



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

Aplicación web para mejorar control de pedidos del cliente del Chifa
de Chong en Trujillo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero de Sistemas

AUTOR:

Chea Zhou, Humberto Jieming (orcid.org/0000-0002-1652-0807)

ASESOR:

Mg. Vega Gavidia, Edward Alberto (orcid.org/0000-0001-6716-581X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi familia, por el gran sacrificio que realizaron y paciencia para la realización de esta tesis. Sin su amor y comprensión, este logro no habría sido posible.

Chea Zhou Humberto Jieming.

AGRADECIMIENTO

A nuestros asesores que siempre estuvieron dispuestos a ayudarnos y aconsejarnos para el mejoramiento de la tesis; por otorgarnos sus conocimientos para la investigación. Muchas gracias por su dedicación

Chea Zhou Humberto Jieming.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimiento	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Medidas descriptivas del indicador 1</i>	18
Tabla 2. <i>Prueba de normalidad del Indicador 1</i>	19
Tabla 3. <i>Prueba de Wilcoxon – Indicador 1</i>	20
Tabla 4. <i>Medidas descriptivas del indicador 2</i>	22
Tabla 5. <i>Prueba de normalidad del Indicador 2</i>	23
Tabla 6. <i>Prueba Wilcoxon – Indicador 2</i>	24
Tabla 7. <i>Medidas descriptivas del indicador 3</i>	26
Tabla 8. <i>Prueba de normalidad del Indicador 3</i>	27
Tabla 9. <i>Prueba Wilcoxon – Indicador 3</i>	28
Tabla 10. <i>Pre test y pos test de la variable dependiente</i>	30
Tabla 11. <i>Prueba de normalidad de la variable dependiente</i>	31
Tabla 12. <i>Prueba Wilcoxon – Indicador 3</i>	32
Tabla 13. Roles.....	67
Tabla 14: Requerimientos funcionales del sistema.....	72
Tabla 15: Requerimientos no funcionales del sistema	72

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Diseño de investigación	13
<i>Figura 2.</i> Pretest y Postest del indicador 1	18
<i>Figura 3.</i> Rechazo de la Hipótesis – Indicador 1.....	21
<i>Figura 4.</i> Pretest y Postest del indicador 2.....	22
<i>Figura 5.</i> Rechazo de la Hipótesis – Indicador 2.....	24
<i>Figura 6.</i> Pretest y Postest del indicador 3.....	26
<i>Figura 7.</i> Rechazo de la Hipótesis – Indicador 3.....	28
<i>Figura 8.</i> Pre test y post test de la variable dependiente.....	31

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general mejorar el control de pedidos del cliente en el Chifa de Chong Trujillo, 2023 con la implementación de un aplicativo web. El tipo de investigación fue aplicada y de diseño pre experimental; como instrumento se utilizaron las fichas de registro. Para el desarrollo de la investigación se utilizó la metodología SCRUM. Los resultados fueron un aumento en el porcentaje de pedidos recibidos correctos del 46,7% al 83,3%, es decir, un incremento del 78,37%; un aumento en el porcentaje de entregas perfectas del 68,9% al 88,9%, es decir, un incremento del 29,3%; una disminución en el tiempo de tiempo promedio de organización de pedidos de una media de 106,08 segundos a 50,02 segundos, es decir, una diferencia de 56,06 segundos. En conclusión, se logró mejorar el control de pedidos en la empresa Chifa de Chong. Quedó demostrado una mejora en el porcentaje de pedidos recibidos correctos, entregas perfectas y disminución del tiempo de organización de pedidos.

Palabras clave: Aplicación Web, control de pedidos, restaurante.

ABSTRACT

The general objective of the study was to improve the control of customer orders in Chifa de Chong Trujillo, 2023 with the implementation of a web application. The type of research was applied and pre-experimental design; As an instrument, the registration sheets were used. For the development of the investigation, the SCRUM methodology was used. The results were an increase in the percentage of correct orders received from 46.7% to 83.3%, that is, an increase of 78.37%; an increase in the percentage of perfect deliveries from 68.9% to 88.9%, that is, an increase of 29.3%; a decrease in the average order organization time from an average of 106.08 seconds to 50.02 seconds, that is, a difference of 56.06 seconds. In conclusion, it was possible to improve the control of orders in the Chifa de Chong company. An improvement was demonstrated in the percentage of correct orders received, perfect deliveries and a decrease in order organization time.

Keywords: Web application, order control, restaurant



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, EDWARD ALBERTO VEGA GAVIDIA, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Aplicación web para mejorar control de pedidos del cliente del Chifa de Chong en Trujillo, 2023", cuyo autor es CHEA ZHOU HUMBERTO JIEMING, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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 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.

TRUJILLO, 14 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
EDWARD ALBERTO VEGA GAVIDIA DNI: 42702476 ORCID: 0000-0001-6716-581X	Firmado electrónicamente por: EVEGAG el 18-07- 2023 19:36:24

Código documento Trilce: TRI - 0591459