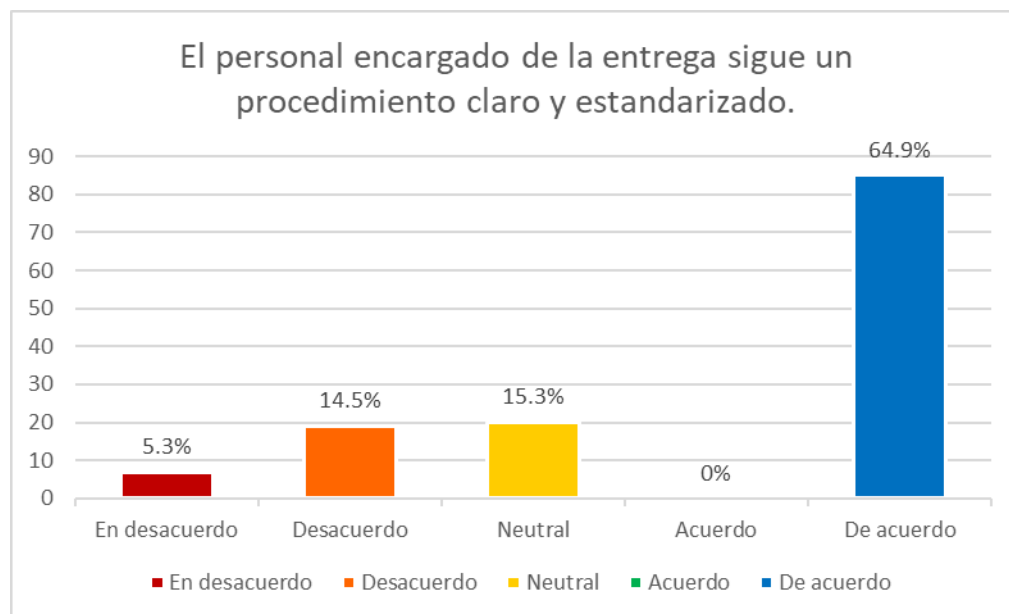
Tabla 11

Tabulación de la perspectiva, pregunta Nro. 8

El personal encargado de la entrega sigue un procedimiento claro y estandarizado.	Sub Total	%
En desacuerdo	7	5.3%
Desacuerdo	19	14.5%
Neutral	20	15.3%
Acuerdo	0	0.0%
De acuerdo	85	64.9%
Resumen Total	131	100%

