



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Aplicativo móvil para la oferta de servicios turísticos en Máncora, Piura  
2023

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

Ingeniero de Sistemas

**AUTOR:**

Marron Peña, Daniel Alejandro (orcid.org/0000-0001-6643-5611)

**ASESOR:**

Mg. Agurto Marchan, Winner (ocid.org/0000-0002-0396-9349)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Información y Comunicaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**PIURA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mi familia quienes me dan todo su apoyo incondicional, me motivan a salir adelante y cumplir todos mis objetivos

## **AGRADECIMIENTO**

A todos mis profesores por las exigencias y enseñanzas en cada curso desarrollado.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Resumen	vi
Abstract	vii
i. Introducción	8
ii. Marco teórico	12
iii. Metodología	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Operacionalización de variables	20
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
iv. Resultados	27
v. Discusión	33
vi. Conclusiones	37
vii. Recomendaciones	39
Referencias	40

## ÍNDICE DE TABLAS.

<b>Tabla 1.</b> Muestra de la investigación.....	23
--	----

## ÍNDICE DE FIGURAS.

<b>Figure 1.</b> Calidad de aplicativo móvil por juicio de expertos. ....	27
<b>Figura 2.</b> Dimensión: Satisfacción de empresarios.....	28
<b>Figura 3.</b> Dimensión: Satisfacción de turistas y mancoreños. ....	28
<b>Figura 4.</b> Dimensión: Accesibilidad de turistas y mancoreños.....	29
<b>Figura 5.</b> Dimensión: Usabilidad-empresarios. ....	30
<b>Figura 6.</b> Dimensión: Confiabilidad de turistas y mancoreños.....	31
<b>Figura 7.</b> Nivel de aceptación .....	32

## Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad **\*\*determinar\*\*** el nivel de aceptación del desarrollo de un aplicativo móvil para mejorar el servicio turístico en Máncora, Piura en 2023. Para realizar esto, se utilizó el diseño descriptivo y de tipo aplicada, teniendo como variables de estudio al servicio turístico y al aplicativo móvil. Se desarrolló un análisis exhaustivo de literatura pertinente y se llevó a cabo un cuestionario dirigido a una muestra de 123 personas, entre turistas, mancoreños y empresarios de Máncora, para evaluar la aplicación móvil desarrollada. La estadística utilizada para analizar toda la información obtenida fue la estadística descriptiva.

Los resultados obtenidos indican que la gran mayoría de encuestados, siendo el 90% del total, determinó tener un nivel alto de aceptación con respecto a la aplicación móvil desarrollada. Esto permitió llegar a la conclusión de que las personas encuestadas encuentran que el aplicativo móvil cumple con sus expectativas al haber sido diseñado y desarrollado de manera efectiva. Además, ayudaría a cumplir correctamente con sus necesidades de adquirir productos mediante delivery y reserva de servicios turísticos. De esta manera, se consigue alcanzar los objetivos de la presente investigación mediante el desarrollo de un aplicativo móvil para mejorar el servicio turístico en Máncora.

Palabras clave: Aplicación móvil, servicio turístico, delivery, reserva de servicios.

## **Abstract**

The purpose of this study was to determine the level of acceptance of developing a mobile application to improve the tourism service in Máncora, Piura in 2023. To achieve this, a descriptive and applied design was used, with the tourism service and the mobile application as the variables under study. An exhaustive analysis of relevant literature was conducted, and a questionnaire was administered to a sample of 123 individuals including tourists, residents of Máncora, and local business owners to evaluate the developed mobile application. Descriptive statistics were employed to analyze all the gathered information.

The results obtained indicate that the vast majority of respondents, accounting for 90% of the total, expressed a high level of acceptance towards the developed mobile application. This led to the conclusion that the surveyed individuals found the mobile application to meet their expectations, as it was effectively designed and developed. Furthermore, they believed that it would assist them in properly meeting their needs for acquiring products through delivery and booking tourism services. Thus, the objectives of this research were achieved by developing a mobile application to enhance the tourism service in Máncora.

