



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**Sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes en  
el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Ingeniero de Sistemas**

**AUTOR:**

**Vasquez Valverde, Julian Alejandro (orcid.org/0009-0008-6219-0117)**

**ASESOR:**

**Mg. Gomez Peña, Jose Martin (orcid.org/0000-0001-7473-5892)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Sistemas de Información y Comunicaciones**

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

**Desarrollo económico, empleo y emprendimiento**

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mis hijos, porque su amor es la fuente de motivación para alcanzar todas mis metas.

A mi madre, quien con su amor y apoyo me impulsa a seguir adelante, habiendo sido fundamental para la obtención de este logro.

A mi difunto padre quien con su cariño y enseñanzas me impulso a siempre ser mejor profesional.

A mi pareja por el amor y apoyo que me supo dar en todo momento sin lo cual este logro no habría sido posible.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo y a mi Asesor por darme las herramientas necesarias de estudio para desarrollarme como un profesional.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GOMEZ PEÑA JOSE MARTIN, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes en el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023", cuyo autor es VASQUEZ VALVERDE JULIAN ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 08 de Abril del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GOMEZ PEÑA JOSE MARTIN <b>DNI:</b> 40658008 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7473-5892	Firmado electrónicamente por: JGOMEZP el 12-04-2024 17:41:42

Código documento Trilce: TRI – 0741913





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VASQUEZ VALVERDE JULIAN ALEJANDRO estudiante de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes en el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
VASQUEZ VALVERDE JULIAN ALEJANDRO <b>DNI:</b> 43323632 <b>ORCID:</b> 0009-0008-6219-0117	Firmado electrónicamente por: JUVASQUEZVA el 18- 04-2024 20:32:45

Código documento Trilce: INV - 1565787



## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población, muestra y muestreo.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Método de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.....	21
<b>Tabla 2</b> Facilidad de acceso al Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.....	22
<b>Tabla 3</b> Nivel de disponibilidad del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.....	24
<b>Tabla 4</b> Nivel de amigabilidad del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.....	25
<b>Tabla 5</b> Nivel de respuesta del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.....	26
<b>Tabla 6</b> Nivel de usabilidad del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.....	28
<b>Tabla 7</b> Prueba de normalidad .....	30
<b>Tabla 8</b> Correlación entre sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín .....	30
<b>Tabla 9</b> Correlación entre facilidad de acceso al sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín .....	31
<b>Tabla 10</b> Correlación entre disponibilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín .....	32
<b>Tabla 11</b> Correlación entre amigabilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín .....	32
<b>Tabla 12</b> Correlación entre respuesta del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.....	33
<b>Tabla 13</b> Correlación entre usabilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.....	34

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.....	21
<b>Figura 2</b> Facilidad de acceso al Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.....	23
<b>Figura 3</b> Nivel de disponibilidad del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.....	24
<b>Figura 4</b> Nivel de amigabilidad del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.....	25
<b>Figura 5</b> Nivel de respuesta del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.....	27
<b>Figura 6</b> Nivel de usabilidad del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.....	28



## Resumen

El objetivo principal del presente estudio es establecer cuál es la influencia de un Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023. El estudio es importante porque la implementación de un sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes del hospedaje de mascotas permitirá automatizar y agilizar el proceso, lo que se traducirá en una mejora significativa en la atención al cliente y en la eficiencia operativa de la empresa. Al digitalizar el proceso de registro, se reducirán los tiempos de espera y las posibilidades de errores, aumentando la satisfacción de los clientes y mejorando la reputación de Happy Pet Lurín en el mercado de servicios de hospedaje de mascotas.

El enfoque de la investigación es cuantitativo de tipo aplicado, la muestra está conformada por 30 clientes del Hospedaje. Se concluye que existe una relación positiva moderada entre sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.551 y  $p=0.00<0.01$  (El rho de Spearman es una medida de correlación no paramétrica que evalúa la relación entre dos variables clasificadas ordinalmente), aceptándose la hipótesis alterna: un sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023.

**Palabras clave:** Sistema web, asistente virtual, registro de solicitudes, clientes, Hospedaje de mascotas.

## Abstract

The main objective of this study is to determine the influence of a web system with a virtual assistant on the customer request registration at Happy Pet Lurín Pet Boarding in the year 2023. The study is significant because the implementation of a web system with a virtual assistant for pet boarding request registration will allow the automation and streamlining of the process, resulting in a significant improvement in customer service and operational efficiency for the company. By digitizing the registration process, waiting times and the likelihood of errors will be reduced, enhancing customer satisfaction and bolstering the reputation of Happy Pet Lurín in the pet boarding services market.

The research follows a quantitative applied approach, and the sample comprises 30 clients from the Pet Boarding. The conclusion drawn is that there exists a moderate positive relationship between the Web system with a virtual assistant and the registration of customer requests at Happy Pet Lurín Pet Boarding. The Spearman's Rho result is 0.551 with a p-value of  $0.00 < 0.01$  (The Spearman's rho is a non-parametric correlation measure that assesses the relationship between two variables ranked ordinally), supporting the alternative hypothesis: a web system with a virtual assistant positively influences the registration of customer requests at Happy Pet Lurín Pet Boarding in the year 2023.

**Keywords:** Web system, virtual assistant, request registration, customers, Pet Boarding.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el sector turismo experimenta un crecimiento significativo, y cada vez más personas muestran interés en viajar, lo que ha llevado a varios países a crear espacios más acogedores para los visitantes (Capuano et al., 2022). En muchos lugares, el turismo se ha vuelto accesible para una amplia gama de personas, incluso si no pueden permitirse viajar al extranjero, ya que existen opciones dentro del país para explorar (Capuano et al., 2022). Con esta creciente tendencia de viajar de forma más económica para diferentes segmentos de la sociedad, surgen nuevos desafíos para los turistas, pero al mismo tiempo, se abren más oportunidades comerciales. Los viajeros, se enfrena a un problema común, relacionado con el cuidado de sus mascotas (Munkevics y Munkevica, 2021). Según Convington (2022) tener una mascota es tan común que aproximadamente una de cada tres personas es dueña de una, el autor señala que los perros lideran la lista como la mascota más popular, con 470 millones de ejemplares, seguidos por los gatos con 370 millones, y, en tercer lugar, las aves con 250 millones de propietarios (Convington, 2022).

Es importante destacar que, las mascotas con el tiempo, han pasado a ser considerados como parte de la familia Yung y Chih (2021). Los mismos autores señalan que, de acuerdo con un estudio realizado por Euromonitor International, el mercado relacionado con las mascotas experimentó un crecimiento superior al 66% en los últimos diez años, superando así el crecimiento económico mundial del 43%. Esto demuestra que la industria de los animales está adquiriendo una mayor relevancia (Wu, 2021). En la actualidad, el mercado de mascotas es uno de los de más rápido crecimiento a nivel global. Durante el año 2018, la facturación global del mercado de mascotas alcanzó los 124,6 mil millones de dólares, representando un aumento de 4,3 % con respecto a los 119,5 mil millones de dólares registrados en el 2017 (Amaut, Grover, Matheus y Mera, 2023).

En el Perú, Mendiola (2022) señala que existen alrededor de cinco millones de perros y 2,9 millones de gatos. Un ciudadano gasta en promedio 350 soles mensuales en todas las necesidades de estas pequeñas mascotas que le acompañan diariamente. También es importante mencionar que las principales

urbes del país son las que han experimentado un mayor crecimiento en la relación entre personas y mascotas. En ciudades como Lima, Arequipa, Trujillo, Piura y Chiclayo, el desarrollo de la industria está en constante crecimiento. Como resultado de todo lo señalado, aquellos que tienen mascotas y desean viajar enfrentan algunas dificultades como ¿existen alojamientos para mascotas mientras no esté en casa adecuado que permita mascotas? ¿existirá algún sitio web para registrar a mi mascota y la puedan cuidar? Teniendo en cuenta ello, en la actualidad son cada vez más las familias y personas en general quienes ante alguna eventualidad (viajes familiares por vacaciones, fines de semana largo, por negocios, imprevistos entre otros) dejan a sus mascotas en los diferentes hospedajes que existen en los alrededores de Lima.

En ese contexto, encontramos al Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín que carece de un sistema web institucional que realice el proceso de registro de solicitudes de Hospedaje de mascotas y establecer así una mayor concurrencia de clientes quienes a la fecha han presentado problemas al intentar solicitar el servicio de hospedaje de mascotas, toda vez que este proceso se venía realizando por los medios tradicionales como son acercarse en persona o vía telefónica donde los clientes deberán brindar información referida a su mascota (edad, sexo, conducta, enfermedades preexistentes entre otros), los días que dejará a su mascota, la forma de pago, si el hospedaje realizará delivery o el cliente dejará a su mascota entre otros. Todos estos pasos pueden generar un largo tiempo al teléfono y la incomodidad del cliente, además de adicionar el hecho poder causar también molestias en los casos en que al acercarse en persona no encontraban disponibilidad o en momentos de alta concurrencia en la vía telefónica no poder ser atendidos.

El no contar con un sistema web con asistente virtual para el proceso de registro de solicitudes de Hospedaje en línea puede acarrear diversos problemas. En primer lugar, el hospedaje se ve limitado en su capacidad para realizar el registro de solicitudes a un público más amplio. Al no contar con una plataforma en línea, Happy Pet Lurín se encuentra en desventaja frente a la competencia, ya que los clientes potenciales pueden desconocer la existencia de este servicio o tener información sobre la disponibilidad existente.

Además, la ausencia de un sistema web institucional dificulta a los clientes realizar reservas y consultas de manera eficiente. Al no contar con una plataforma en línea que permita realizar reservas de hospedaje para mascotas. Esta falta de comodidad y agilidad en el proceso de reserva puede disuadir a potenciales clientes y llevar a una disminución en la demanda del hospedaje. Asimismo, la falta de una presencia en línea impide al Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín aprovechar las ventajas del marketing digital.

En lo que respecta al problema general tenemos: ¿Cuál es la influencia de un Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes en el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023?, los problemas específicos son los siguientes: a) ¿Cuál es la influencia de la facilidad de acceso al Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes en el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023?, b) ¿Cuál es la influencia del nivel de disponibilidad del Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023?, c) ¿Cuál es la influencia del nivel de amigabilidad del Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023?, d) ¿Cuál es la influencia del nivel de respuesta del Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023? y e) ¿Cuál es la influencia del nivel de usabilidad del Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas en Happy Pet Lurín, año 2023?.

El estudio se justifica en el aspecto práctico en la medida en que la implementación de un sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes del hospedaje de mascotas permitirá automatizar y agilizar el proceso, lo que se traducirá en una mejora significativa de la eficiencia operativa y en la atención a los clientes de la empresa. Al digitalizar el proceso de registro, se reducirán los tiempos de espera y las posibilidades de errores, aumentando la satisfacción de los clientes y mejorando la reputación de Happy Pet Lurín en el mercado de servicios de hospedaje de mascotas.

Desde una perspectiva teórica, al aplicar el desarrollo de un sistema web, se integran conceptos de diseño de interfaces amigables, seguridad de datos y

optimización de procesos. En la investigación se utilizará las mejores prácticas desplegar y desarrollar el sistema, asegurando que cumpla con los estándares de calidad y funcionalidad requeridos.

Es importante destacar que según un estudio de Cuore (2021), en Lima, el 6% de las personas encuestadas acceden a este tipo de servicio, lo que representa una importante demanda de los hospedajes de mascotas. Teniendo en cuenta ello, la realidad problemática que se plantea en el estudio, es la ausencia de un sistema web con asistente virtual en el proceso de registro de solicitudes de Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín y cómo esto afecta la demanda de clientes en el negocio. En la actualidad, contar con una presencia en línea sólida se ha vuelto crucial para todo tipo de empresas, incluido el de los hospedajes para mascotas.

En ese sentido, la tesis tiene como objetivo principal establecer cuál es la influencia de un Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023. Además, será importante poder determinar qué características debe tener la Plataforma web para la reservación de habitaciones que va a permitir mejorar la demanda del hospedaje de mascotas HappyPet Lurín. En cuanto a los objetivos específicos tenemos: a) Establecer cuál es la influencia de la facilidad de acceso al Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023, b) Establecer cuál es la influencia del nivel de disponibilidad del Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023, c) Establecer cuál es la influencia del nivel de amigabilidad del Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas en Happy Pet Lurín, año 2023, d) Establecer cuál es la influencia del nivel de respuesta del Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023 y e) Establecer cuál es la influencia del nivel de usabilidad del Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023.

Un sistema web institucional con asistente virtual para el proceso de registro de solicitudes de Hospedaje les permitiría implementar estrategias de marketing digital, como el uso de redes sociales, publicidad en línea y optimización para

motores de búsqueda. Estas herramientas son fundamentales para aumentar la visibilidad de la empresa, generar interés en los servicios ofrecidos y atraer a nuevos clientes.

En ese sentido, la hipótesis general es que un sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En lo que respecta a los antecedentes internacionales, Apugllón (2021) en su estudio que tuvo como objetivo implementar una aplicación web para gestionar las ventas y los servicios de la Empresa COMPUDAV. El enfoque del estudio fue mixto, de tipo bibliográfico, los métodos utilizados incluyeron el deductivo, el inductivo y se aplicaron encuestas y entrevistas a 54 trabajadores. La implementación del sistema permitió aumentar las ventas de la empresa, asimismo, los clientes pueden gestionar sus compras directamente en la plataforma, lo que ha permitido aumentar su satisfacción.

Este estudio sobre la implementación de una aplicación web en la empresa COMPUDAV es fundamental para contextualizar y respaldar la relevancia sobre los sistemas web en el registro de solicitudes. Este antecedente de investigación demuestra que la implementación de sistemas web puede tener un impacto positivo en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Garibay (2020) en su trabajo que tuvo como fin crear y desarrollar un asistente virtual que brinde asistencia a los usuarios del programa de recompensas Club Premier, el cual pertenece a Premier Loyalty & Marketing. Para llevar a cabo el desarrollo de la aplicación, el enfoque del estudio es cuantitativo que incluye seis fases en el que se detallan las funciones de cada participante y las tareas que deben completarse. Las primeras tres etapas se centraron en la planificación del proyecto, la elaboración de las estrategias de implementación y la incorporación de una base de conocimiento para capacitar al asistente virtual, además de la fase de pruebas de esta herramienta. Posteriormente, se ejecutaron las etapas de lanzamiento, ajustes y autogestión, las cuales permitieron poner en funcionamiento la aplicación como un asistente en la atención al cliente. La conclusión a la que



llega el autor es que los asistentes virtuales ofrecen importantes oportunidades para mejorar la atención al cliente. Estos eficientes mecanismos de ahorro de costos tienen la capacidad de reconocer las llamadas y clientes que verdaderamente necesitan la intervención de un operador humano. Además, ofrecen un servicio rápido y sencillo que atiende las preocupaciones de los consumidores y soluciona las preguntas del usuario en cualquier momento.

Aldana y Gómez (2019), en su investigación que tuvo como propósito realizar la planeación de una aplicación web de ventas en línea para ORAN-ING. El enfoque se basa en la guía del PMBOK sexta versión, considerada una buena práctica en la gerencia de proyectos. En el estudio proyecto, se empleó un enfoque descriptivo y prescriptivo. Se emplearon encuestas y entrevistas para recopilar la información necesaria. Los autores concluyeron que la implementación de la aplicación web posibilitó a ORAN-ING aumentar sus ventas a través de la creación de un nuevo canal comercial electrónico. Esto resultó en la reducción de los costos de comercialización, el aumento en los niveles de venta y una rotación más rápida de sus inventarios. La aplicación web brindó a los clientes de ORAN-ING la capacidad de explorar productos mediante un catálogo en línea, realizar compras utilizando un carrito de compras y efectuar pagos en línea. Además de los beneficios para los clientes, la empresa también logrará ventajas como un control más efectivo de inventarios y una gestión optimizada de la facturación.

La investigación es de gran relevancia ya que proporciona resultados relevantes de cómo la implementación de una aplicación web puede tener un impacto positivo tanto en la eficiencia operativa como en el crecimiento del negocio. El hecho de que se haya utilizado una metodología basada en el PMBOK sexta versión sugiere una sólida gestión de proyectos, lo cual es esencial en el desarrollo de sistemas web.

Guanolema (2019), en su investigación que tuvo como propósito lograr la automatización del proceso de ventas y compras en la empresa "Raza". Para ello, se aplicó un enfoque guiado por pruebas (TDD). En la etapa de definición de requisitos, se identificaron y planificaron un total 8 historias técnicas 29 historias de usuarios, las cuales se desarrollaron por medio de SCRUM. Este enfoque condujo a una mayor eficiencia y calidad del software, al posibilitar de ejecutar las tareas de

manera independiente. El resultado final fue la creación de un sistema de compra y venta que demandaba recursos mínimos del lado del cliente. Se llevaron a cabo dos estudios para evaluar la reducción de tiempos en comparación con los procesos manuales y automatizados. Los resultados indicaron una disminución en los tiempos de ejecución que osciló entre el 25% y el 91%. Estos estudios revelaron diferencias estadísticamente significativas, demostrando una reducción tangible del tiempo después de la implementación del sistema web.

La investigación llevada a cabo sobre la automatización del proceso de compra y venta es relevante porque ofrece una valiosa perspectiva sobre cómo la implementación de sistemas web puede transformar procesos comerciales.

El uso del enfoque de desarrollo guiado por pruebas (TDD) y la metodología SCRUM para desarrollar el sistema web destacan prácticas efectivas en la gestión de proyectos de software. Esto puede ser aplicado directamente en el estudio, ya que también se está trabajando en el desarrollo de un sistema web. Además, la evidencia estadística en el estudio realizado refuerza la validez y el impacto de la implementación de sistemas web en entornos empresariales.

Nieto (2020) en su investigación que tuvo como propósito desarrollar una aplicación web en la cual se incluya un Chatbot impulsado por IA, lo que permita a los proveedores de la Unab lograr una eficaz gestión de sus cuentas. Para recopilar datos, llevaron a cabo una revisión bibliográfica y se consultó información en la web. Además, se ha recopilado información sobre la evolución del desarrollo de la aplicación web, optando por emplear el nuevo marco de desarrollo de aplicaciones de Google, Flutter. Se puede concluir que la creación de la aplicación web y la incorporación del chatbot han generado una reducción significativa en el tiempo necesario para que los proveedores de la Unab consulten la información de cuentas por pagar. La inclusión de bots como asistentes en los procesos de atención al usuario ha tenido un impacto sumamente positivo en la optimización de dichos procedimientos, mejorando la eficiencia en el uso de recursos, aumentando la satisfacción de los clientes y, como consecuencia, fortaleciendo las relaciones entre las partes involucradas.

En lo que respecta a los antecedentes nacionales, Carrillo y Huamán (2023), en su investigación que tuvo como propósito evaluar si la implementación de un sistema web permite automatizar el proceso de ventas de una empresa en Lima durante el año 2020. Para abordar la problemática vinculada al registro manual de las solicitudes de los clientes en el proceso de ventas, emplearon un enfoque aplicado y un diseño pre experimental. La población objetivo de la investigación se centró en los clientes de la empresa. Para recolectar datos, se emplearon encuestas y el registro de pedidos de los clientes, tanto antes como después de que se implemente el sistema. Se concluyó que la introducción del sistema web generó un impacto positivo en diversos indicadores relacionados con el proceso de ventas. Esta investigación, es relevante porque ofrece pruebas sólidas sobre los beneficios potenciales de incorporar un sistema web en una empresa. En primer lugar, se detectó un aumento en el promedio de clientes potenciales, pasando de 21.74 a 24.77, representando un aumento promedio del 3.02. En segundo lugar, la satisfacción del cliente también mostró una mejora significativa, aumentando el promedio de 21.61 a 26.44, lo que equivale a un aumento promedio del 4.82. Finalmente, se observó un incremento en el promedio de pedidos por cliente, de 1.81 a 2.75, equivalente a un aumento promedio del 0.93. Estos resultados respaldan la eficacia de la implementación del sistema web en la optimización del proceso de ventas de RTC PERÚ, mejorando la captación de clientes potenciales, la satisfacción del cliente y el número de pedidos por cliente.

Indicativos de cómo una solución similar podría ser beneficiosa para Happy Pet Lurín, son los resultados obtenidos en la investigación que se vinculan con el aumento en el promedio de clientes potenciales, la mejora en la satisfacción del cliente y el incremento en el número de pedidos por cliente después de la implementación del sistema web.

Cárdenas (2022), en su estudio que tuvo el propósito de mejorar el proceso para registrar pensiones y matrículas en la I.E. Isaac Newton, reduciendo el tiempo de atención a los usuarios y evitando la pérdida de información. Para abordar esta cuestión, el autor empleó el enfoque cuantitativo y descriptivo, con un diseño no experimental. El autor aplicó una encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para obtener datos relevantes. Se obtuvo como resultado que el

86.95% de la muestra encuestada no estaban satisfechos con el sistema actual de la institución. Además, el 91.20% consideró necesario implementar un sistema web para registrar las pensiones y las matrículas. Estos resultados respaldan la hipótesis planteada, con un p valor igual a 0.000, confirmando la viabilidad de la investigación para implementar un sistema web en la I.E. Isaac Newton.

Este estudio es significativo al proporcionar una clara evidencia de cómo la implementación de un sistema web puede abordar desafíos de eficiencia y satisfacción del cliente en una organización. Los resultados obtenidos revelaron altos niveles de insatisfacción con el sistema actual y un fuerte respaldo a la idea de implementar un sistema web. En el contexto de Happy Pet Lurín, estos hallazgos sugieren que la implementación de un sistema web para el registro de solicitudes de hospedaje de mascotas podría llevar a mejoras similares en la satisfacción y la eficiencia de la empresa, respaldando así la viabilidad y relevancia de tu estudio.

Huamán (2020), en su estudio que tuvo como objetivo la implementación de un sistema de gestión de solicitudes de servicio para atender a los clientes en una empresa de desarrollo de software. El estudio se llevará a cabo siguiendo las pautas del marco de trabajo PMBOK. Para la creación del software se empleó Scrum con el objetivo de garantizar un enfoque ágil en el proyecto. Además, se utilizará BPMN para representar el flujo de actividades del negocio, y todas estas tareas se realizarán durante la primera iteración de la etapa de desarrollo. Por último, para establecer los procesos se contará con la asistencia de ITIL. La conclusión a la que llegó el autor es que, con la implementación de la solución propuesta, se mejoró notablemente en la experiencia del cliente al reducir significativamente los tiempos de espera, lo que garantizará una mayor satisfacción del usuario final. Asimismo, el personal verá un incremento en su productividad, dado que las solicitudes se resolverán de forma más eficiente y ágil.