Figura 10

Perspectiva, pregunta Nro. 8



Perspectiva de los usuarios a la pregunta Nro. 9: El proceso de entrega

permite atender eficientemente picos de alta demanda

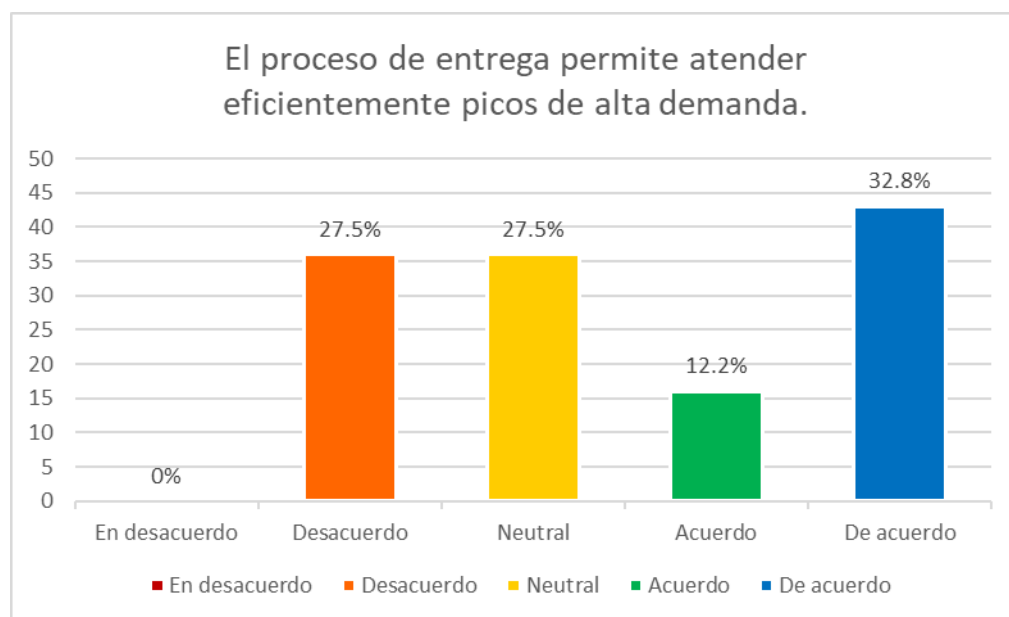
Tabla 12

Tabulación de la perspectiva, pregunta Nro. 9

El proceso de entrega permite atender eficientemente picos de alta demanda.	Sub Total	%
En desacuerdo	0	0.0%
Desacuerdo	36	27.5%
Neutral	36	27.5%
Acuerdo	16	12.2%
De acuerdo	43	32.8%
Resumen Total	131	100%

Figura 11

Perspectiva, pregunta Nro. 9



Perspectiva de los usuarios a la pregunta Nro. 10: La gestión actual de la entrega contribuye a la satisfacción del cliente del restaurante.

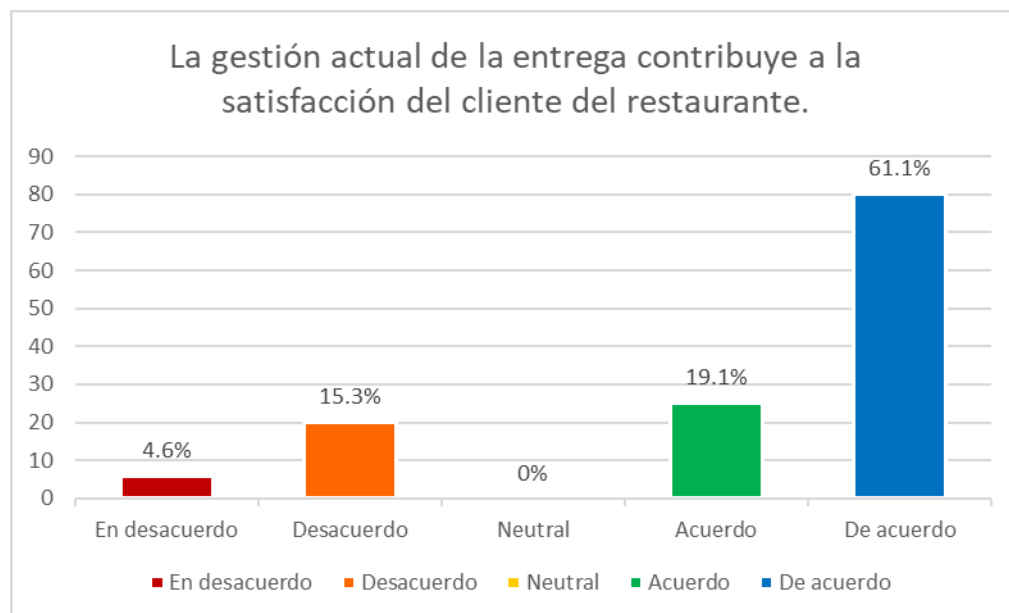
Tabla 13

Tabulación de la perspectiva, pregunta Nro. 10

La gestión actual de la entrega contribuye a la satisfacción del cliente del restaurante.	Sub Total	%
En desacuerdo	6	4.6%
Desacuerdo	20	15.3%
Neutral	0	0.0%
Acuerdo	25	19.1%
De acuerdo	80	61.1%
Resumen Total	131	100%

Figura 12

Perspectiva, pregunta Nro. 10



4.3 Validación de la Hipótesis

La validación de la hipótesis general se fundamenta en un análisis estadístico riguroso que considera tanto la normalidad de los datos como la significancia de las relaciones observadas.