**Keywords:** Mobile application, tourism service, delivery, service reservation.

## I. INTRODUCCIÓN

La adquisición de productos y servicios de manera online ha ido creciendo significativamente a través de los años, y quienes empezaron a popularizarla fueron las grandes empresas, seguido por las empresas pequeñas que vieron en este servicio una gran posibilidad para poder abrirse camino en la bolsa. La pandemia fue uno de los puntos clave para que la adquisición de productos y servicios online tuviera un crecimiento exponencial, debido a que el gobierno impulsó el confinamiento y todos estaban obligados a quedarse en casa para poder disminuir el contagio del Covid-19.

Durante este tiempo era inevitable que las empresas grandes o pequeñas se adentraran al gran mundo de la tecnología para no decaer económicamente, y una de las soluciones que encontraron fue el servicio a domicilio para que todas las personas pudieran adquirir productos que son llevados hasta la puerta de sus casas y así evitar las aglomeraciones que surgían en los centros de comercio.

Es por ello que actualmente el uso de diversas herramientas informáticas es indispensable para el crecimiento de cualquier negocio, y mucho más para las zonas turísticas como lo es el distrito de Máncora. Actualmente, el flujo de turistas ha estado incrementando, pero la atención que se les brinda aún es muy ineficiente, ya que muchas veces requieren adquirir productos y servicios para satisfacer sus necesidades, pero pierden mucho tiempo preguntando y reuniendo información, lo cual causa incomodidad en ellos.

En este sentido, García Zárate M. (2021) en su investigación desarrolló una aplicación web móvil para la compra y venta de comida, la cual aumentó la rapidez con la que se registran y entregan los pedidos. También, aumentó el número de pedidos generados y finalmente aumentó el nivel de satisfacción del cliente en un 80%. De otra forma, Atauje R. y otros (2018) en su proyecto sobre la implementación de un sistema web, en la cual optimizaron el proceso de compra y venta de licores mediante delivery, obteniendo así una gran satisfacción por parte de los clientes al recibir sus productos de manera

rápida y segura. Continuando con Burbano M. (2021) en su estudio sobre el desarrollo de una aplicación móvil multiplataforma para la gestión de servicios de publicidad y delivery, con la cual se logró mejorar todos los procesos que se realizaban al momento de que los clientes seleccionan los productos y efectuaban los pedidos, permitiendo así una considerable reducción de recursos y tiempo.

El Perú actualmente es un país rico por su variedad, ya sea por sus costumbres, gastronomía, turismo, etc. Sin duda alguna, uno de los servicios que más destaca en el Perú es el turismo, por su infinidad de museos, parques, lagunas, playas, etc. Enfocándonos únicamente en Máncora, siendo así la playa peruana más conocida internacionalmente, distinguida también como una referencia para que con el tiempo sea oficialmente a nivel mundial una playa para la práctica de surf.

Cada vez es más notoria la importancia de la ciencia y la tecnología en el país y el mundo, y su relevancia en diferentes sectores como empresas, instituciones, educación y salud. El presidente de Perú, Francisco Sagasti, se comprometió a fortalecer la gobernanza y la institucionalidad de la ciencia, la tecnología y la innovación. Sin embargo, un análisis realizado en 2016 por el CONCYTEC en colaboración con el INEI reveló que Perú solo invierte el 0,08% de su Producto Bruto Interno (PBI) en investigación y desarrollo (I+D), en comparación con otros países vecinos como Colombia (0,25%) y Corea del Sur (4,3%). Esto indica una falta de inversión en tecnología, particularmente en TICs, que podrían beneficiar el sector turístico al atraer a más turistas con mayor frecuencia.

El avance del desarrollo tecnológico ha provocado un gran cambio en el comportamiento de diferentes personas, lo que conllevó a que diversas actividades tuvieran que adecuarse a esta nueva realidad. Una de las actividades que dio un giro fue el turismo, el cual debió adaptarse ya que el auge de las nuevas tecnologías repercutió fuertemente al momento de planificar, reservar y vivenciar un viaje.