Este estudio, aporta una valiosa perspectiva de cómo la implementar soluciones tecnológicas tiene impactos positivos tanto en la satisfacción del cliente como en la eficiencia operativa empresarial.

Pérez et al. (2021), en su estudio que tuvo como propósito definir cómo un sistema web contribuye a seguir y controlar las solicitudes. El sistema web fue desarrollado utilizando PHP y se conectó a una base de datos MySQL. Para su

desarrollo, se aplicó el marco de trabajo ágil Scrum. Con un enfoque aplicado, la investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y el diseño fue pre experimental. Los resultados del estudio señalaron que la introducción de esta tecnología mejoró significativamente los procedimientos. Se evidenció que la implementación del sistema web para el monitoreo y gestión de solicitudes redujo el tiempo de prestación del servicio en un 25%, aumentó el promedio de la capacidad en un 12% y generó un incremento del 8% en la productividad. En conclusión, este sistema web se identificó como una mejora sustancial en la supervisión y gestión de solicitudes en Grupo Leader S.A.C.

Este estudio, ofrece evidencia sólida sobre cómo la introducción de un sistema web tiene impactos positivos en la eficiencia de los procesos y la productividad organizacional. En este contexto, aspectos técnicos como el uso de PHP como lenguaje de programación, la conexión a una base de datos MySQL y la aplicación del marco de trabajo ágil Scrum son elementos que pueden ser relevantes para el desarrollo de la tesis actual.

Cerrón et al. (2022) realizaron un estudio con el propósito de desarrollar un sistema web que tenga un chatbot con el fin de que se aborde la violencia hacia la mujer. Para alcanzar este objetivo, utilizaron herramientas de desarrollo como la metodología Scrum, el lenguaje de programación PHP y una base de datos en MySQL. Este sistema es adaptable y puede ser utilizado en diversos dispositivos, incluyendo teléfonos celulares, laptops y computadoras personales. Los resultados obtenidos en el estudio indicaron que el 94.3 % de las mujeres encuestadas encontraron que el chatbot funcionaba correctamente, mientras que el 5.7 % experimentó dificultades en su funcionamiento. Además, el 95.7 % de las mujeres informaron que la página web Lisa Warmi operaba correctamente al realizar las tareas solicitadas, en comparación con el 4.3 % que consideró que la aplicación web no funcionaba adecuadamente.

## **2.1. Bases Teóricas**

En lo que respecta al hospedaje de mascotas, el sitio especializado Dimitrios (2023) señala que un hospedaje de mascotas es una opción de alojamiento diseñada para perros y otras mascotas, brindando la posibilidad de pernoctar o disfrutar de estadías diurnas. Además, este lugar puede ofrecer servicios de atención y adiestramiento para las mascotas. En ese sentido, Los hoteles para mascotas, surgen ante la necesidad de los dueños de mascotas cuando es necesario dejar a sus animales bajo supervisión durante su ausencia, como en casos de viajes, salidas o desplazamientos.

Asimismo, Fu (2022) indica que, a diferencia de los hoteles tradicionales, los hoteles para mascotas están centrados en las mascotas, lo que significa que son lugares específicos para las mascotas en donde puedan jugar, correr mientras sus dueños no están. Un hotel para mascotas ofrece alojamiento, comida, bebida, entretenimiento y diversión para las mascotas, a diferencia de los hoteles urbanos, los hoteles para mascotas comúnmente no se encuentran en el centro de la ciudad, sino que en su mayoría se construyen cerca de áreas naturales como zonas costeras, montañas, bosques, cañones, pueblos, lagos y aguas termales.

Los términos "pensionado de mascotas" y "cuidado diurno" son sinónimos de hoteles para mascotas. Estos hoteles ofrecen una amplia variedad de servicios para mascotas, como alojamiento, cuidado diurno, servicios de aseo, entrenamiento, tratamientos de spa, servicios recreativos y otros más. Los hoteles para mascotas se centran en proporcionar comidas gourmet de alta calidad y nutritivas para las mascotas que los visitan, además de brindarles áreas de recreación como piscinas, césped y otras infraestructuras para servir mejor a las mascotas. En este lugar, las mascotas pueden disfrutar del mejor servicio y pasar un tiempo relajante con sus familias (Fu, 2022).

Dimitrios (2023) señala que, los hoteles para mascotas, han surgido como respuesta a la necesidad de propietarios actuales de animales de compañía que carecen de un lugar seguro y adecuado para brindar el cuidado y afecto que sus mascotas requieren. Estos establecimientos especializados ofrecen un entorno acogedor y protegido, permitiendo a los dueños dejar a sus mascotas durante períodos en los que no pueden atenderlas debido a compromisos laborales o

vacaciones. Durante la estancia, se aseguran de proporcionar alimentación adecuada, atención médica y recreación. Esto brinda a los propietarios la tranquilidad de que sus mascotas recibirán el mismo nivel de cuidado y afecto, incluso cuando no pueden atenderlas personalmente. En consecuencia, los hoteles para mascotas se han convertido en una valiosa solución para aquellos dueños que buscan garantizar el bienestar de sus queridas mascotas en ausencia física..

Teniendo en cuenta estas definiciones, se puede conceptualizar a un hospedaje para mascotas como un establecimiento diseñado para brindar alojamiento y cuidado a animales domésticos mientras sus dueños están fuera de casa. Estos lugares ofrecen un ambiente seguro y confortable para que las mascotas puedan disfrutar de una estancia agradable durante la ausencia de sus dueños. Los hoteles para mascotas cuentan con instalaciones adecuadas, como espacios individuales o compartidos, áreas de juego y esparcimiento, así como servicios de alimentación y cuidados veterinarios básicos.

En un hospedaje para mascotas, el bienestar y la comodidad de los animales son una prioridad (Fu, 2022). Los profesionales y el personal capacitado se encargan de atender las necesidades específicas de cada mascota, asegurándose de que reciban una alimentación adecuada, atención médica si es necesario y el tiempo de recreación necesario para su bienestar emocional. Además, algunos hoteles para mascotas ofrecen servicios adicionales, como aseos y peluquería, para mantener a los animales limpios y cómodos durante su estancia (Bassani, 2023).

El concepto de hospedaje para mascotas ha crecido en popularidad debido a que muchas personas consideran a sus mascotas como parte de la familia y desean asegurarse de que estén en buenas manos cuando no pueden cuidar de ellas personalmente. Estos hoteles proporcionan una solución confiable y segura para aquellos que necesitan dejar a sus mascotas al cuidado de profesionales mientras se encuentran de viaje, en vacaciones o por cualquier otro motivo. Con servicios personalizados y un enfoque centrado en el bienestar animal, los hospedajes para mascotas ofrecen una experiencia positiva tanto para los dueños como para sus amadas mascotas.

Por otro lado, en lo que respecta a un sistema web con asistente virtual, Avilés, Ávila y Ávila (2020) explican que el término "sistema web" o "sistema basado en web" se refiere a una aplicación de software o plataforma que funciona completamente a través de un navegador web y hace uso de la conectividad a Internet para su operación. Este tipo de sistema posibilita a los usuarios acceder e interactuar con las funciones, datos y servicios del sistema mediante una interfaz web, eliminando así la necesidad de instalar cualquier software en el dispositivo del usuario. Los sistemas web abarcan diversas aplicaciones, incluyendo sitios web, aplicaciones web, plataformas de compras en línea, software basado en la nube y herramientas colaborativas.

Por otro lado, Buñay et al. (2021) señalan que los sistemas web son plataformas de software diseñadas para operar a través de una red de comunicación, generalmente Internet, y permitir la interacción con usuarios mediante navegadores web. Estos sistemas facilitan la entrega de servicios, datos y aplicaciones a través de la World Wide Web.

Teniendo en cuenta estas definiciones, un sistema web es una aplicación informática o plataforma que opera completamente a través de un navegador web y utiliza la conectividad a Internet para funcionar. Es importante destacar que los sistemas web permiten el acceso y la interacción a través de una interfaz en línea. Esto implica que los usuarios pueden utilizar el sistema desde cualquier lugar y dispositivo con conexión a Internet, lo que brinda una mayor flexibilidad y accesibilidad. Asimismo, los sistemas web pueden ser de diversos tipos desde sitios web informativos y aplicaciones web hasta plataformas más complejas que ofrecen servicios, como compras en línea, sistemas de gestión empresarial o aplicaciones colaborativas. Estos sistemas se ejecutan en servidores remotos, lo que significa que el procesamiento y almacenamiento de datos se realiza en la nube, lo que permite una mayor escalabilidad y facilidad para mantener y actualizar el software centralizado.

Las dimensiones para medir el sistema web son las siguientes: a) La accesibilidad se refiere a la capacidad de un sistema o aplicación para permitir que los usuarios accedan a su contenido, independientemente de su nivel de habilidad física o tecnológica (Rumoroso, 2023). b) La disponibilidad está relacionada con



que tan disponible se encuentra la información cuando se necesita, ya sea por individuos, procesos o aplicaciones autorizadas en el momento requerido (Rodríguez et al., 2020). c) El tiempo de respuesta se refiere al lapso entre la solicitud de un usuario y la recepción de la respuesta (Piñero et al., 2021). d) La usabilidad se centra en la facilidad con la que un sistema o aplicación puede ser utilizado para alcanzar un objetivo específico, especialmente en el contexto de las tecnologías de la información (Delgado, 2021).

Estos conceptos son esenciales en la interacción de los usuarios internos con los sistemas de información, abarcando la accesibilidad fácil y universal, la disponibilidad de información, la velocidad de respuesta del sistema y la facilidad de uso para alcanzar sus metas deseadas.

En lo que respecta al registro de solicitudes, Moraes (2023) señala que, en el ámbito del comercio electrónico, se denomina "registro de clientes" al procedimiento de inscripción y gestión de los datos de contacto, detalles de pago y direcciones de envío de los compradores en una tienda en línea. Este proceso puede ser llevado a cabo por el usuario al ingresar al sitio web, siendo importante destacar que un cliente se define como un consumidor que ha efectuado al menos una compra. En consecuencia, el registro de clientes conlleva la creación de una lista de compradores que tienen el potencial de convertirse en clientes.

Teniendo en cuenta estas definiciones, el registro de solicitudes en sistema web o plataforma web se refiere a la práctica de recopilar y almacenar información sobre las peticiones o solicitudes que los usuarios o clientes hacen a través de la página web. Estas solicitudes pueden ser diversas y pueden incluir Moraes (2023): a) Formularios de contacto: Cuando los usuarios completan un formulario de contacto para hacer preguntas, enviar comentarios o ponerse en contacto con el propietario del sitio web. b) Registro de usuarios: Cuando un usuario se registra en un sitio web, proporciona una serie de datos como sus nombres y apellidos, su email entre otros. c) Solicitudes de información: Cuando los usuarios solicitan información adicional sobre servicios y productos ofrecidos en el sitio web. d) Solicitudes de soporte: Cuando los usuarios requieren asistencia o soporte técnico a través del sitio web. e) Solicitudes de compra: Cuando los usuarios realizan

compras en línea, brindan información sobre los servicios y productos que desean adquirir así como el medio de pago.

El registro de solicitudes en una página web implica capturar y almacenar datos relacionados con estas interacciones, lo que puede ser valioso para varios propósitos, como el seguimiento de consultas de clientes, la generación de estadísticas sobre la actividad del sitio web, la mejora de la atención al cliente y la toma de decisiones comerciales informadas. Además, puede ayudar a garantizar la seguridad y la integridad de las transacciones en línea y a mantener un registro de las interacciones con los usuarios para futuras referencias o auditorías.

En ese contexto, el sitio especializado Zendesk (2023) indica que un registro de solicitudes constituye una base de datos que ordena los datos de los clientes actuales y posibles con el fin de presentarlos de manera sencilla, en ese contexto, contar con un registro de clientes completo posibilita a la empresa ofrecer un servicio personalizado, rápido y preciso, ya que tendrán acceso a la información más pertinente en cualquier momento.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.8 Tipo y diseño de investigación**

La investigación es cuantitativa, según Guerrero y Guerrero (2020), La investigación cuantitativa implica el estudio y análisis de datos numéricos y estadísticas para comprender y abordar preguntas de investigación o fenómenos, utilizando un enfoque basado en la cantidad y la medición. Este enfoque investigativo se orienta hacia la obtención de datos precisos y fiables mediante procedimientos estandarizados y estructurados, como cuestionarios y experimentos bajo condiciones controladas. Su objetivo fundamental es abordar preguntas de investigación de forma específica y establecer relaciones que cumplan con la causalidad entre las diversas variables bajo estudio. La recopilación de datos se lleva a cabo mediante encuestas, con la finalidad de medir y evaluar las relaciones entre dichas variables.

La investigación es experimental, según Corona y Fonseca (2023) estos estudios buscan establecer relaciones causales entre variables a través de la manipulación de una o más de ellas bajo condiciones controladas. La investigación experimental es fundamental para probar hipótesis y establecer relaciones de causa y efecto. En el estudio se busca establecer la causalidad entre un Sistema web con asistente virtual y el proceso de registro de solicitudes en el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023.

La tesis utiliza el enfoque del método hipotético-deductivo, según lo indicado por Pereyra (2020). Este método se fundamenta al formular hipótesis, las cuales se someten a pruebas empíricas por medio de recopilar y el analizar datos. La investigación inicia creando hipótesis, la cual puede derivar de teorías existentes o u observaciones previas. Luego, se recolectan datos para evaluar la validez de la hipótesis, considerándola válida o inválida en función de los resultados obtenidos. En el contexto de la investigación, la hipótesis examinada es que un sistema web con asistente virtual influye positivamente en el registro de solicitudes de clientes en el Hospedaje de Mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023.

En cuanto a la dimensión temporal, este análisis se realiza empleando un enfoque transversal, lo que significa que la recolección de datos se efectúa en un período de tiempo concreto. Asimismo, el estudio es no experimental, de acuerdo

con Pereyra (2020), es una forma de investigación en la que el investigador no interviene directamente en las variables independientes ni implementa intervenciones controladas. En cambio, se observan y recopilan datos sobre cada variable en su entorno natural o en situaciones ya existentes.

Por otro lado, se optó por aplicar la metodología SCRUM, que es un enfoque ágil de gestión de proyectos. La elección de SCRUM se justifica por su capacidad para abordar proyectos de desarrollo de software y sistemas web de manera iterativa y colaborativa, lo que se ajusta perfectamente a los objetivos de la tesis.

La metodología SCRUM permitirá dividir el desarrollo del sistema en ciclos o "sprints" cortos y enfocados de 2 a 4 semanas de duración. Cada sprint se centrará en el logro de objetivos específicos como es evaluar la influencia de la facilidad de acceso, la disponibilidad, la amigabilidad, la respuesta y la usabilidad del sistema. Cada uno de estos aspectos se abordarán en sprints individuales.

Asimismo, SCRUM fomenta la colaboración continua entre el equipo de desarrollo y los interesados, que en este caso incluirían a los clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín. Esto facilitaría la recopilación de datos, la retroalimentación y la validación de los resultados a lo largo del proceso de desarrollo del sistema.

Finalmente, SCRUM se basa en la adaptabilidad y la flexibilidad, lo que es esencial para un proyecto de investigación y desarrollo como este. A medida que se obtengan resultados y se realicen descubrimientos, el enfoque SCRUM permitiría ajustar las prioridades y la dirección del proyecto de manera ágil.

### **3.9 Variables y operacionalización**

Variable independiente: Sistema web con asistente virtual

Definición conceptual: Avilés, Ávila y Ávila (2020) explican que el término "sistema web" o "sistema basado en web" se refiere a una aplicación de software o plataforma que funciona completamente a través de un navegador web y hace uso de la conectividad a Internet para su operación. Este tipo de sistema posibilita a los usuarios acceder e interactuar con las funciones, datos y servicios del sistema mediante una interfaz web, eliminando así la necesidad de instalar cualquier software en el dispositivo del usuario. Asimismo, estos sistemas utilizan agentes

virtuales o chatbots para comunicarse con los usuarios a través de interfaces web, proporcionando respuestas a consultas, asistencia en la navegación, realización de tareas específicas y ofreciendo recomendaciones según las necesidades del usuario.

Definición operacional: El sistema web con asistente virtual según Rumoroso (2023), Rodríguez et al. (2020), Piñero et al. (2021), Delgado, (2021) se puede medir teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: accesibilidad, disponibilidad, tiempo de respuesta y usabilidad. Para ello, se construyó una escala Likert de cinco puntos.

Variable dependiente: Registro de solicitudes

Definición conceptual: Zendesk (2023) indica que un registro de solicitudes constituye una base de datos que ordena los datos de los clientes actuales y posibles con el fin de presentarlos de manera sencilla, en ese contexto, contar con un registro de clientes completo posibilita a la empresa ofrecer un servicio personalizado, rápido y preciso, ya que tendrán acceso a la información más pertinente en cualquier momento.

Definición operacional: El registro de solicitudes se puede medir a partir de las siguientes dimensiones: requisitos de información, facilidad de modificación, comunicación, seguridad y privacidad, pagos (Moraes, 2023). Para ello, se construyó una escala Likert de cinco puntos.

### **3.10 Población, muestra y muestreo**

En lo que respecta a la población, según la definición de Pereyra (2020), es la totalidad de elementos, individuos, eventos o fenómenos los cuales tienen una o más características similares y que se pretenden investigar. Se establece su alcance considerando los objetivos de la investigación y los recursos disponibles para llevar a cabo el estudio. La muestra se extrae de esta población.

La población está formada por los clientes del Hospedaje de Mascotas Happy Pet Lurín del mes de octubre que asciende a 30 clientes. En lo que atañe a la selección de la muestra, según Pereyra (2020), se define como un subconjunto representativo. Para permitir la generalización de los resultados al conjunto de estudio, la elección de la muestra debe cumplir con requisitos de homogeneidad,

representatividad y suficiencia. Puede ser aleatoria o no aleatoria. En este estudio, se opta por un muestreo censal, que implica, tal como lo señala la Universidad de Extremadura (2020), se refiere a la práctica de recopilar datos o información de toda la población en estudio en lugar de seleccionar solo una muestra representativa. A diferencia de los métodos de muestreo convencionales que eligen una porción específica de la población para realizar inferencias sobre el conjunto, el muestreo censal busca abarcar a cada individuo o elemento de la población. Este enfoque exhaustivo tiene la ventaja de proporcionar resultados precisos y completos, eliminando la posibilidad de error de muestreo.

### **3.11 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En el marco de esta investigación, se empleó la técnica de encuesta, según lo descrito por Pereyra (2020). Esta técnica implica la recopilación sistemática de datos a través de cuestionamientos estandarizados dirigidos a la muestra representativa de la población de estudio. El propósito es obtener información concerniente a las opiniones y percepciones de los encuestados.

El instrumento para recolectar datos, fue el cuestionario, de acuerdo con la definición de Pereyra (2020), el cuestionario está formado por un conjunto de preguntas estandarizadas y han sido presentadas a los participantes con el fin de obtener información sobre su actitud, opinión, comportamiento y características sociodemográficas.

El proceso para validar las encuestas se llevó a cabo mediante el juicio de expertos, se llevó a cabo para ambas encuestas. Esta validación implica que especialistas en el campo de estudio evaluaron minuciosamente los instrumentos para garantizar que midieran de manera precisa lo que se pretendía evaluar y que fueran pertinentes para el contexto de investigación. Estos expertos fueron seleccionados en base a su amplio conocimiento y experiencia en el ámbito específico de la investigación.

### **3.12 Procedimientos**

En el proceso de investigación, se comenzó por trabajar con las variables "sistema web con asistente virtual" y "registro de solicitudes", a partir de las cuales se elaboraron dos instrumentos desarrollados en la escala de Likert. Estos instrumentos se sometieron a una evaluación por parte de expertos, y se midió su nivel de confiabilidad. Es relevante señalar que se obtuvo la debida autorización para llevar a cabo el estudio en la empresa seleccionada. Luego, los resultados se sometieron a un proceso de sistematización mediante el uso de SPSS V25.

### **3.13 Método de análisis de datos**

Posterior a la etapa de recopilación de datos a través, se procedió a crear una base de datos en Excel para el almacenamiento de toda lo recabado. A continuación, se trasladó dicha información al paquete SPSS V25, con el propósito de llevar a cabo el análisis inferencial y descriptivo. Además, se ejecutará la prueba de normalidad para evaluar la distribución de cada variable.

### **3.14 Aspectos éticos**

En el proceso investigativo, se brindó a cada participante una explicación detallada acerca de cada objetivo del estudio, los procedimientos involucrados y cualquier información pertinente antes de solicitar su consentimiento para su participación; es importante destacar que dicho consentimiento es completamente voluntario. Además, se garantizó la confidencialidad en el manejo de los datos e información personal de los participantes, quienes tuvieron la opción de mantener su anonimato si así lo deseaban. La elaboración del proyecto de tesis se llevó a cabo siguiendo rigurosamente el Código de Ética de la Universidad.