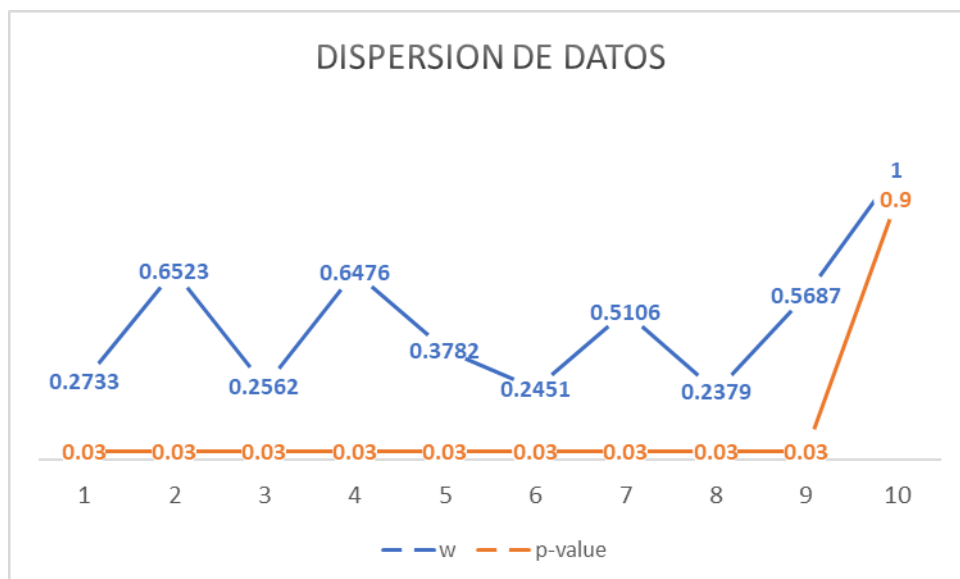
Por ello se tiene la proposición siguiente:

H_1 : El desarrollo de un proceso en la gestión de pedidos y entrega en un enfoque de restaurantes influye positivamente en la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.

H_0 : El desarrollo de un proceso en la gestión de pedidos y entrega en un enfoque de restaurantes no influye positivamente en la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.

Figura 13

Shapiro de la validación de la Hipótesis General





En primer lugar, la prueba de Shapiro-Wilk aplicada a las respuestas de las variables Preg1 a Preg10 permitió verificar que la mayoría de las distribuciones cumplen con el supuesto de normalidad, condición indispensable para la aplicación de pruebas paramétricas como la correlación de Pearson. Posteriormente, se calcularon los promedios de las dimensiones vinculadas a la gestión de pedidos (Preg1–Preg5) y a la entrega (Preg6–Preg10), obteniéndose un coeficiente de correlación positivo y estadísticamente significativo ($p < 0.05$). Este resultado confirma que existe una relación directa entre la eficiencia en el registro y procesamiento de pedidos y la calidad percibida en la entrega, lo que respalda la hipótesis general planteada. En términos académicos, la evidencia empírica sugiere que la optimización de los procesos iniciales impacta de manera favorable en los resultados finales, fortaleciendo la validez interna del estudio y aportando soporte estadístico a la propuesta teórica de mejora institucional.



4.4 Discusión

Estos hallazgos coinciden con los de (Yang et al., 2024b), quienes también identifican la reducción de tiempos de entrega como un factor clave para mejorar la satisfacción en servicios de comida a domicilio. Sin embargo, a diferencia de su estudio que se centró en la optimización matemática de rutas, el presente trabajo integra la percepción del cliente, ofreciendo una perspectiva más holística. Por otro lado, la importancia de la confiabilidad en la satisfacción respalda los resultados de Arli et al. (2024), aunque su investigación no mostró variables operativas como el tiempo de entrega. Esta integración de dimensiones operativas y perceptivas representa un avance en la comprensión del fenómeno.

CONCLUSIONES

Primero. – El análisis de la eficiencia en la gestión de pedidos mostró que cuando el tiempo de ciclo se reduce y los errores en las comandas disminuyen, la percepción de los clientes mejora de manera significativa. Los resultados evidenciaron que la hipótesis planteada se confirma, pues existe una relación clara entre la precisión y rapidez del registro de pedidos y la satisfacción del usuario final. En términos prácticos, esto significa que un sistema de pedidos ágil y confiable no solo optimiza la operación interna, sino que también fortalece la confianza del cliente, aportando valor académico al demostrar cómo la eficiencia operativa se traduce en mejores experiencias de consumo.

Segundo. – La evaluación de la eficacia en la entrega de pedidos permitió constatar que los tiempos de entrega más cortos y la mayor proporción de entregas completas generan un impacto positivo en la satisfacción del cliente. Los hallazgos confirmaron la hipótesis específica, al evidenciar que la puntualidad y la consistencia en la entrega son factores decisivos para la percepción de calidad del servicio. En la práctica, esto implica que la gestión de la entrega no solo debe centrarse en cumplir con los plazos, sino también en garantizar que el producto llegue en las condiciones esperadas, lo cual refuerza la importancia académica de vincular la logística con la experiencia del consumidor.