El incorporar tecnología a una empresa turística ya no es una opción sino una necesidad. Las TICs facilitan la expansión global de las empresas y destinos turísticos, mejorando rendimiento, competitividad y conexión en línea. Los usuarios utilizan las TICs para descubrir nuevas experiencias, lo cual impacta en las políticas de empresas con presencia tecnológica.

La presente investigación desarrollada en el distrito de Máncora observó una deficiencia en cuanto a la atención brindada a turistas. Esto se debe a que, para adquirir algún tipo de servicio o producto, los turistas realizan una búsqueda a través de internet o se comunican con los pobladores locales para obtener la información necesaria y satisfacer sus necesidades. Este proceso conlleva a perder mucho tiempo valioso y reducido, ya que la mayoría de los turistas se hospeda en el distrito por una o dos semanas. Incluso el simple servicio de taxi puede llegar a ser dificultoso, dado que muchos lugares se encuentran alejados del centro de Máncora, dificultando la búsqueda de servicios cercanos que puedan cubrir sus necesidades de transporte.

Es por ello que se plantea la siguiente pregunta: ¿Qué nivel de aceptación tendría el aplicativo móvil para mejorar el servicio turístico en Máncora?

Debido a la problemática identificada en el presente estudio, se ha propuesto implementar un aplicativo móvil que ayude a mejorar los diferentes servicios turísticos que se brindan en la ciudad de Máncora. Todas las funcionalidades proporcionadas por este aplicativo móvil tienen el objetivo de mejorar la forma en que se brinda información sobre las distintas actividades recreativas y facilitar la rápida reserva de estas. Además, se ofrecerá un servicio de delivery para productos de mercado, comidas y bebidas, con el fin de aumentar la comodidad y satisfacción de los turistas y mancoreños, reduciendo su tiempo de espera en los distintos establecimientos y llevando los productos directamente hasta el lugar donde residan temporalmente.

Adicionalmente, la implementación de este aplicativo móvil permitirá aumentar la rentabilidad de los negocios de productos de mercado, comidas y bebidas, ya que tendrán un mayor alcance. Esto les permitirá gestionar más pedidos y realizar envíos sin la necesidad de contar con su propio servicio de delivery contratado.

Con el propósito de poder resolver este problema se ha definido como objetivo general determinar el nivel de aceptación del desarrollo de un aplicativo móvil para mejorar el servicio turístico en Máncora, Piura 2023, y para realizarlo se han propuesto los siguientes objetivos específicos: Evaluar la calidad del aplicativo móvil desarrollado, por juicio de expertos, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios acerca de las funcionalidades del aplicativo móvil, establecer el nivel de accesibilidad del aplicativo móvil, evaluar la usabilidad del aplicativo móvil, analizar el nivel de confiabilidad para usar el aplicativo móvil y evaluar la calidad del aplicativo móvil desarrollado, por juicio de expertos.

## II. MARCO TEÓRICO

Joo L. (2019), realizó su tesis en Kampar - Malasia, denominada "Sistema de pedidos de comida rápida utilizando Aplicación Móvil", se tuvo como objetivo desarrollar un sistema de pedidos de comida rápida que permita a los clientes dar su opinión, comentar y ver comentarios de otros clientes respecto a la comida y el servicio, obteniendo así visibilidad en tiempo real de las funciones de comida. servicio y puntuación, para el desarrollo del proyecto la metodología utilizada es Cuantitativa, se llega a la conclusión de que el sistema de pedidos de comida rápida mediante una app puede ayudar a mejorar el sistema notificando al cliente cuando su pedido ya esté listo, ahorrando tiempo reduciendo la necesidad de hacer largas colas al momento de pagar, de igual manera el propietario del restaurante también estaría siendo notificado cuando cada cliente realice un nuevo pedido.