Por otro lado, es esencial subrayar que la investigación es genuina, y como medida de aseguramiento de su originalidad, se ha completado una declaración jurada. A lo largo del desarrollo del estudio, se han respetado rigurosamente los derechos de autor, y todas las referencias han sido debidamente citadas de acuerdo con las pautas de las normas APA en su séptima edición.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

#### 4.1.1 Resultados descriptivos de Sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín

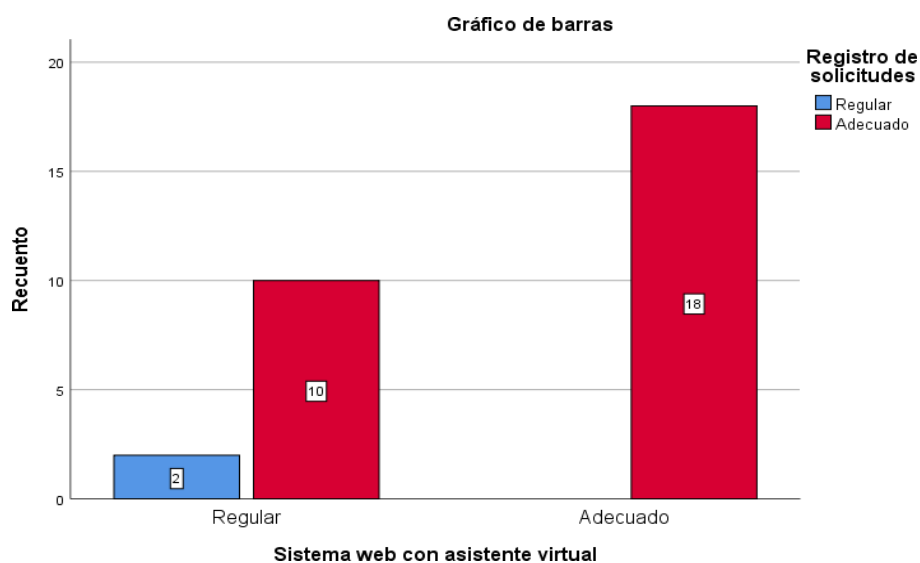
Tabla 1

*Sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*

<b>Tabla cruzada Sistema web con asistente virtual*Registro de solicitudes</b>					
		Registro de solicitudes		Total	
		Regular	Adecuado		
Sistema web con asistente virtual	Regular	Recuento	2	10	12
		% del total	6,7%	33,3%	40,0%
	Adecuado	Recuento	0	18	18
		% del total	0,0%	60,0%	60,0%
Total		Recuento	2	28	30
		% del total	6,7%	93,3%	100,0%

Figura 1

*Sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*





La figura 1 y tabla 1, indica que el 6.7% (2) de cada cliente encuestado distinguieron en un nivel regular el sistema web con asistente virtual, así como regular el registro de solicitudes, asimismo, de ese grupo el 33.3% (10) los distinguieron en un nivel regular el sistema web con asistente virtual, así como adecuado el registro de solicitudes. Por otro lado, el 60% (18) de cada cliente encuestado distinguieron en un nivel adecuado el sistema web con asistente virtual y adecuado el registro de solicitudes. Esta información es crucial para la empresa, ya que indica que la mayoría de los clientes aprecian de manera positiva la implementación del sistema web con asistente virtual y el proceso de registro de solicitudes. La percepción general en un nivel adecuado sugiere que la estrategia ha sido bien recibida por la clientela, lo que puede tener un impacto positivo en la satisfacción del cliente y, por ende, en la fidelización de los usuarios. Estos resultados subrayan la importancia de continuar respaldando y mejorando este sistema, ya que parece estar contribuyendo positivamente a la experiencia de los clientes.

#### 4.1.2 Resultados descriptivos de facilidad de acceso al Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín

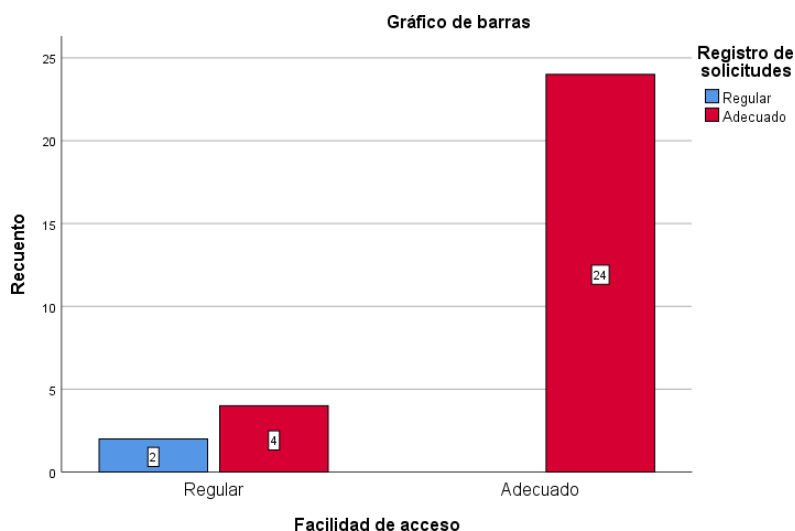
**Tabla 2**

*Facilidad de acceso al Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*

		Registro de solicitudes		Total	
		Regular	Adecuado		
<b>Facilidad de acceso</b>	Regular	Recuento	2	4	6
		% del total	6,7%	13,3%	20,0%
	Adecuado	Recuento	0	24	24
		% del total	0,0%	80,0%	80,0%
<b>Total</b>		Recuento	2	28	30
		% del total	6,7%	93,3%	100,0%

## Figura 2

*Facilidad de acceso al Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*



La figura 2 y tabla 2, indica que el 6.7% (2) de cada cliente encuestado distinguieron en un nivel regular la facilidad de acceso al sistema web con asistente virtual, así como regular el registro de solicitudes, asimismo, de ese grupo el 13.3% (4) los distinguieron en un nivel regular la facilidad de acceso al sistema web con asistente virtual, así como adecuado el registro de solicitudes. Por otro lado, el 80% (24) de cada cliente encuestado distinguieron en un nivel adecuado la facilidad de acceso al sistema web con asistente virtual y adecuado el registro de solicitudes. Estos resultados son esenciales para la empresa, ya que resaltan áreas específicas que podrían beneficiarse de mejoras. El hecho de que un porcentaje considerable perciba la facilidad de acceso de manera regular sugiere que hay oportunidades para optimizar la experiencia de los usuarios en este aspecto. Por otro lado, el elevado porcentaje que evalúa positivamente la facilidad de acceso y el registro de solicitudes destaca que estos aspectos son puntos fuertes del sistema actual y que la mayoría de los clientes experimentan un proceso satisfactorio.

#### 4.1.3 Resultados descriptivos de nivel de disponibilidad al Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín

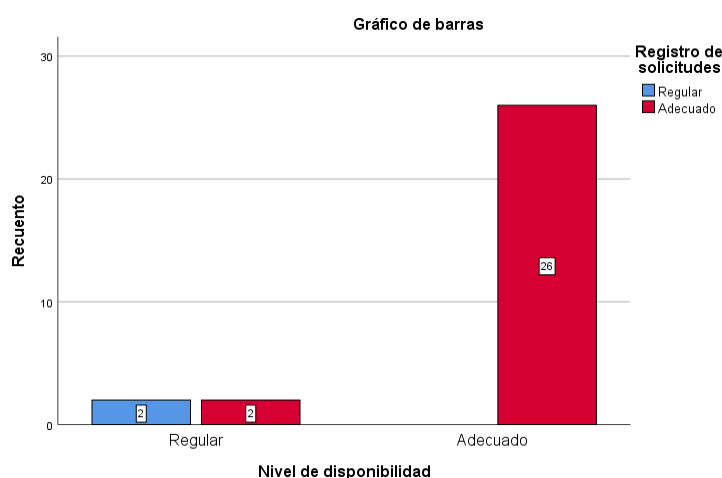
**Tabla 3**

*Nivel de disponibilidad del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.*

<b>Tabla cruzada Nivel de disponibilidad*Registro de solicitudes</b>					
		Registro de solicitudes		Total	
		Regular	Adecuado		
Nivel de disponibilidad	Regular	Recuento	2	2	4
	% del total	6,7%	6,7%	13,3%	
	Adecuado	Recuento	0	26	26
	% del total	0,0%	86,7%	86,7%	
Total	Recuento	2	28	30	
	% del total	6,7%	93,3%	100,0%	

**Figura 3**

*Nivel de disponibilidad del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*



La figura 3 y tabla 3, indica que el 6.7% (2) de cada cliente encuestado distinguieron en un nivel regular la disponibilidad del sistema web con asistente virtual, así como regular el registro de solicitudes, asimismo, de ese grupo el 6.7% (2) los distinguieron en un nivel regular la disponibilidad del sistema web con asistente virtual, así como adecuado el registro de solicitudes. Por otro lado, el 86.7% (26) de cada cliente encuestado distinguieron en un nivel adecuado la disponibilidad del sistema web con asistente virtual y adecuado el registro de

solicitudes. La importancia de estos resultados radica en que resaltan la percepción positiva de la disponibilidad del sistema web y el proceso de registro de solicitudes por parte de la totalidad de los clientes encuestados. Este hallazgo sugiere que el sistema es eficaz y está disponible de manera satisfactoria para todos los usuarios, lo cual es esencial para mantener la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. La empresa puede considerar estos resultados como un indicador positivo de la experiencia del cliente y puede aprovechar este punto fuerte para destacarse en la competencia del mercado.

#### 4.1.4 Resultados descriptivos de nivel de amigabilidad del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín

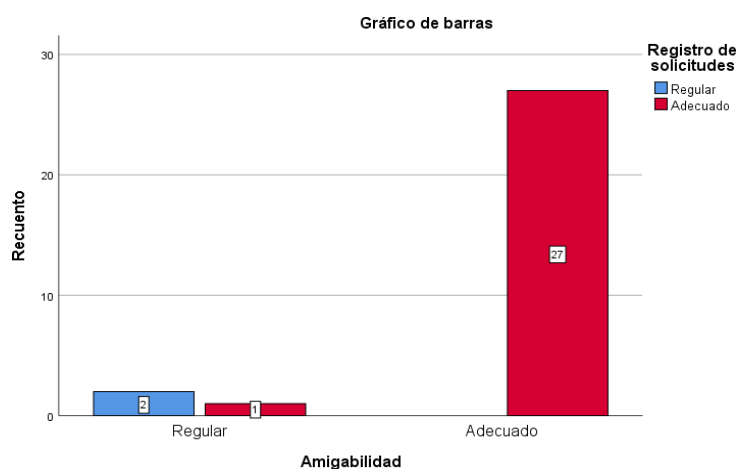
**Tabla 4**

*Nivel de amigabilidad del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.*

		Registro de solicitudes		Total	
		Regular	Adecuado		
<b>Amigabilidad</b>	Regular	Recuento	2	1	3
		% del total	6,7%	3,3%	10,0%
	Adecuado	Recuento	0	27	27
		% del total	0,0%	90,0%	90,0%
<b>Total</b>		Recuento	2	28	30
		% del total	6,7%	93,3%	100,0%

**Figura 4**

*Nivel de amigabilidad del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*



La figura 4 y tabla 4, indica que el 6.7% (2) de cada cliente encuestado distinguieron en un nivel regular la amigabilidad del sistema web con asistente virtual, así como regular el registro de solicitudes, asimismo, de ese grupo el 3.3% (1) los distinguieron en un nivel regular la amigabilidad del sistema web con asistente virtual, así como adecuado el registro de solicitudes. Por otro lado, el 90% (27) de cada cliente encuestado distinguieron en un nivel adecuado la amigabilidad del sistema web con asistente virtual y adecuado el registro de solicitudes. La importancia de estos resultados radica en que resaltan la percepción positiva de la disponibilidad del sistema web y el proceso de registro de solicitudes por parte de la totalidad de los clientes encuestados. Este hallazgo sugiere que el sistema es eficaz y está disponible de manera satisfactoria para todos los usuarios, lo cual es esencial para mantener la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. La empresa puede considerar estos resultados como un indicador positivo de la experiencia del cliente y puede aprovechar este punto fuerte para destacarse en la competencia del mercado. Además, estos resultados respaldan la idea de que el sistema web con asistente virtual ha logrado ofrecer una disponibilidad adecuada y un proceso de registro eficiente para la mayoría de los clientes.

#### 4.1.5 Resultados descriptivos de nivel de respuesta del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín

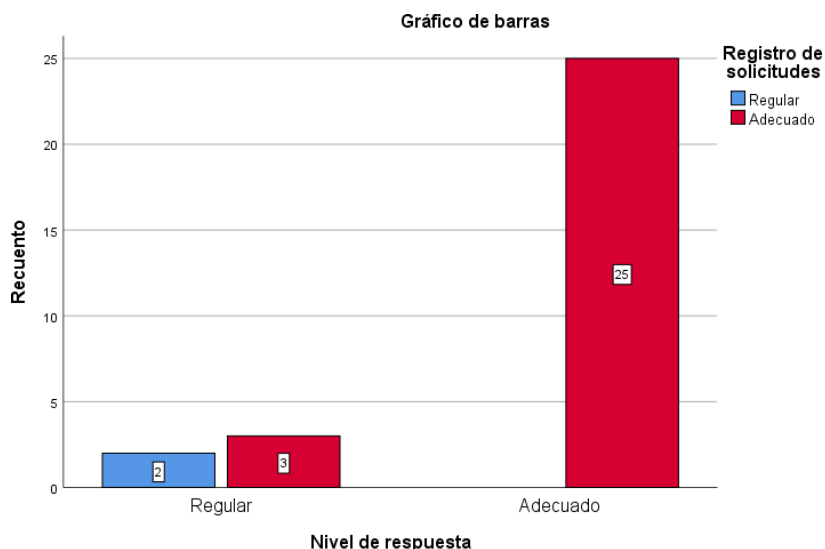
**Tabla 5**

*Nivel de respuesta del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.*

		Tabla cruzada Nivel de respuesta*Registro de solicitudes			
		Registro de solicitudes		Total	
		Regular	Adecuado		
<b>Nivel de respuesta</b>	Regular	Recuento	2	3	5
		% del total	6,7%	10,0%	16,7%
	Adecuado	Recuento	0	25	25
		% del total	0,0%	83,3%	83,3%
<b>Total</b>		Recuento	2	28	30
		% del total	6,7%	93,3%	100,0%

## Figura 5

*Nivel de respuesta del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*



La figura 5 y tabla 5, indica que el 6.7% (2) de cada cliente encuestado distinguieron en un nivel regular la respuesta del sistema web con asistente virtual, así como regular el registro de solicitudes, asimismo, de ese grupo el 10% (3) los distinguieron en un nivel regular la respuesta del sistema web con asistente virtual, así como adecuado el registro de solicitudes. Por otro lado, el 83.3% (25) de cada cliente encuestado distinguieron en un nivel adecuado la respuesta del sistema web con asistente virtual y adecuado el registro de solicitudes. La importancia de estos resultados radica en que resaltan la percepción positiva de la disponibilidad del sistema web y el proceso de registro de solicitudes por parte de la totalidad de los clientes encuestados. Este hallazgo sugiere que el sistema es eficaz y está disponible de manera satisfactoria para todos los usuarios, lo cual es esencial para mantener la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. La empresa puede considerar estos resultados como un indicador positivo de la experiencia del cliente y puede aprovechar este punto fuerte para destacarse en la competencia del mercado. Además, estos resultados respaldan la idea de que el sistema web con asistente virtual ha logrado ofrecer una disponibilidad adecuada y un proceso de registro eficiente para la mayoría de los clientes.

#### 4.1.6 Resultados descriptivos de nivel de usabilidad del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín

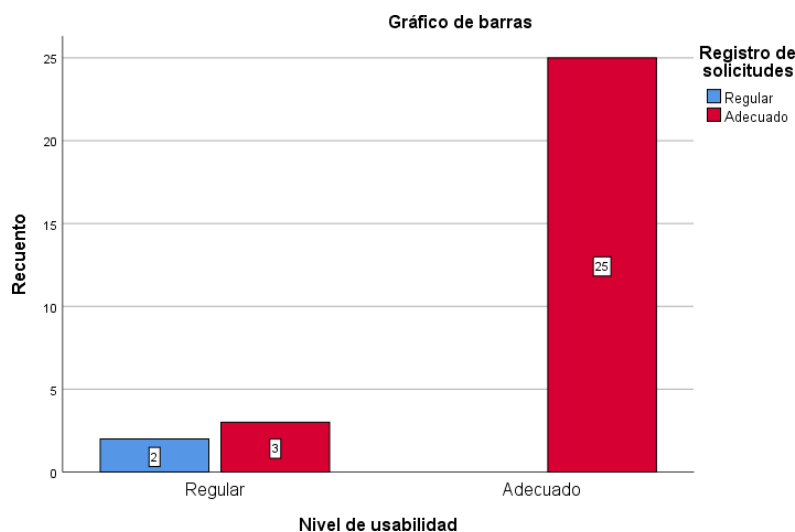
**Tabla 6**

*Nivel de usabilidad del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.*

<b>Tabla cruzada Nivel de usabilidad*Registro de solicitudes</b>					
		Registro de solicitudes		Total	
		Regular	Adecuado		
Nivel de usabilidad	Regular	Recuento	2	3	5
	% del total	6,7%	10,0%	16,7%	
	Adecuado	Recuento	0	25	25
	% del total	0,0%	83,3%	83,3%	
Total	Recuento	2	28	30	
	% del total	6,7%	93,3%	100,0%	

**Figura 6**

*Nivel de usabilidad del Sistema web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*



La figura 6 y tabla 6, indica que el 6.7% (2) de cada cliente encuestado distinguieron en un nivel regular la usabilidad del sistema web con asistente virtual, así como regular el registro de solicitudes, asimismo, de ese grupo el 10% (3) los distinguieron en un nivel regular la usabilidad del sistema web con asistente virtual, así como adecuado el registro de solicitudes. Por otro lado, el 83.3% (25) de cada cliente encuestado distinguieron en un nivel adecuado la usabilidad del sistema

web con asistente virtual y adecuado el registro de solicitudes. La importancia de estos resultados radica en que resaltan la percepción positiva de la disponibilidad del sistema web y el proceso de registro de solicitudes por parte de la totalidad de los clientes encuestados. Este hallazgo sugiere que el sistema es eficaz y está disponible de manera satisfactoria para todos los usuarios, lo cual es esencial para mantener la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. La empresa puede considerar estos resultados como un indicador positivo de la experiencia del cliente y puede aprovechar este punto fuerte para destacarse en la competencia del mercado. Además, estos resultados respaldan la idea de que el sistema web con asistente virtual ha logrado ofrecer una disponibilidad adecuada y un proceso de registro eficiente para la mayoría de los clientes.

#### **4.2. Resultados inferenciales**

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se aplicó para establecer si cada dato recopilado de las encuestas se encontraba dentro de una distribución normal. Esta elección se basó en el hecho de que la muestra estaba compuesta por 30 clientes, menor al umbral recomendado de 50 casos. Es crucial señalar que esta información resulta fundamental para seleccionar la prueba de hipótesis adecuada y obtener resultados precisos. En este contexto, se formularon dos posibles eventos que podrían ocurrir después de realizar la prueba.

- $H_0$ : El sistema web asistente virtual, el registro de solicitudes y sus dimensiones se encuentran dentro de una distribución normal.
- $H_a$ : El sistema web asistente virtual, el registro de solicitudes sus dimensiones no se encuentran dentro de una distribución normal.

Asimismo, el p -valor fue escogido como método para poder determinar si se procede con el rechazo o no a partir de lo siguiente:

- $\alpha \leq 0.05$  = rechazo  $H_0$ ,
- $\alpha > 0.05$  = se acepta  $H_0$ ,

Para ello, la significancia es el valor  $\alpha$ , la confiabilidad corresponde al 95% y 5% el margen de error. La prueba se muestra a continuación.



**Tabla 7***Prueba de normalidad*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema web con asistente virtual	,400	107	,000	,616	107	,000
Registro de solicitudes	,508	107	,000	,439	107	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observa que las variables no tienen distribuciones normales, por ello, se procede a utilizar la estadística no paramétrica en lo que respecta a la prueba de hipótesis, es decir, se utiliza el Coeficiente de Correlación de Spearman.

#### 4.1.7 Correlación entre sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.

**Tabla 8**

*Correlación entre sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*

<b>Correlaciones</b>				
		Sistema web con asistente virtual		Registro de solicitudes
<b>Rho de Spearman</b>	Sistema web con asistente virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,551**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Registro de solicitudes	Coeficiente de correlación	,551**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8, se puede apreciar una relación positiva moderada entre sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.551 y  $p=0.00 < 0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: un sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023.

Este hallazgo proporciona a la empresa una valiosa perspectiva sobre la influencia positiva que tiene la implementación del sistema web en la eficiencia del registro de solicitudes. Esto puede traducirse en un mayor flujo

de trabajo, mejor satisfacción del cliente y, en última instancia, en un fortalecimiento de la posición competitiva de la empresa en el mercado. La empresa puede aprovechar esta información para respaldar y mejorar continuamente el sistema web y el asistente virtual, enfocando esfuerzos en áreas que contribuyan directamente al registro eficiente de solicitudes.

#### 4.1.8 Correlación entre facilidad de acceso al sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.

**Tabla 9**

*Correlación entre facilidad de acceso al sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*

		Correlaciones		
			Facilidad de acceso al sistema web con asistente virtual	Registro de solicitudes
<b>Rho de Spearman</b>	Facilidad de acceso al sistema web con asistente virtual	Coefficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Registro de solicitudes	Coefficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9, se puede apreciar una relación positiva moderada entre facilidad de acceso al sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.662 y  $p=0.00 < 0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: La facilidad de acceso al sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023.

#### 4.1.9 Correlación entre disponibilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.

**Tabla 10**

*Correlación entre disponibilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*

		Correlaciones		
			Disponibilidad del sistema Web con asistente virtual	Registro de solicitudes
<b>Rho de Spearman</b>	Disponibilidad del sistema Web con asistente virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,596**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Registro de solicitudes	Coeficiente de correlación	,596**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

En la tabla 10, se puede apreciar una relación positiva moderada entre disponibilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.596 y  $p=0.00 < 0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: La disponibilidad del sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023.

#### 4.1.10 Correlación entre amigabilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.

**Tabla 11**

*Correlación entre amigabilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*

		Correlaciones		
			Amigabilidad del sistema Web con asistente virtual	Registro de solicitudes
<b>Rho de Spearman</b>	Amigabilidad del sistema Web con asistente virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Registro de solicitudes	Coeficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

En la tabla 11, se puede apreciar una relación positiva moderada entre amigabilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.611 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: La amigabilidad del sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023.

#### 4.1.11 Correlación entre respuesta del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.

**Tabla 12**

*Correlación entre respuesta del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*

Correlaciones			Respuesta del sistema Web con asistente virtual	Registro de solicitudes
<b>Rho de Spearman</b>	Respuesta del sistema Web con asistente virtual	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Registro de solicitudes	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

En la tabla 12, se puede apreciar una relación positiva moderada entre respuesta del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.645 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: El nivel de respuesta del sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023.