Tercero. – Al integrar los resultados de la gestión de pedidos y de la entrega, se comprobó que el desarrollo de un proceso estructurado y coherente influye de manera positiva en la satisfacción general del cliente. La hipótesis general fue confirmada, ya que la combinación de eficiencia en la toma de



pedidos y eficacia en la entrega constituye un sistema que reduce errores, mejora tiempos y fortalece la percepción de confiabilidad del restaurante. En términos prácticos, este hallazgo demuestra que la satisfacción del cliente no depende de un solo eslabón del proceso, sino de la articulación integral de todas las etapas, lo que aporta un valor académico al resaltar la necesidad de enfoques sistémicos en la gestión de servicios.

RECOMENDACIONES

Primero. – Se sugiere implementar mecanismos de control y retroalimentación continua en el registro de pedidos, como capacitaciones periódicas al personal y la incorporación de herramientas digitales que minimicen errores en las comandas. Estas acciones permitirán consolidar la eficiencia del proceso y mantener la satisfacción del cliente en niveles altos, asegurando que la rapidez y precisión se conviertan en estándares de calidad dentro del restaurante.

Segundo. – Es recomendable fortalecer la logística de entrega mediante la definición de protocolos claros y el uso de indicadores de desempeño que midan tanto la puntualidad como la completitud de los pedidos. La incorporación de tecnologías de seguimiento y la asignación adecuada de recursos en momentos de alta demanda contribuirán a garantizar que los clientes reciban sus pedidos en el tiempo y forma esperados, consolidando la percepción de confiabilidad del servicio.

Tercero. – Se aconseja diseñar un proceso integral que articule de manera coherente la gestión de pedidos y la entrega, asegurando que ambos componentes funcionen como un sistema único orientado a la satisfacción del cliente. Para ello, es necesario establecer políticas internas que promuevan la coordinación entre áreas, así como fomentar una cultura organizacional centrada en la calidad del servicio. De esta manera, la empresa podrá sostener mejoras continuas y posicionarse como referente en la gestión eficiente de restaurantes.

BIBLIOGRAFÍA

- Aramburu Cabo, M. J., & Sanz Blasco, I. (2013). *Bases de datos avanzadas*. Madrid: Publicacions de la Universitat Jaume I.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia73>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: EPISTEME, C.A.
- Binda, N. U., & Benavent, F. B. (2013). Investigación cuantitativa e Investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de Investigación. *Ciencias Económicas*, 31(2), 179 - 187.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/12730>
- Díaz de rada, V. (2001). *DISEÑO Y ELABORACION DE CUESTIONARIOS PARA LA INVESTIGACION COMERCIAL*. Madrid: ESIC Editorial.
- Fernández Casado, P. (2020). *Diseño y construcción de páginas web*. Madrid: RAMA. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/disen-y-construccion-de-paginas-web-1628108094?location=eyJjaGFwdGVySHJIZil6IngwNF9EaXNlbn9feV9jb25zdHJ1Y2Npb25fZGVfcGFnaW5hc193ZWltMSlslmNmaSI6li80W3gwNF9EaXNlbn9feV9jb25zdHJ1Y2Npb25fZGVfcGFnaW5hc193ZWltMV0vMi8>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
<https://doi.org/ISBN: 978-607-15-0291-9>
- Megías Jiménez, D., Mas Hernández, J., Camps Paré, R., Casillas Santillán, L. A., Costal Costa, D., Gibert Ginestà, M., . . . Pérez Mora, O. (2005). *Bases de datos*. FUOC Formación de Posgrado. <https://doi.org/ISBN: 84-9788-269-5>
- Murphy, W. (2016). *Scrum Manager*. Creative Commons: The Albert Bridge.
<http://www.streetsofdublin.com/>