#### 4.1.12 Correlación entre usabilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.

**Tabla 13**

*Correlación entre usabilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*

Correlaciones				
			Usabilidad del sistema Web con asistente virtual	Registro de solicitudes
<b>Rho de Spearman</b>	Usabilidad del sistema Web con asistente virtual	Coefficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Registro de solicitudes	Coefficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13, se puede apreciar una relación positiva moderada entre usabilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.542 y  $p=0.00 < 0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: El nivel de usabilidad del sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados del estudio indican la existencia de una relación positiva moderada entre sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.551 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: un sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023. Estos resultados son comparables con los de Apugllón (2021) en su estudio que tuvo como objetivo la implementación de una aplicación web que permita gestionar las ventas y los servicios de la Empresa COMPUDAV en la medida en que la implementación del sistema permite aumentar las ventas de las empresas, asimismo, los clientes pueden gestionar sus compras directamente en la plataforma, lo que ha permitido aumentar su satisfacción. En ese sentido, la implementación de una aplicación web en la empresa COMPUDAV es fundamental para contextualizar y respaldar la relevancia sobre los sistemas web en el registro de solicitudes.

Los resultados del estudio indican la existencia de una relación positiva moderada entre facilidad de acceso al sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.662 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: La facilidad de acceso al sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023. En ese contexto, es importante mencionar el estudio de Garibay (2020), que tuvo como objetivo crear y desarrollar un asistente virtual que brinde asistencia a los usuarios del programa de recompensas Club Premier, el cual pertenece a Premier Loyalty & Marketing, porque los asistentes virtuales ofrecen importantes oportunidades para mejorar la atención al cliente. Estos eficientes mecanismos de ahorro de costos tienen la capacidad de reconocer las llamadas y clientes que verdaderamente necesitan la intervención de un operador humano. Además, ofrecen un servicio rápido y sencillo que atiende las preocupaciones de los consumidores y soluciona las preguntas del usuario en cualquier momento.

Los resultados del estudio indican la existencia de una relación positiva moderada entre disponibilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.596 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: La disponibilidad del sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023. Resultados similares obtuvo Aldana y Gómez (2019), en su investigación que tuvo como propósito realizar la planeación de una aplicación web de ventas en línea para ORAN-ING teniendo en cuenta que la implementación de la aplicación web posibilitó a ORAN-ING estar disponible las 24 horas del día para sus clientes, lo que les permitió aumentar sus ventas a través de la creación de un nuevo canal comercial electrónico. Esto resultó en el aumento en los niveles de venta y una rotación más rápida de sus inventarios. La aplicación web brindó a los clientes de ORAN-ING la capacidad de explorar productos mediante un catálogo en línea, realizar compras utilizando un carrito de compras y efectuar pagos en línea. Además de los beneficios para los clientes, la empresa también logrará ventajas como un control más efectivo de inventarios y una gestión optimizada de la facturación.

Los resultados del estudio indican la existencia de una relación positiva moderada entre amigabilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.596 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: La amigabilidad del sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023. En ese contexto, es importante señalar los resultados de Guanolema (2019), quien en su investigación que tuvo como propósito automatizar el proceso de compra y venta en la microempresa comercial "Raza" obtuvo como resultados una disminución en los tiempos de ejecución que osciló entre el 25% y el 91% gracias a la amigabilidad del sistema que permitió a los clientes interactuar de forma fácil y fluida en el sistema. Estos estudios revelaron diferencias estadísticamente significativas, demostrando una reducción tangible del tiempo después de la implementación del sistema web.

Los resultados del estudio indican la existencia de una relación positiva moderada entre respuesta del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.645 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: El nivel de respuesta del sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023. Estos resultados son comparables a los de Nieto (2020) quien en su investigación que tuvo como propósito desarrollar una aplicación web que incluya un Chatbot impulsado por inteligencia artificial, permitiendo así que los proveedores de la Unab puedan gestionar sus propias cuentas por pagar de manera autónoma. El autor concluye que la creación de la aplicación web y la incorporación del chatbot han generado una reducción significativa en el tiempo necesario para que los proveedores de la Unab consulten la información de cuentas por pagar. La inclusión de bots como asistentes en los procesos de atención al usuario ha tenido un impacto sumamente positivo en la optimización de dichos procedimientos, mejorando la eficiencia en el uso de recursos, aumentando la satisfacción de los clientes y, como consecuencia, fortaleciendo las relaciones entre las partes involucradas.

Finalmente, los resultados del estudio indican la existencia de una relación positiva moderada entre usabilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.542 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: El nivel de usabilidad del sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023. Estos resultados demuestran que la implementación de una plataforma fácil de usar, trae beneficios para los clientes, tal como lo demuestra también Carrillo y Huamán (2023), en su investigación que tuvo como propósito evaluar cómo la implementación de un sistema web influyó en la optimización del proceso de ventas en la empresa RTC PERÚ en Lima durante el año 2020 en donde concluyó que la introducción del sistema web generó un impacto positivo en diversos indicadores relacionados con el proceso de ventas. Esta investigación, que evaluó el impacto de la implementación de un sistema web en el proceso de ventas de RTC PERÚ, es relevante porque ofrece pruebas sólidas



sobre los beneficios potenciales de incorporar un sistema web en una empresa. En primer lugar, se detectó un aumento en el promedio de clientes potenciales, pasando de 21.74 a 24.77, representando un aumento promedio del 3.02. En segundo lugar, la satisfacción del cliente también mostró una mejora significativa, aumentando el promedio de 21.61 a 26.44, lo que equivale a un aumento promedio del 4.82. Finalmente, se observó un incremento en el promedio de pedidos por cliente, de 1.81 a 2.75, equivalente a un aumento promedio del 0.93. Estos resultados respaldan la eficacia de la implementación del sistema web en la optimización del proceso de ventas de RTC PERÚ, mejorando la captación de clientes potenciales, la satisfacción del cliente y el número de pedidos por cliente.

## VI. CONCLUSIONES

Se concluye que existe una relación positiva moderada entre sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.551 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: un sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023. Esto sugiere que la introducción de un sistema web con asistente virtual en el hospedaje no solo simplifica el proceso de registro, sino que también mejora la eficiencia y la interacción con los clientes. Esta información puede ser crucial para la toma de decisiones estratégicas, brindando a Happy Pet Lurín una base sólida para la adopción y optimización continua de tecnologías de asistencia virtual.

Se concluye que existe una relación positiva moderada entre facilidad de acceso al sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.662 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: La facilidad de acceso al sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023. En el contexto específico de Happy Pet Lurín, este hallazgo sugiere que la facilidad con la que los clientes pueden acceder y utilizar el sistema tiene un impacto sustancial en la presentación de solicitudes. Esta información es valiosa para la empresa, ya que puede orientar esfuerzos hacia la optimización de la interfaz y la experiencia del usuario para mejorar la accesibilidad y, en última instancia, fortalecer la relación con los clientes.

Se concluye que existe una relación positiva moderada entre disponibilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.596 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: La disponibilidad del sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023. La disponibilidad constante del sistema puede ser

crucial para mantener la satisfacción del cliente y garantizar que los usuarios puedan registrar sus solicitudes de manera oportuna. Esta conclusión respalda la importancia de la infraestructura tecnológica confiable y destaca la necesidad de estrategias de mantenimiento proactivo para asegurar un servicio continuo y eficiente.

Se concluye que existe una relación positiva moderada entre amigabilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.596 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: La amigabilidad del sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023. Una interfaz amigable no solo facilita la interacción, sino que también puede influir positivamente en la percepción de la marca por parte de los clientes. En este contexto, la amigabilidad del sistema puede contribuir significativamente a la retención y satisfacción del cliente, lo que sugiere que la atención a la usabilidad y el diseño amigable puede ser una inversión estratégica para Happy Pet Lurín.

Se concluye que existe una relación positiva moderada entre respuesta del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.645 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: El nivel de respuesta del sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023. Un sistema que responde de manera rápida y efectiva puede mejorar la experiencia del usuario, agilizar el proceso de registro y contribuir a la satisfacción del cliente. Esta conclusión sugiere que optimizar la capacidad de respuesta del sistema puede ser esencial para maximizar la eficacia del servicio y garantizar una interacción positiva con los clientes.

Se concluye que existe una relación positiva moderada entre usabilidad del sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.542 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: El nivel de usabilidad del sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en

el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023. La usabilidad eficiente del sistema no solo facilita el proceso de solicitud, sino que también puede reducir posibles frustraciones y mejorar la eficacia operativa. Este hallazgo sugiere que invertir en la mejora continua de la usabilidad del sistema puede ser esencial para mantener la satisfacción del cliente y fomentar una interacción fluida y eficiente en el Hospedaje de Mascotas Happy Pet Lurín.

## VII. RECOMENDACIONES

La Gerencia General debería explorar oportunidades para personalizar aún más el sistema web con asistente virtual en función de las necesidades específicas de los clientes del Hospedaje de Mascotas Happy Pet Lurín. La implementación de características personalizadas podría fortalecer la conexión entre el sistema y los usuarios, aumentando así la efectividad del registro de solicitudes. Además, se sugiere recopilar feedback directo de los clientes para identificar áreas de mejora y adaptar el sistema de acuerdo con sus preferencias y expectativas específicas.

### Principio del formulario

La Gerencia General debería enfocarse en optimizar la interfaz de usuario del sistema web con asistente virtual, centrándose especialmente en mejorar la facilidad de acceso. Esto podría implicar una revisión continua de la estructura de navegación, la simplificación de procesos y la implementación de herramientas que mejoren la experiencia del usuario, garantizando así que el registro de solicitudes sea intuitivo y accesible para todos los clientes.

Es esencial que la Gerencia General establezca y mantenga una sólida infraestructura tecnológica que garantice la disponibilidad continua del sistema web con asistente virtual. Implementar estrategias proactivas de mantenimiento y contar con protocolos de respuesta rápida ante posibles interrupciones ayudará a asegurar que el servicio esté siempre disponible, contribuyendo a la satisfacción del cliente y a la eficiencia operativa.

Se recomienda que la Gerencia General realice evaluaciones periódicas de la amigabilidad del sistema, considerando las retroalimentaciones de los usuarios y realizando ajustes según sea necesario. La inversión en un diseño más amigable y en funciones que mejoren la experiencia del usuario podría aumentar la satisfacción del cliente y fortalecer la percepción positiva de la marca.

La Gerencia General debería poner énfasis en optimizar la capacidad de respuesta del sistema web con asistente virtual. Esto puede lograrse a través de mejoras en la infraestructura tecnológica, la optimización de códigos y la adopción de tecnologías que aceleren los tiempos de respuesta. Una respuesta rápida contribuirá significativamente a la eficiencia operativa y a

la satisfacción del cliente.

Se aconseja a la Gerencia General que priorice la usabilidad del sistema web con asistente virtual. Esto implica continuar evaluando y mejorando la interfaz de usuario, asegurándose de que sea fácil de entender y utilizar. La inversión en la usabilidad puede reducir posibles obstáculos en el proceso de registro, mejorando así la eficacia operativa y la experiencia general del cliente.

## REFERENCIAS

- Aldana, D. y Gómez, D. (2019). Diseño, desarrollo e implementación - sistema de ventas en línea para la empresa ORAN-ING [Tesis de licenciatura]. Universidad Piloto de Colombia. [http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6850/Proyecto%20Grado%20Fockus%20Software%20-%20Oran\\_ing.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6850/Proyecto%20Grado%20Fockus%20Software%20-%20Oran_ing.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amaut, A., Grover, G., Matheus, D. y Mera, C. (2023). Plan de negocio para la comercialización de alimentos húmedos complementarios de alto valor nutricional y libre de granos para gatos en Lima Metropolitana [Tesis de Maestría]. ESAN. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3607/2023\\_MATP\\_21-3\\_01\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3607/2023_MATP_21-3_01_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Apugllón, J. (2021). Aplicación web, para la gestión de venta y servicios, en la empresa COMPUTAV [Tesis de licenciatura]. Universidad Regional Autónoma de los Andes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8163>
- Avilés, S., Ávila, D. y Ávila, L. (2020). Desarrollo de sistema Web basado en los frameworks de Laravel y VueJs, para la gestión por procesos: Un estudio de caso, Revista Peruana de Computación y Sistemas, 3(2), 3-10.
- Bassani, T. (2023). Pet Hotel e Pet Care. <https://www.univates.br/bdu/items/cb332a63-ebe0-4e42-a50c-99769a1c5419>
- Buñay, P., Mazón, G. Narváez, M. y Paguay, P. (2021). Sistema web para la recopilación de evidencias generadas por docentes universitarios. Innovación y software, 3 (2), pp. 31-35. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/15792>
- Capuano, A., Katanozaka, S., Perez-Alvarado, G. and Kaufer, S. (2022). La gente quiere viajar': 4 líderes del sector dicen que el turismo cambiará y crecerá.

Foro Económico Mundial. <https://www.weforum.org/agenda/2022/05/future-of-travel-tourism-sector-leaders-report/>

Cárdenas (2022). Implementación de un sistema web para el registro de matrículas y pensiones en la I.E.P Isaac Newton del distrito Veintiséis de Octubre - Piura; 2022 [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29757>

Carrillo, C., Huamán, J. (2023). Implementación de un sistema web para optimizar el proceso de venta para la empresa RTC Perú en Lima, en el año 2020 [tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7643>

Cerrón, L., Meza, N. y Tito, G. (2022). *Implementación de un sistema web integrado con chatbot para combatir la violencia contra la mujer* [Tesis de licenciatura]. Unicersidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12269/2/IV\\_FIN\\_103\\_TE\\_Cerron\\_Meza\\_Tito\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12269/2/IV_FIN_103_TE_Cerron_Meza_Tito_2022.pdf)

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research methods in education*. <https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.4324/9781315456539/research-methods-education-lawrence-manion-louis-cohen-keith-morrison>

Convington, T. (2022). Estadísticas de propiedad de mascotas. <https://www.thezebra.com/resources/research/pet-ownership-statistics/#:~:text=Estadísticas mundiales de propiedad de mascotas&text=Hay 471 millones de perros como mascotas en todo el mundo. }>

Corona, L. y Fonseca, M. (2023). Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿cuándo sí, ¿cuándo no?, Medisur, 21 (1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2023000100269](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000100269)



- Cuadros, A., Gonzales, C. y Jiménez, P. (2017). Análisis multivariado para segmentación de clientes basada en RFM, *Tecnura*, 21(54), 41-51. Cuadros, A.; Gonzales, C. y Jiménez, P. (2017). Análisis multivariado para segmentación de clientes basada en RFM. *Tecnura*, 21(54), 41-51. <http://dx.doi.org/10.14483/22487638.12957> [ Links ]
- Cuore (2021). Tenencia de mascotas en el Perú. [https://www.ccrilatam.com.pe/themes/ccr\\_cuore/pdf/tenencia-de-mascotas-en-el-peru.pdf](https://www.ccrilatam.com.pe/themes/ccr_cuore/pdf/tenencia-de-mascotas-en-el-peru.pdf)
- De Oliveira, J., Stefenon, S., Klaar, A., Yamaguchi, C., da Silva, M., Bizotto, B., Ogoshi, R. y Gequelin, E. (2018). Planificación de recursos empresariales y administración de la relación con el cliente a través de la gestión de la cadena de suministro, *Interciencia*, 43(11), 784-791.
- Delgado, M. (2021). Implementación de un sistema de información para medir el nivel de usabilidad de sistemas web que brindan servicios de gobierno electrónico usando lógica difusa [Tesis de licenciatura]. Pontificia Universidad Católica del Perú. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20874/DELGADO\\_ALBA\\_MANUEL\\_IMPLEMENTACION\\_SISTEMA\\_INFORMACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20874/DELGADO_ALBA_MANUEL_IMPLEMENTACION_SISTEMA_INFORMACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dimitrios, B. (2023). Traveling with pets: designing hospitality services for pet owners/parents and hotel guests, *Emerald logo Discover Journals, Books & Case Studies*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-10-2022-1192/full/html>
- Fu, J. (2022). Feasibility of Pet Resort Hotels in Finland [Tesis de licenciatura. University of Applied Science]. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/783393/Feasibility%20of%20Pet%20Resort%20Hotels%20in%20Finland.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Garibay, F. (2020). Diseño e implementación de un asistente virtual (chatbot) para ofrecer atención a los clientes de una aerolínea mexicana por medio de sus canales conversacionales [tesis de maestría]. Infotec.

[https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/402/1/INFOT-EC\\_MGITIC\\_FAGO\\_27082020.pdf](https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/402/1/INFOT-EC_MGITIC_FAGO_27082020.pdf)

Guanolema (2019). Desarrollo de un sistema web para automatizar el proceso de compra y venta en la microempresa raza utilizando la tecnología Laravel y Vue.js bajo un enfoque de desarrollo dirigido por pruebas (TDD) [Tesis de licenciatura]. Escuela Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/13636>

Guerrero, G. y Guerrero, M. (2020) Metodología de la Investigación. México: Grupo Editorial Patria. [https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n/sJstEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=metodologia+de+la+investigacion+libro&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/sJstEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=metodologia+de+la+investigacion+libro&printsec=frontcover)

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6a ed.). McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Huamán, F. (2020). Implementación de un sistema de gestión de solicitudes de servicio para la atención al cliente en una empresa de desarrollo de software [Tesis de licenciatura]. Universidad Tecnológica del Perú. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2843/Fernando%20Huaman\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2843/Fernando%20Huaman_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laudon, K. y Laudon, J. (2016). Sistemas de información gerencial. México: Pearson. [http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Id-Sistemas\\_de\\_informacion\\_gerencial\\_14%20edicion.pdf](http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Id-Sistemas_de_informacion_gerencial_14%20edicion.pdf)

Law Insider (2023). Pet hotel definition. <https://www.lawinsider.com/dictionary/pet-hotel>

Mendiola, E. (2022). La industria de las mascotas en el Perú después de la COVID-19. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-industria-de-las-mascotas-en-el-peru-despues-de-la-covid-19>

- Moraes, T. (2023). Registro de clientes: ¿cómo hacerlo en el comercio electrónico? <https://www.agenciaeplus.com.br/es/cadastro-de-clientes-como-fazer-isso-no-e-commerce/>
- Munkevics, M. and Munkevica, S. (2021). ¿Qué hacer con el gato en vacaciones y días festivos? PET-feliz. <https://pet-happy.com/where-to-leave-a-cat-durante-vacation/>
- Nieto, J. (2020). Implementación de una aplicación web con servicio de chatbot con inteligencia artificial que permita la autogestión de cuentas por pagar de los proveedores de la Universidad Autónoma de Bucaramanga [Tesis de Maestría]. Universidad Autónoma de Bucaramanga. [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12018/2020\\_Tesis\\_Julian\\_David\\_Nieto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12018/2020_Tesis_Julian_David_Nieto.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Pereyra, L. (2020). Metodología de la investigación. México: Soluciones Educativas. [https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)
- Pérez, E., Liñán, J. y Panez, J. (2021). Sistema web para el seguimiento y control de solicitudes en la empresa Grupo Leader S.A.C., 2021 [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69149?show=full&locale-attribute=es>.
- Piñero, M., Marín, A., Trujillo, Y. y Bueno, D. (2021). Good practices to prevent risks of performance efficiency in software products, Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 15 (1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-18992021000100089](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992021000100089)

- Quispe, R., Carbajal, C., Gómez, J., Bardales, D. y Becerra, J. (2021). Plan de negocio para la implementación de un hotel spa para mascotas [Tesis de licenciatura]. Universidad Científica del Sur
- Rodríguez, L., Cruzado, C., Mejía, C. y Alarcón, M. (2020). Application of ISO 27001 and its influence on the information security of a Peruvian private company, *Propósitos y Representaciones*, 8 (3). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992020000400011](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992020000400011)
- Rumoroso, J. (2023). Introducción a la Accesibilidad Web. <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/es>
- Smachylo, V., Khalina, V. y Klynyska, Y. (2018). Development of the social entrepreneurship in Ukraine as an innovative form of the business, *Marketing and Management of Innovations*, 1, pp. 235 - 246
- Taber, K. S. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273-1296. <https://science-education-research.com/publications/papers/the-use-of-cronbachs-alpha/>
- Universidad de Extremadura (2020). Muestreo Aleatorio Simple. [https://matematicas.unex.es/~inmatorres/teaching/muestreo/assets/Cap\\_3.pdf](https://matematicas.unex.es/~inmatorres/teaching/muestreo/assets/Cap_3.pdf)
- Wu, Y. (2021). The Pet Industry is Booming-Americans Spend More than 52 Billion on Furkids. *Animal Friendly*. <https://animal-friendly.co/2020/03/03/520/>
- Zendesk (2023). Seguimiento de clientes potenciales: qué es y cómo se hace. <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-un-registro-de-clientes/>

## ANEXOS

### Anexo 1 – Matriz de Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Valor final
<b>Sistema web con asistente virtual</b>	Avilés, Ávila y Ávila (2020) explican que el término "sistema web" o "sistema basado en web" se refiere a una aplicación de software o plataforma que funciona completamente a través de un navegador web y hace uso de la conectividad a Internet para su operación. Este tipo de sistema posibilita a los usuarios acceder e interactuar con las funciones, datos y servicios del sistema mediante una interfaz web, eliminando así la necesidad de instalar cualquier software en el dispositivo del usuario. Asimismo, estos sistemas utilizan agentes virtuales o chatbots para comunicarse con los usuarios a través de interfaces web, proporcionando respuestas a consultas, asistencia en la navegación, realización de tareas específicas y ofreciendo recomendaciones según las necesidades del usuario.	Un sistema web con asistente virtual según Rumoroso (2023), Rodríguez et al. (2020), Piñero et al. (2021), Delgado, (2021) se puede se puede medir a partir de las siguientes dimensiones: Accesibilidad, Disponibilidad, Tiempo de respuesta y Usabilidad.	Accesibilidad	Nivel de acceso	1 - Totalmente en desacuerdo 2 - En desacuerdo 3 - Ni en acuerdo, ni en desacuerdo 4 - De acuerdo 5 - Totalmente de acuerdo	Inadecuado Regular Adecuado
				Control de usuarios		
			Disponibilidad	Nivel de disponibilidad		
				Nivel de fiabilidad		
			Tiempo de respuesta	Nivel de respuesta		
				Nivel de rapidez		
			Usabilidad	Nivel de facilidad de uso		
				Nivel de amigabilidad		
				Nivel de funcionalidad		

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Valor final
<b>Registro de solicitudes</b>	Moraes (2023) señala que, en el ámbito del comercio electrónico, se denomina "registro de solicitudes" al procedimiento de inscripción y gestión de los datos de contacto, detalles de pago y direcciones de envío de los compradores en una tienda en línea. Este proceso puede ser llevado a cabo por el usuario al ingresar al sitio web, siendo importante destacar que un cliente se define como un consumidor que ha efectuado al menos una compra.	El registro de solicitudes se puede medir a partir de las siguientes dimensiones: requisitos de información, facilidad de modificación, comunicación, seguridad y privacidad, pagos (Moraes, 2023).	Formulario de contacto	Nivel de clientes que llenan todos los registros	1 - Totalmente en desacuerdo 2 - En desacuerdo 3 - Ni en acuerdo, ni en desacuerdo 4 - De acuerdo 5 - Totalmente de acuerdo	Inadecuado Regular Adecuado
				Nivel de tiempo tomado por cliente		
			Registro de contactos	Cantidad de nuevos clientes		
				Nivel de satisfacción con el registro		
			Solicitud de información	Tiempo de respuesta a las solicitudes		
				Cantidad de solicitudes atendidas		
Solicitud de soporte	Nivel de solución de problemas					
Solicitud de compra	Nivel de tiempo de espera					
	Cantidad de servicios comprados					

## Anexo 2 – Encuesta 1: “Sistema web con asistente virtual

### Sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes en el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023

Nro. De encuesta: .....