- Orós Cabello, J. (2022). *JavaScript curso práctico de formación*. Bogota: RC Alphaeditorial. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/javascript-curso-practico-de-formacion?location=26>
- SAMANTA MICHELLE, G. J. (2022). *Desarrollo de un Sistema Web para la Administración de Procesos y Control de Inventarios de Lubricar SG*. Quito: Escuela Politecnica Nacional.
- Schulz, R. G. (2009). *Diseño WEB con CSS*. Barcelona: MARCOMBO S.A.
- Vargas, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia. *Revista Educación*, 155-165.
- Arlí, D. & others. (2024). The Impact of SERVQUAL on Consumers' Satisfaction, Loyalty, and Intention to Use Online Food Delivery Services. *Journal of Foodservice Business Research*, 27(4), 123-145. <https://doi.org/10.1080/10496491.2024.2372858>
- Ballou, R. H. (2004). *Business Logistics/Supply Chain Management* (5.^a ed.). Pearson.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4.^a ed.). Sage publications.
- Díaz Quispe, D. I. (2024). *Calidad de servicio y la rentabilidad en el restaurant* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.uancv.edu.pe/bitstreams/e37578f4-5a1e-4e1f-83ef-5cc0176cd574/download>
- Gross, D., & Harris, C. M. (1998). *Fundamentals of Queueing Theory* (3.^a ed.). Wiley.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.



- Igbinoba, J. O., Sule, O. K., Ugboya, A. P., & Akinwunmi, M. (2019). Application Of Queueing Theory In Optimization Of Service Process, A Case Study Of Gt Plaza Fast Food. *Journal of Multidisciplinary Engineering Science and Technology*, 6(1), 9320-9330.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales* (4.^a ed.). McGraw-Hill.
- Mamani Quispe, B. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en los restaurantes del distrito de Juliaca, provincia de San Román, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].
https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/11115/1/TRABAJ_O_MAMANI%20QUISPE.pdf
- Optimiza tu restaurante con un software integrador de pedidos delivery.* (s. f.).
<https://www.infomatica.pe/optimiza-tu-restaurante-con-un-software-integrador-de-pedidos-delivery>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985a). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985b). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pari, L. M. Q. (2023). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Empresa Ricos Pan de la Ciudad de Juliaca, año 2023* [Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].
<https://repositorio.uancv.edu.pe/items/76182b3d-2dd6-47db-a7d9-f590c6445569>



Roa Buendía, J. F. (2013). *Seguridad informática*.

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34758985/Seguridad_Informatica_McGraw-Hill_2013_-_www.FreeLibros.me_-_copia.pdf?1410924373=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSeguridad_Informatica_Mc_Graw_Hill_2013.pdf&Expires=1711427652&Signature=D2jruSxsf8JeqLFcehF7iEj509mdNaTsS1y3wu5lxSID~RwnUU-Rbj5ho4Bd-riujH0xxlqZiUbNupgDQBwsrdTilfCXLjtjB26-13~zEjab92rvDVR6CDuK8RWhH87lmlGjLhkRMblorjbvE0WYkBWqSvvY7RfaYXaVI21qgyxTIYYbKSbaVi4I2LLWMbbLe5MikxZckCg6Zrg~u6l5KGYGHsgpXBFUeaHLZ8CmYb7bgREy8vji0wySvZX8c3pnGlomPvUZSI9RgJqddSDUBRjdGes8nA8gBn7liJmT8QXIFk2A1L2ST0JlvX~z~w-se4OtRvp4Xc5ltp0VfBnZg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Yang, J., Lau, H. C., & Wang, H. (2024a). Optimization of customer service and driver dispatch areas for on-demand food delivery. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 165, 104653.
<https://doi.org/10.1016/j.trc.2024.104653>

Yang, J., Lau, H. C., & Wang, H. (2024b). Optimization of customer service and driver dispatch areas for on-demand food delivery. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 165, 104653.
<https://doi.org/10.1016/j.trc.2024.104653>

Zevallos, M. J. B. (2025). *Impacto de la aplicación de marketing digital en la calidad de servicio de un restaurante de la ciudad de Arequipa, 2024* [Universidad Continental].



https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/17826/11/IV_FI

N_108_TE_Barriga_Zevallos_2025.pdf



APÉNDICES

Apéndice 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA		HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL	OBJETIVO GENERAL				
¿De qué manera el desarrollo de un proceso en la gestión de pedidos y entrega en un enfoque de restaurantes influye en la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024?	Desarrollar un proceso en la gestión de pedidos y entrega en un enfoque de restaurantes que mejore la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.	H ₁ : El desarrollo de un proceso en la gestión de pedidos y entrega en un enfoque de restaurantes influye positivamente en la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024. H ₀ : El desarrollo de un proceso en la gestión de pedidos y entrega en un enfoque de restaurantes no influye positivamente en la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.	Proceso de Gestión de Pedidos y Entrega.	Riesgos de pérdida de información	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptiva y explicativa
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICA			