Objetivo: Establecer cuál es la influencia de un Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023.

Instrucciones: Los siguientes enunciados se utilizan con fines científicos, por favor conteste de forma cuidadosa y sincera marcando su respuesta con una cruz o aspa.

#### I. DATOS DEL ENCUESTADO:

1. **Sexo:** 1. Femenino ( ) 2. Masculino ( )

2. **Edad:** 1. 18 a 25 ( ) 2. 26 a 36 ( ) 3. 37 a 47 ( ) 4. 48 a + ( )

#### II. EN CADA ENUNCIADO, MARCANDO CON UNA CRUZ O ASPA INDICANDO SI ESTÁ:

- Totalmente en desacuerdo C1= 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El sistema web con asistente virtual es fácil de usar, incluso para personas con habilidades tecnológicas limitadas.					
El sistema web con asistente virtual es accesible en diferentes dispositivos, como teléfonos móviles y computadoras de escritorio.					
Considera que el sistema web con asistente virtual proporciona una experiencia de usuario intuitiva y amigable.					
La plataforma web con asistente virtual es fácil de navegar y encontrar la información que necesito.					
<b>DISPONIBILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El sistema web con asistente virtual siempre está disponible cuando lo necesito.					
La información en el sistema web con asistente virtual está actualizada y precisa.					
No he tenido problemas para acceder al sistema web con asistente virtual durante mi experiencia con Happy Pet Lurín.					
La disponibilidad del sistema web con asistente virtual ha mejorado mi satisfacción como cliente.					
<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El sistema web con asistente virtual responde rápidamente a mis solicitudes o preguntas.					
El tiempo que pasa desde que hago una solicitud en el sistema web hasta recibir una respuesta es aceptable.					
El sistema web con asistente virtual agiliza el proceso de registro de solicitudes en Happy Pet Lurín.					
Considero que el tiempo de respuesta del sistema web con asistente virtual es adecuado para mis necesidades.					
<b>USABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Encuentro fácil utilizar el sistema web con asistente virtual para registrar solicitudes en Happy Pet Lurín.					
El sistema web con asistente virtual me permite alcanzar mis objetivos de registro de solicitudes de manera eficiente.					
La interfaz del sistema web con asistente virtual es intuitiva y fácil de entender.					
En general, considero que el sistema web con asistente virtual mejora mi experiencia al registrar solicitudes en Happy Pet Lurín.					

## Anexo 2 – Encuesta 2: “Registro de solicitudes”

### Sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes en el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023

Nro. De encuesta: .....

Objetivo: Establecer cuál es la influencia de un Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023.

Instrucciones: Los siguientes enunciados se utilizan con fines científicos, por favor conteste de forma cuidadosa y sincera marcando su respuesta con una cruz o aspa.

#### III. DATOS DEL ENCUESTADO:

1. **Sexo:** 1. Femenino ( ) 2. Masculino ( )

2. **Edad:** 1. 18 a 25 ( ) 2. 26 a 36 ( ) 3. 37 a 47 ( ) 4. 48 a + ( )

#### IV. EN CADA ENUNCIADO, MARCANDO CON UNA CRUZ O ASPA INDICANDO SI ESTÁ:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5



<b>FORMULARIOS DE CONTACTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El proceso de completar formularios de contacto en el sitio web de Happy Pet Lurín es sencillo y fácil de seguir.					
He tenido una experiencia positiva al utilizar los formularios de contacto para comunicarme con el sitio web.					
El sistema de formularios de contacto en el sitio web de Happy Pet Lurín ha sido eficaz para obtener respuestas a mis preguntas o comentarios.					
<b>REGISTRO DE USUARIOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El proceso de registro de usuarios en el sitio web de Happy Pet Lurín ha sido fácil de completar.					
Considero que proporcionar información personal al registrarme en el sitio web es seguro y confiable.					
El registro de usuarios me ha permitido acceder a funciones y servicios adicionales que son útiles para mi experiencia en Happy Pet Lurín.					
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
He tenido facilidad para solicitar información adicional sobre productos o servicios ofrecidos en el sitio web de Happy Pet Lurín.					
Las respuestas a mis solicitudes de información han sido precisas y satisfactorias.					
El proceso de solicitar información adicional ha mejorado mi experiencia como cliente de Happy Pet Lurín.					
<b>SOLICITUDES DE SOPORTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El sistema de solicitud de soporte técnico en el sitio web de Happy Pet Lurín es fácil de utilizar cuando necesito ayuda.					
Las respuestas a mis solicitudes de soporte han sido oportunas y eficaces.					
El servicio de soporte técnico en línea ha mejorado mi satisfacción como cliente de Happy Pet Lurín.					
<b>SOLICITUDES DE COMPRA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El proceso de realizar compras en línea en Happy Pet Lurín ha sido cómodo y fácil de seguir.					
La información de productos y servicios disponible durante el proceso de compra en línea es clara y útil.					
El sistema de compras en línea ha mejorado mi experiencia como cliente al adquirir productos o servicios de Happy Pet Lurín.					

### Anexo 3 – Carta de Consentimiento y/o asentimiento informado

10 de octubre de 2023

**Happy Pet Lurín, S.A.C.**

Mz D-Lote 13 Calle Las Flores Urb. Buena Vista baja Lurín, Lima, Perú, 016

**Señores**

Universidad César Vallejo

**Asunto:** Permiso para investigación y desarrollo de página web institucional

Estimados Universidad César Vallejo,

Me dirijo a ustedes en mi calidad de Gerente General de Happy Pet Lurín, S.A.C., empresa líder en servicios de hospedaje para mascotas Lima. Es un placer saludarle.

Por la presente, deseo informarle que hemos recibido la solicitud de permiso por parte del bachiller Julián Alejandro Vásquez Valverde, quien está realizando estudios en su prestigiosa universidad. El Sr. Vásquez Valverde ha manifestado la intención de desarrollar la tesis titulada "Sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes en el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023".

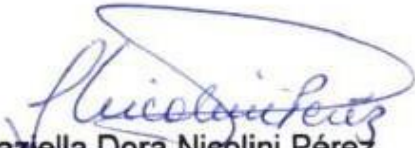
Nos complace brindar nuestra cooperación para facilitar la realización de la tesis que consta del desarrollo de un sistema web de la empresa Happy Pet Lurín, S.A.C. Reconocemos la importancia de promover la integración entre el ámbito académico y empresarial, y estamos seguros de que esta colaboración será beneficiosa tanto para el estudiante como para nuestra empresa.

En el marco de esta investigación, el Sr. Julián Vásquez Valverde llevará a cabo el desarrollo de una página web institucional que contribuirá al fortalecimiento de nuestra presencia en línea y mejorará la experiencia de nuestros clientes.

Agradecemos de antemano su atención y cooperación en este asunto.

Quedamos a disposición para cualquier consulta o coordinación adicional que pueda ser necesaria.

Atentamente,

  
Graziella Dora Nicolini Pérez  
Gerente General Happy Pet Lurín, S.A.C.

## Anexo 4 – Matriz Evaluación por juicio de expertos

### Validación de expertos I

#### 1. Datos generales del experto validador:

**Título de investigación:** Sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes en el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023

**Apellidos y nombres** : Yennyfer Elizabeth Flores Cayro  
**DNI** : 44385668  
**Grado profesional** : Maestría  
**Institución** : Universidad de San Martín de Porres  
**Especialidad o cargo** : **Analista SIGA MEF**

#### 2. Aspectos de validación del instrumento:

Se presenta la siguiente tabla para la validación del instrumento de recolección de datos de acuerdo a las dimensiones e indicadores que se estudian en la presente investigación.

De acuerdo a la información mostrada, se requiere su calificación por cada uno de los ítems presentados marcando con un "X" en el cuadro la puntuación, el cual tiene una escala de 1 a 5 que corresponde a su valoración como experto.

Considerar que la puntuación brindada dese ser objetiva, sincera y personal

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

**Variable 1:** Sistema web con asistente virtual

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	1 Deficiente	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Muy bueno
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos- Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
<b>SUB TOTAL</b>					<b>28</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL</b>					<b>43</b>	

**VALORACION CUANTITATIVA (Total /10):** 4.3 sobre 5

**VALORACION CUALITATIVA:** Cumple con todos los indicadores

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Aplicable



**Mg. Flores Cayro Yennyfer Elizabeth**  
DNI: 44385668

**Variable 2:** Registro de solicitudes

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	1 Deficiente	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Muy bueno
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos- Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
<b>SUB TOTAL</b>					24	20
<b>TOTAL</b>					44	

**VALORACION CUANTITATIVA (Total /10):** 4.4 sobre 5

**VALORACION CUALITATIVA:** Cumple con todos los indicadores

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Aplicable



**Mg. Flores Cayro Yennyfer Elizabeth**  
DNI: 44385668



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FLORES CAYRO, YENNYFER ELIZABETH DNI 44385668	INGENIERA DE SISTEMAS  Fecha de diploma: 01/03/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
FLORES CAYRO, YENNYFER ELIZABETH DNI 44385668	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS  Fecha de diploma: 14/10/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
FLORES CAYRO, YENNYFER ELIZABETH DNI 44385668	BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL  Fecha de diploma: 06/09/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 26/08/2013 Fecha egreso: 08/08/2019	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C. <i>PERU</i>
FLORES CAYRO, YENNYFER ELIZABETH DNI 44385668	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA  Fecha de diploma: 24/02/23 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/10/2014 Fecha egreso: 04/09/2016	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

## Validación de expertos II

### 1. Datos generales del experto validador:

**Título de investigación:** Sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes en el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023

**Apellidos y nombres** : Raúl Alberto Rengifo Lozano  
**DNI** : 07537379  
**Grado profesional** : Doctor  
**Institución** : Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
**Especialidad o cargo** : Docente investigador

### 2. Aspectos de validación del instrumento:

Se presenta la siguiente tabla para la validación del instrumento de recolección de datos de acuerdo a las dimensiones e indicadores que se estudian en la presente investigación.

De acuerdo a la información mostrada, se requiere su calificación por cada uno de los ítems presentados marcando con un "X" en el cuadro la puntuación, el cual tiene una escala de 1 a 5 que corresponde a su valoración como experto.

Considerar que la puntuación brindada dese ser objetiva, sincera y personal

1	2	3	4	5
Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

**Variable 1:** Sistema web con asistente virtual

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	1 Deficiente	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Muy bueno
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos- Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
<b>SUB TOTAL</b>					<b>28</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL</b>					<b>43</b>	

**VALORACION CUANTITATIVA (Total /10):** 4.3 sobre 5

**VALORACION CUALITATIVA:** Cumple con todos los indicadores

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Aplicable



Dr. Raúl Alberto Rengifo Lozano

DNI: 07535379



**Variable 2:** Registro de solicitudes

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	1 Deficiente	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Muy bueno
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos- Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
<b>SUB TOTAL</b>					24	20
<b>TOTAL</b>					44	

**VALORACION CUANTITATIVA (Total /10):** 4.4 sobre 5

**VALORACION CUALITATIVA:** Cumple con todos los indicadores

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Aplicable



Dr. Raúl Alberto Rengifo Lozano

DNI: 07537379



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FLORES CAYRO, YENNYFER ELIZABETH DNI 44385668	INGENIERA DE SISTEMAS  Fecha de diploma: 01/03/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
FLORES CAYRO, YENNYFER ELIZABETH DNI 44385668	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS  Fecha de diploma: 14/10/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
FLORES CAYRO, YENNYFER ELIZABETH DNI 44385668	BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL  Fecha de diploma: 06/09/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 26/08/2013 Fecha egreso: 08/08/2019	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C. <i>PERU</i>
FLORES CAYRO, YENNYFER ELIZABETH DNI 44385668	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA  Fecha de diploma: 24/02/23 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/10/2014 Fecha egreso: 04/09/2016	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

## Validación de expertos III

### 3. Datos generales del experto validador:

**Título de investigación:** Sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes en el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023

**Apellidos y nombres** : Jonathan Manuel Fernández Ferrer  
**DNI** : 44650720  
**Grado profesional** : Maestría  
**Institución** : Universidad Cesar Vallejo  
**Especialidad o cargo** : Especialista

### 4. Aspectos de validación del instrumento:

Se presenta la siguiente tabla para la validación del instrumento de recolección de datos de acuerdo a las dimensiones e indicadores que se estudian en la presente investigación.

De acuerdo a la información mostrada, se requiere su calificación por cada uno de los ítems presentados marcando con un "X" en el cuadro la puntuación, el cual tiene una escala de 1 a 5 que corresponde a su valoración como experto.

Considerar que la puntuación brindada dese ser objetiva, sincera y personal

1	2	3	4	5
Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

**Variable 1:** Sistema web con asistente virtual

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	1 Deficiente	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Muy bueno
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos- Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
<b>SUB TOTAL</b>					<b>28</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL</b>					<b>43</b>	

**VALORACION CUANTITATIVA (Total /10):** 4.3 sobre 5

**VALORACION CUALITATIVA:** Cumple con todos los indicadores

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Aplicable

  
**Mg. Jonathan Manuel Fernández Ferrer**  
 DNI: 44650720

**Variable 2:** Registro de solicitudes

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	1 Deficiente	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Muy bueno
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos- Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
<b>SUB TOTAL</b>					24	20
<b>TOTAL</b>					44	

**VALORACION CUANTITATIVA (Total /10):** 4.4 sobre 5

**VALORACION CUALITATIVA:** Cumple con todos los indicadores

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Aplicable

  
**Mg. Jonathan Manuel Fernández Ferrer**  
 DNI: 44650720



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
FERNANDEZ FERRER, JONATHAN MANUEL DNI 44650720	<b>BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS</b>  Fecha de diploma: 19/06/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/01/2015 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
FERNANDEZ FERRER, JONATHAN MANUEL DNI 44650720	<b>INGENIERO DE SISTEMAS</b>  Fecha de diploma: 21/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
FERNANDEZ FERRER, JONATHAN MANUEL DNI 44650720	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 13/06/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 28/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## Anexo 5 – Metodología SCRUM para el Desarrollo del Sistema Web con Asistente Virtual

### 1. Planificación:

- **Definición del Producto:** Identificación clara de las características y funcionalidades del Sistema Web con Asistente Virtual para el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.
- **Backlog del Producto:** Desarrollo de la lista priorizada de características y funcionalidades, teniendo en cuenta los objetivos de la tesis y las necesidades del hospedaje.
  - Registro de Solicitudes:
    - 1) Creación de perfiles de clientes y mascotas.
    - 2) Formulario de registro de solicitudes con campos detallados (edad, sexo, conducta, enfermedades preexistentes, etc.).
    - 3) Opción para especificar fechas de hospedaje, duración y tipo de servicio (con o sin delivery).
  - Asistente Virtual:
    - 1) Integración de un asistente virtual para guiar a los usuarios durante el proceso de registro.
    - 2) Capacidad para responder preguntas frecuentes sobre el servicio de hospedaje.
    - 3) Funcionalidad de chat en tiempo real para asistencia instantánea.
  - Facilidad de Acceso:
    - 1) Diseño intuitivo y fácil navegación del sitio web.
    - 2) Adaptabilidad a diferentes dispositivos (móviles, tablets, computadoras).
    - 3) Integración de autenticación segura para acceder a las cuentas de clientes.
  - Disponibilidad y Reservas:
    - 1) Calendario interactivo para visualizar la disponibilidad de habitaciones.
    - 2) Sistema de reserva en tiempo real con confirmación automática.
    - 3) Notificaciones de disponibilidad y confirmación enviadas a los clientes.
  - Amigabilidad del Sistema:
    - 1) Interfaz amigable con instrucciones claras para el registro de solicitudes.

- 2) Utilización de elementos visuales atractivos, como imágenes de las instalaciones y testimonios de clientes.
  - 3) Sección de preguntas frecuentes fácilmente accesible.
- Respuesta del Sistema:
    - 1) Confirmación automática de solicitudes recibidas.
    - 2) Notificaciones automáticas de estado de la solicitud (aceptada, en proceso, completada, etc.).
    - 3) Respuestas automáticas a consultas frecuentes del asistente virtual.
  - Usabilidad del Sistema:
    - 1) Evaluación continua de la usabilidad a través de pruebas de usuario.
    - 2) Herramientas de retroalimentación para que los clientes proporcionen comentarios sobre la plataforma.
    - 3) Personalización de la interfaz según las preferencias del usuario.
  - Marketing Digital:
    - 1) Integración con redes sociales para compartir experiencias y promociones.
    - 2) Implementación de estrategias de SEO para mejorar la visibilidad en buscadores.
    - 3) Sección de noticias y actualizaciones para mantener informados a los clientes sobre servicios y ofertas.
  - Reportes y Análisis:
    - 1) Generación de informes periódicos sobre el rendimiento del hospedaje.
    - 2) Análisis de datos de registro de solicitudes para identificar patrones y tendencias.
    - 3) Métricas de satisfacción del cliente a través de encuestas automáticas.
  - Seguridad y Privacidad:
    - 1) Implementación de protocolos de seguridad para proteger la información del cliente.
    - 2) Políticas claras de privacidad y manejo de datos personales.
    - 3) Copias de seguridad regulares de la base de datos.
  - Reunión de Planificación del Sprint:

Discusión detallada con el equipo sobre el alcance del primer sprint, selección de tareas del backlog y estimación del tiempo necesario.



## 2. Ejecución:

- **Sprints:**

- Implementación de sprints de desarrollo con una duración fija y entregas incrementales de funcionalidades.

### 1) **Sprint 1: Duración - 2 semanas**

Objetivos:

- Establecer la base del sistema web.
- Desarrollar la interfaz de usuario inicial.
- Implementar el registro de cuentas de usuario y mascotas.

Entregables:

- Página de inicio con información básica.
- Formulario de registro de cuentas y mascotas funcional.
- Sistema de autenticación para acceder a las cuentas.

Reuniones:

- Reunión inicial de sprint para definir tareas.
- Reunión diaria para seguimiento y resolución de obstáculos.
- Reunión de revisión al final del sprint.

### 2) **Sprint 2: Duración - 2 semanas**

Objetivos:

- Integrar un asistente virtual básico.
- Implementar la funcionalidad de registro de solicitudes sin confirmación automática.
- Desarrollar la sección de preguntas frecuentes.

Entregables:

- Asistente virtual básico operativo.
- Formulario de registro de solicitudes.
- Sección de preguntas frecuentes con contenido inicial.

Reuniones:

- Reunión inicial de sprint para revisar avances.
- Reuniones diarias para seguimiento y ajuste de tareas.
- Reunión de revisión y retrospectiva al final del sprint.

### 3) **Sprint 3: Duración - 2 semanas**

Objetivos:

- Mejorar la usabilidad de la interfaz.
- Implementar el sistema de reserva en tiempo real.
- Añadir notificaciones automáticas para confirmación de solicitudes.

Entregables:

- Interfaz mejorada según retroalimentación del cliente.
- Funcionalidad de reserva con confirmación automática.
- Sistema de notificaciones de estado de la solicitud.

Reuniones:

- Reunión inicial de sprint para definir tareas.
- Reuniones diarias para seguimiento y resolución de problemas.
- Reunión de revisión al final del sprint.

#### **4) Sprint 4: Duración - 2 semanas**

Objetivos:

- Integrar herramientas de retroalimentación del cliente.
- Desarrollar la sección de marketing digital (redes sociales, SEO).
- Implementar seguridad y privacidad mejorada.

Entregables:

- Herramientas de retroalimentación integradas.
- Sección de marketing digital funcional.
- Mejoras en seguridad y privacidad.

Reuniones:

- Reunión inicial de sprint para revisar objetivos.
- Reuniones diarias para ajustar tareas según necesidades.
- Reunión de revisión y retrospectiva al final del sprint.

#### **5) Sprint 5: Duración - 2 semanas**

Objetivos:

- Generar informes y análisis de datos.
- Implementar funcionalidades de chat en tiempo real.
- Realizar pruebas de usabilidad y corregir problemas identificados.

Entregables:

- Informes y análisis periódicos implementados.
- Funcionalidad de chat en tiempo real operativa.
- Problemas de usabilidad corregidos según pruebas.

Reuniones:

- Reunión inicial para establecer objetivos.
- Reuniones diarias para seguimiento y resolución de problemas.
- Reunión final para revisión y retrospectiva del sprint.

### 3. Revisión:

- **Demostración del Producto:** Presentación de las funcionalidades desarrolladas al equipo y al cliente (Hospedaje Happy Pet Lurín) al final de cada sprint.
- **Revisión del Backlog:** Actualización del backlog según el feedback del cliente y las necesidades emergentes.

### 4. Retrospectiva:

Reunión de Retrospectiva del Sprint: Reflexión sobre el sprint anterior, identificación de áreas de mejora y ajuste de procesos para futuros sprints.

Durante el último sprint, se lograron importantes avances en el desarrollo del Sistema Web con Asistente Virtual para el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín. Sin embargo, como parte del proceso de mejora continua, se han identificado áreas que podrían beneficiarse de ajustes en los procesos:

- **Generación de Informes y Análisis de Datos:**
  - **Logro:** La implementación de informes y análisis fue exitosa.
  - **Área de Mejora:** Mejorar la presentación de informes para hacerlos más intuitivos y fácilmente comprensibles por parte del personal del hospedaje.
- **Funcionalidades de Chat en Tiempo Real:**
  - **Logro:** La funcionalidad de chat en tiempo real fue implementada con éxito.
  - **Área de Mejora:** Asegurar que el chat sea totalmente funcional en diferentes plataformas y dispositivos, y optimizar el tiempo de respuesta del sistema.
- **Pruebas de Usabilidad:**
  - **Logro:** Se realizaron pruebas de usabilidad y se corrigieron problemas identificados.
  - **Área de Mejora:** Implementar pruebas más exhaustivas para garantizar la mejor experiencia del usuario, identificando posibles puntos de fricción y áreas de confusión.
- **Reuniones Diarias:**
  - **Logro:** Las reuniones diarias fueron efectivas para el seguimiento y resolución de problemas.
  - **Área de Mejora:** Asegurar que las reuniones diarias no se extiendan innecesariamente y centrarse en los puntos críticos para maximizar la eficiencia.

Ajustes para Futuros Sprints:

- **Mejora de la Comunicación:**  
Establecer canales de comunicación más eficientes entre los miembros del equipo para facilitar la colaboración y la resolución rápida de problemas.
- **Enfoque en la Experiencia del Usuario:**  
Colocar un mayor énfasis en la experiencia del usuario durante el desarrollo, asegurándose de que cada característica sea fácil de usar y comprender.
- **Mayor Participación del Cliente:**
  - Incluir más oportunidades para la participación del cliente en el proceso de desarrollo, recopilando comentarios y sugerencias regularmente.
  - Mejorar la planificación de pruebas, incluyendo casos de prueba exhaustivos y considerando diversos escenarios de uso.
- **Evaluación del Rendimiento:**  
Implementar métricas de rendimiento para evaluar la eficiencia del sistema y asegurar una respuesta rápida y confiable.
- **Flexibilidad en la Planificación:**  
Ser más flexible en la planificación de sprints para adaptarse a cambios en las prioridades y necesidades emergentes.

Estos ajustes se implementarán en futuros sprints para garantizar un desarrollo continuo y eficaz del Sistema Web con Asistente Virtual para el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.

## 5. Entrega:

**Entrega del Producto:** Entrega del producto final al Hospedaje Happy Pet Lurín al finalizar los sprints planificados.

## 6. Capacitación:

Capacitación al personal del hospedaje para el uso efectivo del sistema.

## 7. Monitoreo y Mantenimiento:

- **Monitoreo Continuo:** Supervisión constante del rendimiento del sistema y recopilación de comentarios de usuarios.
- **Actualizaciones y Mejoras:** Implementación de actualizaciones y mejoras basadas en el feedback del cliente y las necesidades cambiantes.

## 8. Evaluación de Resultados:

- Análisis de Impacto: Evaluación del impacto del Sistema Web con Asistente Virtual en el proceso de registro de solicitudes y la demanda del Hospedaje Happy Pet Lurín.
- Evaluación de Objetivos Específicos: Medición de la influencia de la facilidad de acceso, disponibilidad, amigabilidad, respuesta y usabilidad del sistema en el registro de solicitudes de clientes.

## 9. Documentación:

Documentación Detallada: Creación de documentación detallada sobre el sistema desarrollado, facilitando futuras actualizaciones y mantenimiento.

Miembros del Scrum Team:

<b>PERSONAS</b>	<b>ROLES</b>
<b>Graziella Dora Nicolini Perez</b>	Product owner
<b>Julián Vásquez Valverde</b>	Scrum master
<b>Julián Vásquez Valverde</b>	Scrum development

### **Fase de Recolección de requerimientos y análisis:**

En la siguiente fase se hizo uso de historias de usuario para poder definir los requerimientos del software de acuerdo a los puntos de vista y requerimientos del cliente o stakeholders interesados.

### Elaboración del Product Backlog.

Ítem	Código	Nombre de la historia	Estimación	Prioridad
1	H.U. 1	Acceso al Sistema (Login)	1 día	ALTO
2	H.U. 2	Consulta de disponibilidad	1 día	MEDIO
3	H.U. 3	Registro de mascotas	2 días	ALTO
4	H.U. 4	Asistente virtual	3 día	ALTO
5	H.U. 5	Historial de reservas del cliente	2 días	MEDIO
6	H.U. 6	Actualización de Información del Cliente	1 día	MEDIO
7	H.U. 7	Alerta de reservas	2 días	ALTO
8	H.U. 8	Registro de Atenciones Especiales	3 día	ALTO
9	H.U. 9	Evaluación de la Experiencia del Cliente	2 días	MEDIO
10	H.U. 10	Administración de cuentas	2 días	ALTO
11	H.U. 11	Integración de Redes Sociales	1 día	MEDIO
12	H.U. 12	Gestión de Inventario de Alimentos	2 días	ALTO
13	H.U. 13	Sistema de Reservas de Último Minuto	3 día	ALTO
14	H.U. 14	Reportes Estadísticos	2 días	MEDIO
15	H.U. 15	Programación de Servicios Adicionales	1 día	MEDIO
16	H.U. 16	Gestión de Emergencias Médicas	2 días	ALTO
17	H.U. 17	Programación de Visitas Previas al Hospedaje	3 día	ALTO
18	H.U. 18	Registro de Certificados de Vacunación	2 días	MEDIO
19	H.U. 19	Ficha Médica Digital	2 días	ALTO
20	H.U. 20	Sistema de Recompensas y Descuentos	1 día	MEDIO

### Historias de usuario:

A continuación, se presentan 20 historias de usuarios de acuerdo a las ideas funcionales y no funcionales que deberá de contener el sistema de información:

#### Historia de usuario 1: Acceso al sistema (Login)

HISTORIA DE USUARIO	
<b>NUMERO: HU-01</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador
<b>NOMBRE DE HISTORIA: Acceso al sistema (login)</b>	<b>ESTIMACION:</b> 1 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO: Alto</b>	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Bajo
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Scrum development</b>	
CRITERIO DE ACEPTACION: El sistema debe validar el acceso del cliente mediante usuario y contraseña. Estas credenciales pueden ajustarse posteriormente. CONDICION: El cliente debe poder acceder al sistema utilizando sus credenciales previamente registradas. El sistema autorizará el acceso si las credenciales son correctas; de lo contrario, mostrará un mensaje de error. RESULTADOS: El sistema de información autoriza el acceso al sistema, siempre y cuando las credenciales de acceso sean correctas. En caso contrario, muestra una ventana de error de inicio de sesión.	

#### Historia de usuario 2: Consulta de disponibilidad

HISTORIA DE USUARIO	
<b>NUMERO: HU-02</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador
<b>NOMBRE DE HISTORIA: Consulta de disponibilidad</b>	<b>ESTIMACION:</b> 1 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO: Alto</b>	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Bajo
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
CRITERIO DE ACEPTACION: El sistema debe mostrar la disponibilidad de fechas para el hospedaje de mascotas. Si hay disponibilidad, se deberá permitir al cliente continuar con la reserva. CONDICION: La consulta de disponibilidad debe realizarse de manera eficiente, y el sistema debe ofrecer opciones claras basadas en la disponibilidad encontrada. RESULTADOS: El sistema muestra eficientemente la disponibilidad de fechas para el hospedaje de mascotas. Si hay disponibilidad, permite al cliente continuar con la reserva.	

### Historia de usuario 3: Registro de mascotas

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-03</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador
<b>NOMBRE DE HISTORIA:</b> Registro de mascotas	<b>ESTIMACION:</b> 2 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO:</b> Alto	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Medio
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe permitir al cliente registrar información detallada sobre sus mascotas, incluyendo edad, sexo, comportamiento y cualquier condición médica relevante.</p> <p><b>CONDICION:</b> La información de las mascotas debe almacenarse de manera segura y estar vinculada al perfil del cliente.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema permite al cliente registrar información detallada sobre sus mascotas, incluyendo edad, sexo, comportamiento y cualquier condición médica relevante. La información de las mascotas se almacena de manera segura y está vinculada al perfil del cliente.</p>	

### Historia de usuario 4: Asistente virtual para reservas

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-04</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador
<b>NOMBRE DE HISTORIA:</b> Asistente virtual	<b>ESTIMACION:</b> 3 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO:</b> Alto	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Alto
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe integrar un asistente virtual que guíe al cliente, proporcionando información útil y respondiendo preguntas frecuentes.</p> <p><b>CONDICION:</b> El asistente virtual debe ser amigable y facilitar la experiencia del cliente.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema integra un asistente virtual que guía al cliente, proporcionando información útil y respondiendo preguntas frecuentes. El asistente virtual es amigable y facilita la experiencia del cliente durante la reserva.</p>	



### Historia de usuario 5: Historial de reservas del cliente

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-05</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA:</b> Historial de reservas del cliente	<b>ESTIMACION:</b> 2 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO:</b> Medio	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Alto
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE:</b> Desarrollo Scrum	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe mostrar al cliente un historial detallado de sus reservas anteriores, incluyendo fechas, detalles de la mascota y estado de la reserva.</p> <p><b>CONDICION:</b> El historial debe ser fácilmente accesible desde el perfil del cliente.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema muestra al cliente un historial detallado de sus reservas anteriores, incluyendo fechas, detalles de la mascota y estado de la reserva. El historial es fácilmente accesible desde el perfil del cliente.</p>	

### Historia de usuario 6: Actualización de Información del Cliente

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-0067</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA:</b> Actualización de Información del Cliente	<b>ESTIMACION:</b> 1 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO:</b> Medio	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Bajo
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE:</b> Desarrollo Scrum	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe permitir al cliente actualizar su información personal, incluyendo datos de contacto y preferencias.</p> <p><b>CONDICION:</b> La actualización de información debe reflejarse correctamente en el sistema.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema permite al cliente actualizar su información personal, incluyendo datos de contacto y preferencias. La actualización de información se refleja correctamente en el sistema.</p>	

### Historia de usuario 7: Alerta de reservas

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-07</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA: Alerta de reservas</b>	<b>ESTIMACION:</b> 2 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO: Alto</b>	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Medio
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe enviar alertas automáticas al cliente, recordándole fechas próximas de reservas y proporcionando detalles importantes.</p> <p><b>CONDICION:</b> Las alertas deben ser informativas y ayudar al cliente a prepararse para el hospedaje de su mascota.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema envía alertas automáticas al cliente, recordándole fechas próximas de reservas y proporcionando detalles importantes. Las alertas son informativas y ayudan al cliente a prepararse para el hospedaje de su mascota.</p>	

### Historia de usuario 8: Registro de Atenciones Especiales

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-08</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA: Registro de Atenciones Especiales</b>	<b>ESTIMACION:</b> 3 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO: Alto</b>	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Medio
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe permitir al personal del hospedaje registrar cualquier atención especial requerida por las mascotas, como necesidades dietéticas o cuidados médicos específicos.</p> <p><b>CONDICION:</b> El registro de atenciones especiales debe ser visible durante la estancia de la mascota.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema permite al personal del hospedaje registrar cualquier atención especial requerida por las mascotas, como necesidades dietéticas o cuidados médicos específicos. El registro de atenciones especiales es visible durante la estancia de la mascota.</p>	

### Historia de usuario 9: Evaluación de la Experiencia del Cliente

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-09</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA:</b> Evaluación de la Experiencia del Cliente	<b>ESTIMACION:</b> 2 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO:</b> Medio	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Bajo
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe enviar una solicitud de evaluación al cliente después de cada estancia, permitiéndole proporcionar retroalimentación sobre su experiencia.</p> <p><b>CONDICION:</b> La evaluación debe ser fácil de completar y contribuir a la mejora continua de los servicios de hospedaje.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema envía una solicitud de evaluación al cliente después de cada estancia, permitiéndole proporcionar retroalimentación sobre su experiencia. La evaluación es fácil de completar y contribuye a la mejora continua de los servicios de hospedaje.</p>	

### Historia de usuario 10: Proceso de pago en línea

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-10</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA:</b> Administración de cuentas	<b>ESTIMACION:</b> 2 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO:</b> Alto	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Bajo
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe permitir actualizar la información de los clientes a través del perfil administrador</p> <p><b>CONDICION:</b> El proceso de actualización de la información deberá mostrarse correctamente y en tiempo real en el sistema.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema permite al administrador actualizar la información de los clientes, incluyendo datos de contacto y preferencias. La actualización de información se refleja correctamente en el sistema.</p>	

### Historia de usuario 11: Integración de Redes Sociales

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO:</b> HU-11	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA:</b> Integración de Redes Sociales	<b>ESTIMACION:</b> 1 día
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO:</b> Medio	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Bajo
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE:</b> Desarrollo Scrum	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe permitir a los clientes acceder a las redes sociales y compartir experiencias de hospedaje en plataformas como Facebook, Instagram, etc.</p> <p><b>CONDICION:</b> La integración de redes sociales debe ser segura y respetar la privacidad del cliente.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema permite a los clientes acceder a las redes sociales de la institución lo que permitirá compartir experiencias de hospedaje en plataformas como Facebook, Instagram, etc. La integración de redes sociales es segura y respeta la privacidad del cliente.</p>	

### Historia de usuario 12: Gestión de Inventario de Alimentos

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO:</b> HU-12	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA:</b> Gestión de Inventario de Alimentos	<b>ESTIMACION:</b> 2 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO:</b> Alto	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Bajo
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE:</b> Desarrollo Scrum	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe permitir al personal del hospedaje gestionar un inventario de alimentos para mascotas, registrando la cantidad, fechas de vencimiento y preferencias alimenticias de cada mascota.</p> <p><b>CONDICION:</b> El sistema debe enviar alertas de bajo inventario y vencimiento de alimentos.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema permite al personal del hospedaje gestionar un inventario de alimentos para mascotas, registrando la cantidad, fechas de vencimiento y preferencias alimenticias de cada mascota. Se envían alertas de bajo inventario y vencimiento de alimentos para una gestión eficiente.</p>	

### Historia de usuario 13: Sistema de Reservas de Último Minuto

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-13</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA:</b> <b>Sistema de Reservas de Último Minuto</b>	<b>ESTIMACION:</b> 3 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO:</b> <b>Alto</b>	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Medio
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe ofrecer un proceso rápido y eficiente para reservas de último minuto, considerando la disponibilidad y proporcionando confirmación inmediata al cliente.</p> <p><b>CONDICION:</b> El sistema debe garantizar la disponibilidad en tiempo real y reflejar las reservas de último minuto en el historial del cliente.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema ofrece un proceso rápido y eficiente para reservas de último minuto, considerando la disponibilidad y proporcionando confirmación inmediata al cliente. Garantiza la disponibilidad en tiempo real y refleja las reservas de último minuto en el historial del cliente.</p>	

### Historia de usuario 14: Reportes Estadísticos

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-14</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA:</b> <b>Reportes Estadísticos</b>	<b>ESTIMACION:</b> 2 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO:</b> <b>Medio</b>	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Medio
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe generar informes estadísticos sobre la ocupación, tendencias de reservas, y la satisfacción del cliente, proporcionando datos clave para la toma de decisiones y mejoras en el servicio.</p> <p><b>CONDICION:</b> Los reportes deben ser personalizables y exportables en diferentes formatos.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema genera informes estadísticos sobre la ocupación, tendencias de reservas y la satisfacción del cliente. Los reportes son personalizables y exportables en diferentes formatos, proporcionando datos clave para la toma de decisiones y mejoras en el servicio.</p>	

### Historia de usuario 15: Programación de Servicios Adicionales

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-15</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA:</b> <b>Programación de Servicios Adicionales</b>	<b>ESTIMACION:</b> 2 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO:</b> <b>Medio</b>	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> <b>Medio</b>
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe permitir a los clientes programar servicios adicionales, como paseos, baños especiales o entrenamientos, durante la estancia de sus mascotas.</p> <p><b>CONDICION:</b> Los servicios adicionales deben reflejarse correctamente en la reserva y ser gestionados por el personal del hospedaje.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema permite a los clientes programar servicios adicionales, como paseos, baños especiales o entrenamientos, durante la estancia de sus mascotas. Los servicios adicionales se reflejan correctamente en la reserva y son gestionados por el personal del hospedaje.</p>	

### Historia de usuario 16: Gestión de Emergencias Médicas

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-16</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA:</b> <b>Gestión de Emergencias Médicas</b>	<b>ESTIMACION:</b> 2 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO:</b> <b>Alto</b>	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> <b>Alto</b>
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe proporcionar una funcionalidad para gestionar emergencias médicas de mascotas, registrando información detallada, notificando al dueño y coordinando con servicios veterinarios.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema permite a los clientes programar servicios las emergencias médicas de las mascotas durante la estancia para que el médico veterinario se acerque a las instalaciones.</p>	

### Historia de usuario 17: Programación de Visitas Previas al Hospedaje

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-17</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA:</b> Programación de Visitas Previas al Hospedaje	<b>ESTIMACION:</b> 3 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO:</b> Alto	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> bajo
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe permitir a los clientes programar visitas previas al hospedaje para familiarizarse con las instalaciones y discutir cualquier necesidad especial de sus mascotas.</p> <p><b>CONDICION:</b> Las visitas programadas deben reflejarse en el calendario del hospedaje y ser coordinadas por el personal.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema permite a los clientes programar visitas previas al hospedaje, que se reflejan en el calendario del hospedaje. El personal coordina estas visitas para satisfacer las necesidades específicas de los clientes y sus mascotas.</p>	

### Historia de usuario 18: Registro de Certificados de Vacunación

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-18</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA:</b> Registro de Certificados de Vacunación	<b>ESTIMACION:</b> 2 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO:</b> Medio	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Medio
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe permitir a los clientes subir y registrar los certificados de vacunación de sus mascotas, asegurando el cumplimiento de los requisitos de salud.</p> <p><b>CONDICION:</b> El registro de certificados debe ser fácil y accesible desde el perfil del cliente.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema permite a los clientes subir y registrar fácilmente los certificados de vacunación de sus mascotas, garantizando el cumplimiento de los requisitos de salud. La información es accesible desde el perfil del cliente.</p>	

### Historia de usuario 19: Ficha Médica Digital

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-19</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA: Ficha Médica Digital</b>	<b>ESTIMACION:</b> 2 días
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO: Alto</b>	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Medio
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe proporcionar una ficha médica digital para cada mascota, incluyendo historial de salud, tratamientos y contactos de emergencia.</p> <p><b>CONDICION:</b> La ficha médica debe ser actualizada por el personal y accesible para los clientes desde el perfil de su mascota.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema ofrece una ficha médica digital para cada mascota, que incluye un historial de salud, tratamientos y contactos de emergencia. El personal actualiza la ficha médica, y los clientes pueden acceder a ella desde el perfil de su mascota.</p>	

### Historia de usuario 20: Sistema de Recompensas y Descuentos

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>NUMERO: HU-20</b>	<b>USUARIO:</b> Administrador / trabajador
<b>NOMBRE DE HISTORIA: Sistema de Recompensas y Descuentos</b>	<b>ESTIMACION:</b> 1 día
<b>PRIORIDAD EN EL NEGOCIO: Medio</b>	<b>RIESGO EN DESARROLLO:</b> Medio
<b>PROGRAMADOR RESPONSABLE: Desarrollo Scrum</b>	
<p><b>CRITERIO DE ACEPTACION:</b> El sistema debe implementar un Sistema de Recompensas y Descuentos para clientes frecuentes, premiando la lealtad y fomentando la repetición de reservas.</p> <p><b>CONDICION:</b> El sistema debe calcular automáticamente descuentos y recompensas basados en la actividad del cliente.</p> <p><b>RESULTADOS:</b> El sistema implementa con éxito un Sistema de Recompensas y Descuentos para clientes frecuentes, calculando automáticamente beneficios basados en la actividad del cliente. Estimula la lealtad y fomenta la repetición de reservas.</p>	



## Anexo 7 – Artículo Científico

### **Sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes en el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023**

### **Web system with virtual assistant for the registration of requests at Happy Pet Lurín Pet Boarding, year 2023**

Julián Alejandro Vásquez Valverde  
(ORCID 0009-0008-6219-0117)  
julianvasquezvalverde@gmail.com  
Universidad César Vallejo

**Resumen:** El objetivo principal del presente estudio es establecer cuál es la influencia de un Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023. El estudio es importante porque la implementación de un sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes del hospedaje de mascotas permitirá automatizar y agilizar el proceso, lo que se traducirá en una mejora significativa en la atención al cliente y en la eficiencia operativa de la empresa. Al digitalizar el proceso de registro, se reducirán los tiempos de espera y las posibilidades de errores, aumentando la satisfacción de los clientes y mejorando la reputación de Happy Pet Lurín en el mercado de servicios de hospedaje de mascotas. El enfoque de la investigación es cuantitativo de tipo aplicado, la muestra está conformada por 30 clientes del Hospedaje. Se concluye que existe una relación positiva moderada entre sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.551 y  $p=0.00<0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: un sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023.

Palabras clave: Sistema web, asistente virtual, registro de solicitudes, clientes, Hospedaje de mascotas.

**Abstract:** The main objective of this study is to determine the influence of a web system with a virtual assistant on the customer request registration at Happy Pet Lurín Pet Boarding in the year 2023. The study is significant because the implementation of a web system with a virtual assistant for pet boarding request registration will allow the automation and streamlining of the process, resulting in a significant improvement in customer service and operational efficiency for the company. By digitizing the registration process, waiting times and the likelihood of errors will be reduced, enhancing customer satisfaction and bolstering the reputation of Happy Pet Lurín in the pet boarding services market. The research follows a quantitative applied approach, and the sample comprises 30 clients from the Pet Boarding. The conclusion drawn is that there exists a moderate positive relationship between the Web system with a virtual assistant and the registration of customer requests at Happy Pet Lurín Pet Boarding. The Spearman's Rho result is 0.551 with a p-value of  $0.00 < 0.01$ , supporting the alternative hypothesis: a web system with a virtual assistant positively influences the registration of customer requests at Happy Pet Lurín Pet Boarding in the year 2023.