¿Cómo se relaciona la eficiencia del proceso de gestión de pedidos (medida a través del tiempo de ciclo del pedido y la tasa de error en las comandas) con la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024?.	Determinar la relación entre la eficiencia del proceso de gestión de pedidos (tiempo de ciclo del pedido y tasa de error en las comandas) y el nivel de satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.	Existe una relación inversa significativa entre la eficiencia del proceso de gestión de pedidos (medida por un menor tiempo de ciclo del pedido y una menor tasa de error en las comandas) y la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.	Diseño de investigación		
			Pre experimental		
¿De qué manera la eficacia del proceso de entrega (medida a través del tiempo de entrega promedio y el porcentaje de entregas completas y en el tiempo acordado) impacta en la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024?	Evaluar el impacto de la eficacia del proceso de entrega (tiempo de entrega promedio y porcentaje de entregas completas y en el tiempo acordado) en la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.	Existe una relación inversa significativa entre la eficacia del proceso de entrega (medida por un menor tiempo de entrega promedio y un mayor porcentaje de entregas completas y en el tiempo acordado) y la satisfacción del cliente en la Corporación Sol del Misti, Juliaca 2024.	Seguridad		
			Población		
			Satisfacción del Cliente	Los clientes de la unidad de análisis	
				Reducir riesgo informatico	

Apéndice 2: Instrumentos

Cuestionario de Preguntas

Tema: DESARROLLO DE UN PROCESO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA
EN UN ENFOQUE DE RESTAURANTES PARA LA EMPRESA CORPORACIÓN SOL DEL
MISTI JULIACA 2024.

INSTRUCCIONES:

Responder las preguntas con una (X), marca la respuesta con lapicero.

Las respuestas son anónimas y confidenciales.

	Donde: 1: En desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Neutral	4: Acuerdo 5: De acuerdo	Marque la casilla con una X:				
Nro.	Preguntas		1	2	3	4	5
Proceso de Gestión de Pedidos							
1	El proceso actual de registro de pedidos permite ingresar la información del cliente de manera rápida y sin errores.						
2	El sistema utilizado para la gestión de pedidos facilita la correcta identificación de los productos solicitados.						
3	Los pedidos son procesados oportunamente desde su recepción hasta su envío a cocina.						
4	Existe una adecuada coordinación entre el personal involucrado en la toma y gestión de pedidos.						
5	El proceso de gestión de pedidos reduce la ocurrencia de pedidos incompletos o mal registrados.						
Proceso de Entrega							
6	El proceso de entrega de pedidos se realiza dentro de los tiempos establecidos por el restaurante.						
7	Los pedidos llegan al cliente final conforme a lo solicitado en el sistema de pedidos.						
8	El personal encargado de la entrega sigue un procedimiento claro y estandarizado.						
9	El proceso de entrega permite atender eficientemente picos de alta demanda.						
10	La gestión actual de la entrega contribuye a la satisfacción del cliente del restaurante.						



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 30-03-2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos:	JUAN ELOY HUAYHUA ARIVILCA
Dirección:	JR. LOS LAURELOS 318
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	41795414
Teléfono:	951 762 324
email:	eloyarivilca@gmail.com
Nombres y Apellidos:	
Dirección:	
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	
Teléfono:	
email:	
Facultad y/o Escuela de Posgrado:	INGENIERIA DE SISTEMAS
Escuela Profesional o Mención:	INGENIERIA DE SISTEMAS
Título o Grado Académico a optar:	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS
Asesor:	Dr. PAUL MAMANI TISNADO
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:	
Trabajo de Investigación ☐	Tesis ☒
Trabajo de Suficiencia Profesional ☐	Trabajo Académico ☐
Título: DESARROLLO DE UN PROCESO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA EN UN ENFOQUE DE RESTAURANTES PARA LA EMPRESA CORPORACIÓN SOL DEL MISTI JULIACA 2024	
Palabras claves, (3 a 5 términos):	
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2} ?	
2	

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☒ Bachiller ☐ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.



Internacional



Nacional

Línea de investigación: CIENCIA DE LOS ORDENADORES – P24

Firma de Autor



huella digital

30-03-2026

Fecha