Keywords: Web system, virtual assistant, request registration, customers, Pet Boarding.

## Introducción

En la actualidad, se observa un notable incremento en el sector turístico, despertando un interés creciente por parte de numerosas personas en emprender viajes. Este fenómeno ha llevado a diversos países a desarrollar entornos más acogedores para los visitantes (Capuano et al., 2022). En varios lugares, el turismo ha pasado a ser accesible para una diversidad de individuos, incluso aquellos que no pueden costear viajes al extranjero, dado que existen opciones para explorar dentro del propio país (Capuano et al., 2022). Con esta tendencia emergente de viajar de manera más económica para distintos segmentos de la sociedad, surgen desafíos nuevos para los turistas, al tiempo que se presentan más oportunidades comerciales. Uno de los retos recurrentes para muchos viajeros es el cuidado de sus mascotas (Munkevics y Munkevica, 2021). Convington (2022) sostiene que tener una mascota es tan común que aproximadamente una de cada tres personas es dueña de una, destacando que los perros encabezan la lista como la mascota más popular, con 470 millones de ejemplares, seguidos por los gatos con 370 millones, y, en tercer lugar, las aves con 250 millones de propietarios (Convington, 2022).

Cabe resaltar que, con el tiempo, las mascotas han pasado a ser consideradas parte integral de la familia (Yung y Chih, 2021). Los mismos autores indican que, según un estudio de Euromonitor International, el mercado relacionado con las mascotas ha experimentado un crecimiento superior al 66% en la última década, superando así el crecimiento económico mundial del 43%. Esto evidencia que la industria de los animales está cobrando una relevancia cada vez mayor (Wu, 2021). Actualmente, el mercado de mascotas es uno de los más dinámicos a nivel global. En 2018, la facturación global del mercado de mascotas alcanzó los 124,6 mil millones de dólares, reflejando un aumento del 4,3 % con respecto a los 119,5 mil millones de dólares registrados en 2017 (Amaut, Grover, Matheus y Mera, 2023).

En el Perú, Mendiola (2022) informa que hay aproximadamente cinco millones de perros y 2,9 millones de gatos. El ciudadano promedio gasta alrededor de 350 soles mensuales en cubrir todas las necesidades de estas pequeñas mascotas que los acompañan a diario. También es relevante señalar que las principales ciudades del país han experimentado un aumento significativo en la relación entre personas y mascotas. En urbes como Lima, Arequipa, Trujillo, Piura y Chiclayo, la industria muestra un crecimiento constante. Como resultado de todo lo mencionado, las personas con mascotas que desean viajar se enfrentan a desafíos como la búsqueda de alojamientos adecuados para mascotas o la existencia de un sitio web donde registrar a sus mascotas y garantizar su cuidado. En la actualidad, son cada vez más las familias y personas en general que, ante eventualidades como viajes familiares, fines de semana largos, compromisos laborales u otros imprevistos, optan por dejar a sus mascotas en los diversos hospedajes disponibles en las cercanías de Lima.

En este contexto, encontramos el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, que carece de un sistema web institucional que facilite el proceso de registro de solicitudes de hospedaje para mascotas. Esta carencia ha generado inconvenientes para los clientes al intentar solicitar el servicio de hospedaje, ya que el proceso se llevaba a cabo tradicionalmente mediante visitas presenciales o llamadas telefónicas. En estos casos, los clientes debían proporcionar información sobre su mascota (edad, sexo, comportamiento, enfermedades preexistentes, entre otros), los días que dejarían a su mascota, la forma de pago, y otros detalles relevantes. Estos pasos podían consumir mucho tiempo por teléfono, generando incomodidades para el

cliente, y en momentos de alta demanda, podría resultar difícil obtener disponibilidad, ya sea personalmente o por vía telefónica.

La falta de un sistema web con asistente virtual para el proceso de registro en línea puede ocasionar diversos problemas. En primer lugar, el hospedaje se ve limitado en su capacidad para gestionar el registro de solicitudes de un público más amplio. Al no contar con una plataforma en línea, Happy Pet Lurín se encuentra en desventaja frente a la competencia, dado que los potenciales clientes podrían desconocer la existencia de este servicio o tener información limitada sobre la disponibilidad. Además, la ausencia de un sistema web institucional dificulta que los clientes realicen reservas y consultas de manera eficiente, lo cual podría disuadir a posibles clientes y reducir la demanda del hospedaje. Asimismo, la falta de presencia en línea impide a Happy Pet Lurín aprovechar las oportunidades que ofrece el marketing digital.

En cuanto a la justificación de desarrollar el presente estudio, es importante señalar que la implementación de un sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes de hospedaje de mascotas permitirá automatizar y agilizar el proceso, mejorando significativamente la atención al cliente y la eficiencia operativa de la empresa. La digitalización del proceso de registro reducirá los tiempos de espera y las posibilidades de errores, incrementando la satisfacción de los clientes y fortaleciendo la reputación de Happy Pet Lurín en el mercado de servicios de hospedaje de mascotas. Desde una perspectiva teórica, la aplicación del desarrollo de un sistema web incorpora conceptos de diseño de interfaces amigables, seguridad de datos y optimización de procesos. En la investigación se seguirán las mejores prácticas para el desarrollo y despliegue del sistema, garantizando que cumpla con los estándares de calidad y funcionalidad requeridos.

Asimismo, es relevante destacar que, según un estudio de Cuore (2021), en Lima, el 6% de las personas encuestadas accede a servicios de hospedaje para mascotas, lo que representa una demanda considerable para los hospedajes de mascotas. Ante esta realidad, el problema central que plantea esta tesis es la ausencia de un sistema web con asistente virtual en el proceso de registro de solicitudes de hospedaje de mascotas en Happy Pet Lurín y cómo esto afecta la demanda de clientes en el negocio. Actualmente, contar con una presencia en línea sólida se ha vuelto esencial para las empresas y organizaciones de diversos sectores, incluido el de los hospedajes para mascotas.

El objetivo principal del estudio es establecer cuál es la influencia de un Sistema web con asistente virtual en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, año 2023. En ese sentido, la implementación de un sistema web institucional con asistente virtual para el proceso de registro de solicitudes de hospedaje va a permitir al hospedaje aplicar estrategias de marketing digital, como el uso de redes sociales, publicidad en línea y optimización para motores de búsqueda. Estas herramientas son cruciales para aumentar la visibilidad de la empresa, generar interés en los servicios ofrecidos y atraer a nuevos clientes.

Considerando lo anterior, se procede a definir las variables de estudio, comenzando por la conceptualización de hospedaje para mascotas. De acuerdo con la referencia especializada Law Insider (2023), un establecimiento de este tipo se configura como una alternativa de alojamiento diseñada para perros y otras mascotas, brindando la opción de pernoctar o disfrutar de estancias diurnas. Además, estos lugares pueden ofrecer servicios relacionados con el cuidado y adiestramiento de las mascotas. En este sentido, los hoteles para mascotas

surgen como respuesta a la necesidad de los dueños de animales que requieren supervisión para sus mascotas en momentos de ausencia, como durante viajes, salidas o desplazamientos.

Por otro lado, Fu (2022) señala que, a diferencia de los hoteles convencionales, los hoteles para mascotas se centran exclusivamente en las necesidades de estos animales, proporcionándoles espacios para jugar y correr mientras sus dueños no están presentes. Estos lugares ofrecen servicios integrales que incluyen alojamiento, alimentación, bebida, entretenimiento y diversión para las mascotas. Contrariamente a los hoteles urbanos, los hoteles para mascotas suelen ubicarse en áreas naturales como zonas costeras, montañas, bosques, cañones, pueblos, lagos y aguas termales.

Los términos "pensión para mascotas" y "cuidado diurno" se utilizan como sinónimos de hoteles para mascotas. Estos establecimientos proporcionan una amplia gama de servicios que incluyen alojamiento, cuidado diurno, servicios de aseo, entrenamiento, tratamientos de spa, actividades recreativas, entre otros. Los hoteles para mascotas se centran en ofrecer comidas gourmet de alta calidad y nutritivas, además de brindar áreas de recreación como piscinas y áreas verdes. Este entorno permite que las mascotas disfruten de un servicio óptimo y pasen un tiempo relajante junto a sus dueños (Fu, 2022).

Dimitrios (2023) destaca que los hoteles para mascotas han surgido para cubrir la necesidad de los actuales propietarios de mascotas que buscan un lugar seguro y adecuado para el cuidado y afecto que sus animales merecen. Estos establecimientos especializados ofrecen un ambiente acogedor y protegido, permitiendo a los dueños dejar a sus mascotas en periodos en los que no pueden atenderlas debido a compromisos laborales o vacaciones. Durante la estancia, se garantiza la provisión de alimentación adecuada, atención médica y actividades recreativas. Esto proporciona a los propietarios la tranquilidad de que sus mascotas recibirán el mismo nivel de cuidado y afecto, incluso en su ausencia física.

Considerando estas definiciones, se puede conceptualizar un hospedaje para mascotas como un establecimiento diseñado para ofrecer alojamiento y cuidado a animales domésticos cuando sus dueños no están disponibles. Estos lugares proporcionan un entorno seguro y cómodo para que las mascotas disfruten de una estancia agradable durante la ausencia de sus dueños. Los hoteles para mascotas cuentan con instalaciones adecuadas, como áreas individuales o compartidas, zonas de juego y entretenimiento, así como servicios de alimentación y atención veterinaria básica.

En un hospedaje para mascotas, el bienestar y comodidad de los animales son prioritarios (Fu, 2022). Profesionales y personal capacitado se encargan de atender las necesidades específicas de cada mascota, garantizando una alimentación adecuada, atención médica cuando sea necesario y tiempo de recreación para su bienestar emocional. Además, algunos hoteles para mascotas ofrecen servicios adicionales, como aseo y peluquería, para mantener a los animales limpios y cómodos durante su estancia (Bassani, 2023).

El concepto de hospedaje para mascotas ha ganado popularidad debido a que muchas personas consideran a sus mascotas como parte integral de la familia y desean asegurarse de que estén bien atendidas cuando no pueden cuidarlas personalmente. Estos hoteles proporcionan una solución confiable y segura para aquellos que necesitan dejar a sus mascotas al cuidado de profesionales mientras están de viaje, en vacaciones u otras circunstancias. Con servicios personalizados y un enfoque centrado en el bienestar animal, los hospedajes para mascotas ofrecen una experiencia positiva tanto para los dueños como para sus queridas mascotas.

En cuanto a lo que es un sistema web, Avilés, Ávila y Ávila (2020) explican que el término "sistema web" o "sistema basado en web" se refiere a una aplicación de software o plataforma que opera completamente a través de un navegador web y utiliza la conectividad a Internet para su funcionamiento. Este tipo de sistema permite a los usuarios acceder e interactuar con las funciones, datos y servicios del sistema mediante una interfaz web, eliminando la necesidad de instalar cualquier software en el dispositivo del usuario. Los sistemas web pueden abarcar diversas aplicaciones, como sitios web, aplicaciones web, plataformas de compras en línea, software basado en la nube y herramientas colaborativas. Por otro lado, Buñay et al. (2021) indican que los sistemas web son plataformas de software diseñadas para operar a través de una red de comunicación, generalmente Internet, y permitir la interacción con usuarios mediante navegadores web. Facilitan la entrega de servicios, datos y aplicaciones a través de la World Wide Web.

Siguiendo estas definiciones, un sistema web es una aplicación informática o plataforma que funciona completamente a través de un navegador web y utiliza la conectividad a Internet para operar. Es importante destacar que los sistemas web posibilitan el acceso y la interacción a través de una interfaz en línea. Esto implica que los usuarios pueden utilizar el sistema desde cualquier lugar y dispositivo con conexión a Internet, ofreciendo mayor flexibilidad y accesibilidad. Además, los sistemas web pueden ser de diversos tipos, desde sitios web informativos y aplicaciones web hasta plataformas más complejas que ofrecen servicios como compras en línea, sistemas de gestión empresarial o aplicaciones colaborativas. Estos sistemas se ejecutan en servidores remotos, lo que implica que el procesamiento y almacenamiento de datos se realizan en la nube, permitiendo mayor escalabilidad y facilidad para mantener y actualizar el software centralizado.

Las dimensiones para medir un sistema web son las siguientes: a) La accesibilidad se refiere a la capacidad del sistema o aplicación para permitir que los usuarios accedan a su contenido, independientemente de su nivel de habilidad física o tecnológica (Rumoroso, 2023), b) La disponibilidad se relaciona con la presencia de información cuando se necesita, ya sea por individuos, procesos o aplicaciones autorizadas en el momento requerido (Rodríguez et al., 2020), c) El tiempo de respuesta se refiere al intervalo entre la solicitud de un usuario y la recepción de la respuesta (Piñero et al., 2021), d) La usabilidad se centra en la facilidad con la que un sistema o aplicación puede ser utilizado para alcanzar un objetivo específico, especialmente en el contexto de las tecnologías de la información (Delgado, 2021).

Estos conceptos son fundamentales en la interacción de los usuarios internos con los sistemas de información, abordando aspectos como la accesibilidad universal, la disponibilidad de información, la velocidad de respuesta del sistema y la facilidad de uso para alcanzar metas específicas.

Por otro lado, todo sistema web comercial debe permitir el registro de solicitudes. Moraes (2023) indica que, en el ámbito del comercio electrónico, se denomina "registro de clientes" al proceso de inscripción y gestión de los datos de contacto, detalles de pago y direcciones de envío de los compradores en una tienda en línea. Este procedimiento puede ser llevado a cabo por el usuario al ingresar al sitio web, siendo relevante destacar que se considera cliente a aquel consumidor que ha realizado al menos una compra. En consecuencia, el registro de clientes implica la creación de una lista de compradores que tienen el potencial de convertirse en clientes.

Teniendo en cuenta estas definiciones, el registro de solicitudes en un sistema web o plataforma web se refiere a la práctica de recopilar y almacenar información sobre las

peticiones o solicitudes que los usuarios o clientes realizan a través de la página web. Estas solicitudes pueden ser diversas e incluir formularios de contacto, registro de usuarios, solicitudes de información, solicitudes de soporte y solicitudes de compra. El registro de solicitudes en un sitio web implica capturar y almacenar datos relacionados con estas interacciones, siendo valioso para diversos propósitos como el seguimiento de consultas de clientes, la generación de estadísticas sobre la actividad del sitio web, la mejora del servicio al cliente y la toma de decisiones informadas en el ámbito comercial.

En este contexto, el sitio especializado Zendesk (2023) destaca que un registro de solicitudes constituye una base de datos que organiza los datos de clientes actuales y potenciales de manera accesible. Contar con un registro completo de clientes permite a la empresa ofrecer un servicio personalizado, rápido y preciso, ya que tendrán acceso a la información más relevante en cualquier momento.

## **Método**

La investigación, según Guerrero y Guerrero (2020), adopta un enfoque cuantitativo que implica analizar datos numéricos y estadísticas para abordar preguntas de investigación o fenómenos. Se centra en la cantidad y la medición, buscando obtener datos precisos y fiables mediante métodos estandarizados como cuestionarios y experimentos bajo condiciones controladas. El objetivo primordial es abordar preguntas específicas de investigación y establecer relaciones causales entre las variables bajo estudio. La recopilación de datos se realiza mediante encuestas con el propósito de medir y evaluar las relaciones entre dichas variables.

Por otro lado, la investigación, según Corona y Fonseca (2023), adopta un enfoque explicativo. Estos estudios buscan confirmar la presencia de causalidad en una conexión ya reconocida, cumpliendo con dos condiciones adicionales: la causa debe preceder al efecto, y los cambios en la causa deben correlacionarse con alteraciones en el efecto. En este contexto, la investigación busca establecer la causalidad entre un Sistema web con asistente virtual y el proceso de registro de solicitudes en el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023.

La metodología utilizada sigue el enfoque del método hipotético-deductivo, según lo indicado por Pereyra (2020). Este método se basa en la formulación de hipótesis sometidas a pruebas empíricas mediante la recopilación y el análisis de datos. Comienza con la creación de una hipótesis, que puede derivar de una teoría existente o de observaciones previas. Luego, se recopilan datos para evaluar la validez de la hipótesis, considerándola válida o inválida según los resultados obtenidos. En el contexto de la investigación, la hipótesis examinada es que un sistema web con asistente virtual influye positivamente en el registro de solicitudes de clientes en el Hospedaje de Mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023.

En cuanto a la dimensión temporal, el análisis se realiza con un enfoque transversal, lo que implica que la recolección de datos se lleva a cabo en un periodo de tiempo específico. Además, el estudio se clasifica como no experimental, según Pereyra (2020), lo que significa que el investigador no interviene directamente en las variables independientes ni implementa intervenciones controladas. En cambio, se observan y recopilan datos sobre cada variable en su entorno natural o situaciones ya existentes.

Se utilizó la metodología SCRUM, por su capacidad para abordar proyectos de desarrollo de software y sistemas web de manera iterativa y colaborativa, lo que se adapta a los objetivos de la tesis. Permitirá dividir el desarrollo del sistema en ciclos o "sprints" cortos y

enfocados de 2 a 4 semanas. Cada sprint se centrará en alcanzar objetivos específicos, evaluando la influencia de aspectos como la facilidad de acceso, la disponibilidad, la amigabilidad, la respuesta y la usabilidad del sistema. Estos aspectos se abordarán en sprints individuales. SCRUM fomenta la colaboración continua entre el equipo de desarrollo y los interesados, incluyendo a los clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín. Esto facilitará la recopilación de datos, la retroalimentación y la validación de los resultados durante el proceso de desarrollo del sistema. Además, SCRUM se basa en la adaptabilidad y flexibilidad, aspectos esenciales para un proyecto de investigación y desarrollo. A medida que se obtengan resultados y se realicen descubrimientos, el enfoque SCRUM permitirá ajustar las prioridades y la dirección del proyecto de manera ágil.

En relación con la definición de población según Pereyra (2020), se entiende como la totalidad de individuos, eventos, elementos o fenómenos que comparten características similares y que son objeto de investigación. Se delimita su alcance considerando los objetivos de la investigación y los recursos disponibles para llevar a cabo el estudio. La muestra, por su parte, se extrae de esta población. En este estudio, la población consiste en los clientes del Hospedaje de Mascotas Happy Pet Lurín del mes de octubre, que asciende a 30 clientes.

En cuanto a la selección de la muestra, según Pereyra (2020), se trata de un subconjunto representativo que, para posibilitar la generalización de los resultados al conjunto de estudio, debe cumplir con requisitos de homogeneidad, representatividad y suficiencia. La elección de la muestra puede ser aleatoria o no aleatoria. En este caso, se ha optado por un muestreo censal, que, según la Universidad de Extremadura (2020), consiste en la práctica de recopilar datos o información de toda la población en estudio en lugar de seleccionar únicamente una muestra representativa. A diferencia de los métodos de muestreo convencionales que eligen una porción específica de la población para realizar inferencias sobre el conjunto, el muestreo censal busca abarcar a cada individuo o elemento de la población. Este enfoque exhaustivo presenta la ventaja de proporcionar resultados precisos y completos, eliminando la posibilidad de error de muestreo.

## Resultados

A continuación, se muestran los resultados descriptivos de Sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.

**Tabla 1**

*Sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*

<b>Tabla cruzada Sistema web con asistente virtual*Registro de solicitudes</b>					
			Registro de solicitudes		Total
			Regular	Adecuado	
Sistema web con asistente virtual	Regular	Recuento	2	10	12
		% del total	6,7%	33,3%	40,0%
	Adecuado	Recuento	0	18	18
		% del total	0,0%	60,0%	60,0%
Total		Recuento	2	28	30
		% del total	6,7%	93,3%	100,0%

La tabla 1, que el 6.7% (2) de cada cliente encuestado distinguieron en un nivel regular el sistema web con asistente virtual, así como regular el registro de solicitudes, asimismo, de ese grupo el 33.3% (10) los distinguieron en un nivel regular el sistema web con asistente virtual, así como adecuado el registro de solicitudes. Por otro lado, el 60% (18) de cada cliente encuestado distinguieron en un nivel adecuado el sistema web con asistente virtual y adecuado el registro de solicitudes. Esta información es crucial para la empresa, ya que indica que la mayoría de los clientes aprecian de manera positiva la implementación del sistema web con asistente virtual y el proceso de registro de solicitudes. La percepción general en un nivel adecuado sugiere que la estrategia ha sido bien recibida por la clientela, lo que puede tener un impacto positivo en la satisfacción del cliente y, por ende, en la fidelización de los usuarios. Estos resultados subrayan la importancia de continuar respaldando y mejorando este sistema, ya que parece estar contribuyendo positivamente a la experiencia de los clientes.

A continuación, se muestra la correlación entre sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín.

### Tabla 2.

*Correlación entre sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín*

Correlaciones				
			Sistema web con asistente virtual	Registro de solicitudes
<b>Rho de Spearman</b>	Sistema web con asistente virtual	Coefficiente de correlación	1,000	,551**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Registro de solicitudes	Coefficiente de correlación	,551**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

En la tabla 2, se puede apreciar una relación positiva moderada entre sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.551 y  $p=0.00 < 0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna: un sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023.

Este hallazgo proporciona a la empresa una valiosa perspectiva sobre la influencia positiva que tiene la implementación del sistema web en la eficiencia del registro de solicitudes. Esto puede traducirse en un mayor flujo de trabajo, mejor satisfacción del cliente y, en última instancia, en un fortalecimiento de la posición competitiva de la empresa en el mercado. La empresa puede aprovechar esta información para respaldar y mejorar continuamente el sistema web y el asistente virtual, enfocando esfuerzos en áreas que contribuyan directamente al registro eficiente de solicitudes.

### Conclusiones

Se concluye que existe una relación positiva moderada entre sistema Web con asistente virtual vs registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín, el resultado del RHO de Spearman es de 0.551 y  $p=0.00 < 0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna:



un sistema web con asistente virtual influye de forma positiva en el registro de solicitudes de clientes del Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurín en el año 2023. Esto sugiere que la introducción de un sistema web con asistente virtual en el hospedaje no solo simplifica el proceso de registro, sino que también mejora la eficiencia y la interacción con los clientes. Esta información puede ser crucial para la toma de decisiones estratégicas, brindando a Happy Pet Lurín una base sólida para la adopción y optimización continua de tecnologías de asistencia virtual.

En ese contexto, se recomienda a la Gerencia General del Hospedaje a explorar oportunidades para personalizar aún más el sistema web con asistente virtual en función de las necesidades específicas de los clientes del Hospedaje de Mascotas Happy Pet Lurín. La implementación de características personalizadas podría fortalecer la conexión entre el sistema y los usuarios, aumentando así la efectividad del registro de solicitudes. Además, se sugiere recopilar feedback directo de los clientes para identificar áreas de mejora y adaptar el sistema de acuerdo con sus preferencias y expectativas específicas.

## Referencias

- Aldana, D. y Gómez, D. (2019). Diseño, desarrollo e implementación - sistema de ventas en línea para la empresa ORAN-ING [Tesis de licenciatura]. Universidad Piloto de Colombia.  
[http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6850/Proyecto%20Grado%20Fockus%20Software%20-%20Oran\\_ing.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6850/Proyecto%20Grado%20Fockus%20Software%20-%20Oran_ing.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amaut, A., Grover, G., Matheus, D. y Mera, C. (2023). Plan de negocio para la comercialización de alimentos húmedos complementarios de alto valor nutricional y libre de granos para gatos en Lima Metropolitana [Tesis de Maestría]. ESAN.  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3607/2023\\_MATP\\_21-3\\_01\\_TL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3607/2023_MATP_21-3_01_TL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Apugllón, J. (2021). Aplicación web, para la gestión de venta y servicios, en la empresa COMPUTAV [Tesis de licenciatura]. Universidad Regional Autónoma de los Andes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8163>
- Avilés, S., Ávila, D. y Ávila, L. (2020). Desarrollo de sistema Web basado en los frameworks de Laravel y VueJs, para la gestión por procesos: Un estudio de caso, *Revista Peruana de Computación y Sistemas*, 3(2), 3-10.
- Bassani, T. (2023). Pet Hotel e Pet Care. <https://www.univates.br/bdu/items/cb332a63-ebe0-4e42-a50c-99769a1c5419>
- Buñay, P., Mazón, G. Narváez, M. y Paguay, P. (2021). Sistema web para la recopilación de evidencias generadas por docentes universitarios. *Innovación y software*, 3 (2), pp. 31-35. <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/15792>
- Capuano, A., Katanozaka, S., Perez-Alvarado, G. and Kaufer, S. (2022). La gente quiere viajar: 4 líderes del sector dicen que el turismo cambiará y crecerá. *Foro Económico Mundial*. <https://www.weforum.org/agenda/2022/05/future-of-travel-tourism-sector-leaders-report/>
- Cárdenas (2022). Implementación de un sistema web para el registro de matrículas y pensiones en la I.E.P Isaac Newton del distrito Veintiséis de Octubre - Piura; 2022 [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29757>
- Carrillo, C., Huamán, J. (2023). Implementación de un sistema web para optimizar el proceso de venta para la empresa RTC Perú en Lima, en el año 2020 [tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Callao.  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7643>
- Cerrón, L., Meza, N. y Tito, G. (2022). *Implementación de un sistema web integrado con chatbot para combatir la violencia contra la mujer* [Tesis de licenciatura]. Universidad Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12269/2/IV\\_FIN\\_103\\_TE\\_Cerron\\_Meza\\_Tito\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12269/2/IV_FIN_103_TE_Cerron_Meza_Tito_2022.pdf)

- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research methods in education*.  
<https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.4324/9781315456539/research-methods-education-lawrence-manion-louis-cohen-keith-morrison>
- Convington, T. (2022). Estadísticas de propiedad de mascotas.  
<https://www.thezebra.com/resources/research/pet-ownership-statistics/#:~:text=Estadísticas mundiales de propiedad de mascotas&text=Hay 471 millones de perros como mascotas en todo el mundo.>
- Corona, L. y Fonseca, M. (2023). Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿cuándo si, cuándo no?, Medisur, 21 (1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2023000100269](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000100269)
- Cuadros, A., Gonzales, C. y Jiménez, P. (2017). Análisis multivariado para segmentación de clientes basada en RFM, *Tecnura*, 21(54), 41-51. Cuadros, A.; Gonzales, C. y Jiménez, P. (2017). Análisis multivariado para segmentación de clientes basada en RFM. *Tecnura*, 21(54), 41-51. <http://dx.doi.org/10.14483/22487638.12957> [ Links ]
- Cuore (2021). Tenencia de mascotas en el Perú.  
[https://www.ccrлатam.com.pe/themes/ccr\\_cuore/pdf/tenencia-de-mascotas-en-el-peru.pdf](https://www.ccrлатam.com.pe/themes/ccr_cuore/pdf/tenencia-de-mascotas-en-el-peru.pdf)
- De Oliveira, J., Stefenon, S., Klaar, A., Yamaguchi, C., da Silva, M., Bizotto, B., Ogoshi, R. y Gequelin, E. (2018). Planificación de recursos empresariales y administración de la relación con el cliente a través de la gestión de la cadena de suministro, *Interciencia*, 43(11), 784-791.
- Delgado, M. (2021). Implementación de un sistema de información para medir el nivel de usabilidad de sistemas web que brindan servicios de gobierno electrónico usando lógica difusa [Tesis de licenciatura]. Pontificia Universidad Católica del Perú.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20874/DELGADO\\_ALBA\\_MANUEL\\_IMPLEMENTACION\\_SISTEMA\\_INFORMACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20874/DELGADO_ALBA_MANUEL_IMPLEMENTACION_SISTEMA_INFORMACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dimitrios, B. (2023). Traveling with pets: designing hospitality services for pet owners/parents and hotel guests, *Emerald logo Discover Journals, Books & Case Studies*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-10-2022-1192/full/html>
- Fu, J. (2022). Feasibility of Pet Resort Hotels in Finland [Tesis de licenciatura. University of Applied Science].  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/783393/Feasibility%20of%20Pet%20Resort%20Hotels%20in%20Finland.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Garibay, F. (2020). Diseño e implementación de un asistente virtual (chatbot) para ofrecer atención a los clientes de una aerolínea mexicana por medio de sus canales conversacionales [tesis de maestría]. Infotec.  
[https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/402/1/INFOTEC\\_MGITIC\\_FAGO\\_27082020.pdf](https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/402/1/INFOTEC_MGITIC_FAGO_27082020.pdf)
- Guanolema (2019). Desarrollo de un sistema web para automatizar el proceso de compra y venta en la microempresa raza utilizando la tecnología Laravel y Vue.js bajo un

enfoque de desarrollo dirigido por pruebas (TDD) [Tesis de licenciatura]. Escuela Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/13636>

- Guerrero, G. y Guerrero, M. (2020) Metodología de la Investigación. México: Grupo Editorial Patria. [https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n/sJstEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=metodologia+de+la+investigacion+libro&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/sJstEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=metodologia+de+la+investigacion+libro&printsec=frontcover)
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6a ed.). McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huamán, F. (2020). Implementación de un sistema de gestión de solicitudes de servicio para la atención al cliente en una empresa de desarrollo de software [Tesis de licenciatura]. Universidad Tecnológica del Perú. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2843/Fernando%20Huaman\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2843/Fernando%20Huaman_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Laudon, K. y Laudon, J. (2016). Sistemas de información gerencial. México: Pearson. [http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Id-Sistemas\\_de\\_informacion\\_gerencial\\_14%20edicion.pdf](http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Id-Sistemas_de_informacion_gerencial_14%20edicion.pdf)
- Law Insider (2023). Pet hotel definition. <https://www.lawinsider.com/dictionary/pet-hotel>
- Mendiola, E. (2022). La industria de las mascotas en el Perú después de la COVID-19. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-industria-de-las-mascotas-en-el-peru-despues-de-la-covid-19>
- Moraes, T. (2023). Registro de clientes: ¿cómo hacerlo en el comercio electrónico? <https://www.agenciaeplus.com.br/es/cadastro-de-clientes-como-fazer-isso-no-e-commerce/>
- Munkevics, M. and Munkevica, S. (2021). ¿Qué hacer con el gato en vacaciones y días festivos? PET-feliz. <https://pet-happy.com/where-to-leave-a-cat-durante-vacation/>
- Nieto, J. (2020). Implementación de una aplicación web con servicio de chatbot con inteligencia artificial que permita la autogestión de cuentas por pagar de los proveedores de la Universidad Autónoma de Bucaramanga [Tesis de Maestría]. Universidad Autónoma de Bucaramanga. [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12018/2020\\_Tesis\\_Julian\\_David\\_Nieto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12018/2020_Tesis_Julian_David_Nieto.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

- Pereyra, L. (2020). Metodología de la investigación. México: Soluciones Educativas. [https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)
- Pérez, E., Liñán, J. y Panez, J. (2021). Sistema web para el seguimiento y control de solicitudes en la empresa Grupo Leader S.A.C., 2021 [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69149?show=full&locale-attribute=es>.
- Piñero, M., Marín, A., Trujillo, Y. y Bueno, D. (2021). Good practices to prevent risks of performance efficiency in software products, *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15 (1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-18992021000100089](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992021000100089)
- Quispe, R., Carbajal, C., Gómez, J., Bardales, D. y Becerra, J. (2021). Plan de negocio para la implementación de un hotel spa para mascotas [Tesis de licenciatura]. Universidad Científica del Sur
- Rodríguez, L., Cruzado, C., Mejía, C. y Alarcón, M. (2020). Application of ISO 27001 and its influence on the information security of a Peruvian private company, *Propósitos y Representaciones*, 8 (3). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992020000400011](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992020000400011)
- Rumoroso, J. (2023). Introducción a la Accesibilidad Web. <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/es>
- Smachylo, V., Khalina, V. y Klynytska, Y. (2018). Development of the social entrepreneurship in Ukraine as an innovative form of the business, *Marketing and Management of Innovations*, 1, pp. 235 - 246
- Taber, K. S. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273-1296. <https://science-education-research.com/publications/papers/the-use-of-cronbachs-alpha/>
- Universidad de Extremadura (2020). Muestreo Aleatorio Simple. [https://matematicas.unex.es/~inmatorres/teaching/muestreo/assets/Cap\\_3.pdf](https://matematicas.unex.es/~inmatorres/teaching/muestreo/assets/Cap_3.pdf)
- Wu, Y. (2021). The Pet Industry is Booming-Americans Spend More than 52 Billion on Furkids. *Animal Friendly*. <https://animal-friendly.co/2020/03/03/520/>
- Zendesk (2023). Seguimiento de clientes potenciales: qué es y cómo se hace. <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-un-registro-de-clientes/>

Lima, 28 de enero del 2024

Autorización para publicar.

Los que suscriben:

Julián Alejandro Vásquez Valverde

43323632

Av Javier Prado Oeste 2039 – San Isidro

Autorizan a la Revista Tecnología y Ciencia a la publicación del artículo:

**Sistema web con asistente virtual para el registro de solicitudes en el Hospedaje de mascotas Happy Pet Lurin, año 2023**

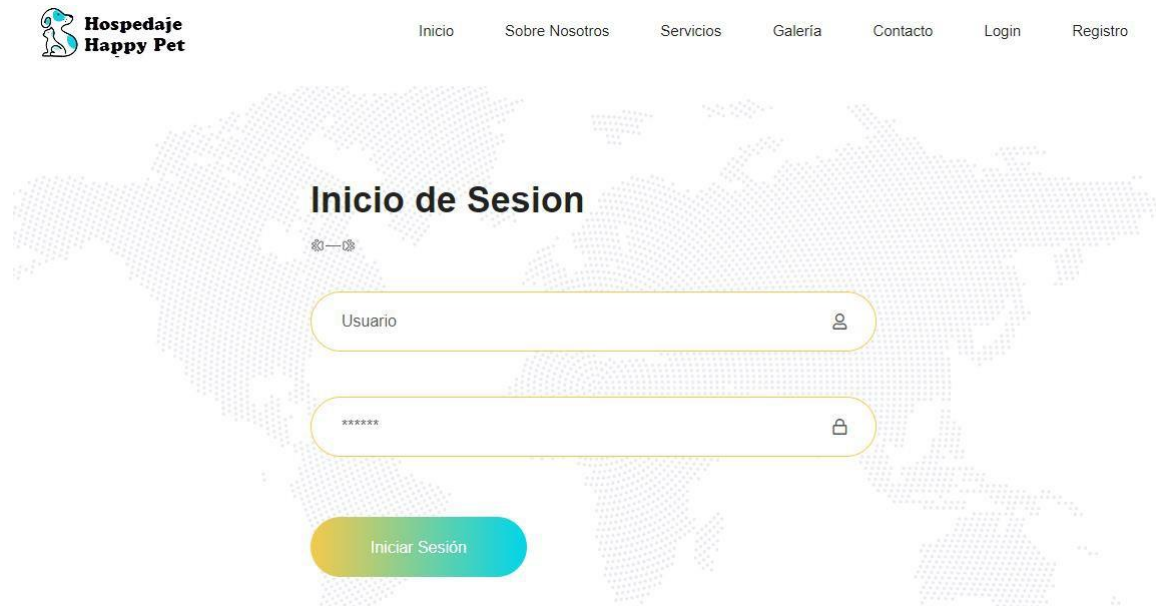
Expresa con carácter de declaración jurada que el trabajo es inédito, que es titular de los derechos de propiedad intelectual del trabajo y que los contenidos del mismo no afectan derecho alguno de terceros o que posee autorización expresa por escrito de dichos terceros para incluir en la revista aquellos materiales cuyos derechos les corresponden.

JULIAN ALEJANDRO VASQUEZ VALVERDE  
DNI N° 43323632

## Anexo 8 – Interfaces de usuario

<https://hospedajehappypet.com/>

### Acceso al sistema (login)



**Hospedaje Happy Pet**

Inicio Sobre Nosotros Servicios Galería Contacto Login Registro

### Inicio de Sesión

Usuario

\*\*\*\*\*

Iniciar Sesión

### Consulta de disponibilidad



**Hospedaje Happy Pet**

Reportes Mascota Reserva Cerrar Sesión

## RESERVACIÓN

< > Hoy marzo 2024 Mes Semana Día

lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.
26	27	28	29	1	2	3
JULIAN V.		14:03 JULIAN V.				
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
21:20 JULIAN V.						
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

### Formulario de Reservación

Cliente

Tamaño de Mascota

Nombre Mascota

Desde

Hasta

Registrar

## Registro de mascotas



### Registra tu mascota!

📄—📄

Datos de tu mascota

Ciente

Nombre de Mascota

Edad de Mascota

Sexo de Mascota

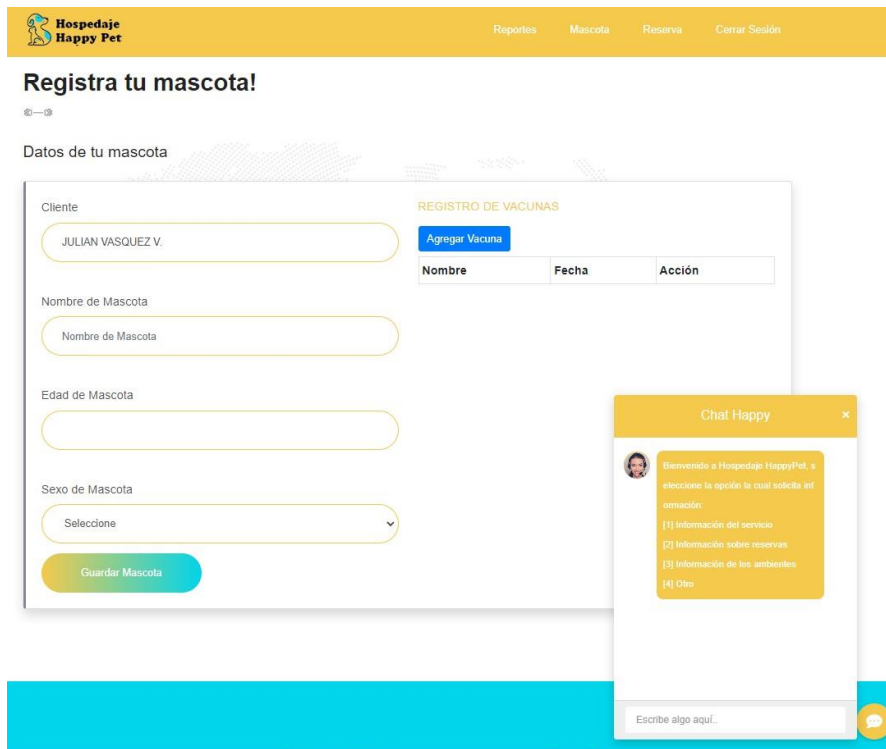
Guardar Mascota

REGISTRO DE VACUNAS

Agregar Vacuna

Nombre	Fecha	Acción
--------	-------	--------

## Asistente virtual





## Historial de reservas del cliente



### Reporte de Reservas Total

Id	NombreMascota	TipoMascota	FechaRegistro	FechaLlegada	FechaSalida
18	CUCO	Mascota Grande	10/02/2024	12/02/2024 02:00	14/02/2024 04:00
26	KAIRO	Mascota Grande	11/02/2024	28/02/2024 02:03	03/03/2024 04:00
27	KAIRO	Mascota Grande	17/02/2024	12/03/2024 09:20	13/03/2024 09:20
28	RAMIRO	Mascota Grande	18/02/2024	18/02/2024 05:00	29/02/2024 05:00
15	CUCO	Mascota Pequeña	10/02/2024	08/02/2023 02:00	10/02/2023 02:00

## Integración de Redes Sociales

🗨️ Conversa con nuestra teleoperadora 989 362 842



## Administración de cuentas

Listado de Clientes

Mostrar 10 registros por página Buscar:

ID	Nombre	Apellido	DNI	Email	Telefono	#
20	Alfonso	Leon	44342011	aleonfons@gmail.com	934686926	
22	Lorelay	Vasquez Valverde	43323632	RORYAE@GMAIL.COM	934686926	
23	Carlos Angel	Rodriguez Faustino	43323633	EDU_2708@HOTMAIL.COM	934686927	
24	FERNANDO	PAULINO	43323632	ASHTON.TRICELL@GMAIL.COM	934686928	
25	ROLANDO	MACEDO	43323638	MELIODAS270801@GMAIL.COM	934686926	

Mostrando página 1 de 1 Anterior **1** Siguiente

Edición de Usuario

Nombre

Apellido

DNI

Email

Teléfono

Edición de Usuario

Nombre

Apellido

DNI

Email

Teléfono

## Gestión de Inventario de Alimentos

### Registro de alimento

[Listado de Alimentos](#)

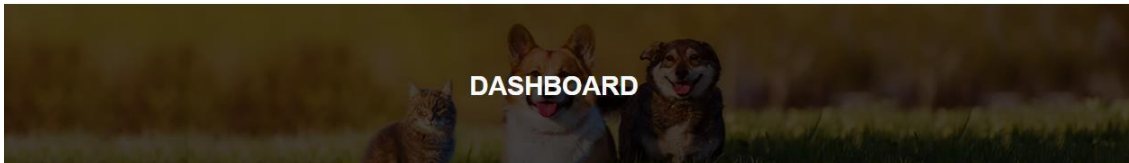
🏠 — 📄

Nombre de Alimento <input type="text" value="Nombre de Alimento"/>	Marca de Alimento <input type="text" value="Marca de Alimento"/>
Modelo Mascota <input type="text" value="Seleccione"/>	Tipo Mascota <input type="text" value="Seleccione"/>
Peso de Mascota <input type="text"/>	Precio de Alimento <input type="text"/>
Fecha Expiracion <input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	Stock de Alimento <input type="text"/>
Descripcion de Alimento <input type="text"/>	

## Reportes Estadísticos



Almacén   Reportes   Panel   Cerrar Sesión



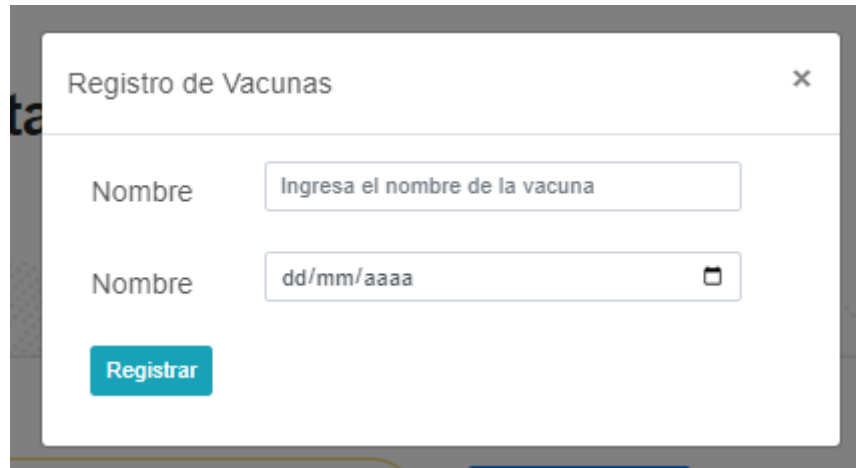
### Dashboard

<b>CLIENTES</b> 2	<b>RESERVAS DEL MES</b> 2	<b>RESERVAS DEL AÑO</b> 6	<b>TOTAL MASCOTAS</b> 12
----------------------	------------------------------	------------------------------	-----------------------------



## Registro de Certificados de Vacunación

El sistema debe permitir a los clientes subir y registrar los certificados de vacunación de sus mascotas, asegurando el cumplimiento de los requisitos de salud.



The image shows a screenshot of a web form titled "Registro de Vacunas" (Vaccine Registration). The form is contained within a white box with a grey border and a close button (X) in the top right corner. It features two input fields, both labeled "Nombre" (Name). The first input field has a placeholder text "Ingresa el nombre de la vacuna" (Enter the name of the vaccine). The second input field has a placeholder text "dd/mm/aaaa" (dd/mm/yyyy) and a calendar icon on the right side. Below the input fields is a teal button labeled "Registrar" (Register).