Jardim R. (2018), realizó su tesis en Portugal titulado "Tecnología en la mesa: Una descripción general de las aplicaciones de entrega de alimentos" tomando en cuenta el siguiente objetivo determinar qué atributos son los más valorados por los consumidores de estas plataformas, analizar las barreras y los problemas clave de los usuarios de aplicaciones de entrega no alimentaria y explorar el concepto de lealtad en este servicio, en este caso se usó 2 tipos de metodología, cualitativa y cuantitativa debido a la novedad del servicio de pedidos a través de aplicaciones, como población y muestra se tuvo un total de 263 personas para realizar entrevistas a profundidad y encuestas en línea, de las cuales solo 215 realizaron la encuesta, se tuvo que dividir en 2 grupos de usuarios y no usuarios de la app de comida a domicilio, el 82.2% ha hecho al menos un pedido de comida rápida, y el 88.1% conocen el servicio de comida rápida por medio de un aplicativo móvil, con los datos requeridos se llega a la conclusión de que hacer pedidos en línea es un atributo que los consumidores valoran, se toma como sugerencia de que los consumidores valoran y experimentan cierto control al momento de usarlas, y están satisfechos con su uso siendo así confiable y factible en términos de tiempo, calidad y entrega.

Cañazaca, Y. y Mamani, J. (2020), realizaron su tesis en Juliaca titulada “Sistema de Delivery en tiempos de COVID-19”. Cuyo objetivo fue el desarrollo de un sistema para la gestión de pedidos por delivery. Esta investigación estuvo bajo la metodología de nivel aplicada con diseño descriptivo, cuya población fueron los restaurantes de la ciudad de Juliaca, utilizando la metodología ágil Extreme Programming (XP). Como resultado de esta investigación se obtuvo un sistema web capaz de gestionar múltiples pedidos y brindar diferentes funcionalidades a los clientes para que estos se sientan satisfechos. Se concluyó que diseñar y desarrollar una aplicación web de pedidos cubre con las principales necesidades del cliente y de la empresa.

Soto M, Peralta G, Aranibar J y Rodríguez J (2018), realizaron su tesis en Arequipa titulado "Plan de negocios para repartos multipropósitos a demanda mediante una aplicación móvil en la ciudad de Arequipa" tomando en cuenta el objetivo de realizar un plan estratégico para poder crear una nueva empresa la cual se encargue de realizar servicios de entrega y compras personalizadas al servicio del cliente, en la Ciudad de Arequipa, la cual con el tiempo sea muy rentable. Se usó 2 tipos de metodología, cualitativa y cuantitativa, como población y muestra se tomó en cuenta a repartidores y propietarios de los respectivos establecimientos, los cuales estaban afiliados por un aplicativo dedicado al delivery. Con los datos obtenidos se llega a la conclusión de que las empresas internacionales más conocidas son: Globo, Domicilios.com y UberEats, los cuales generaron mayor fuente de ingresos a finalizar 2018, en la ciudad de Arequipa, actualmente solo existen 2 empresas dedicadas al mismo rubro de delivery, entrega de bebidas alcohólicas a domicilio (Aterrín), llevar productos del mercado hasta el domicilio (Mercado en Casa). Indicaron la importancia de conocer este negocio para identificar necesidades insatisfechas al momento de la creación de la empresa y así proponer estrategias que aseguren su éxito.

Saucedo, R. (2020), realizó su tesis en Trujillo denominada “Aplicación Móvil para mejorar la Gestión del proceso de delivery en un negocio de comida”.

Cuyo objetivo fue mejorar la gestión del proceso delivery de un negocio de comida a través de la implementación de una aplicación móvil. Está bajo la metodología de diseño preexperimental, con una muestra de 70 clientes del Restaurante Don Bucho, aplicando como técnica la encuesta y observación, como instrumento encuesta de usabilidad, lista de pedidos y encuesta de satisfacción. Como resultado se obtuvo en el pretest 30% si finalizaron en ventas y pedidos y 70% no finalizaron en ventas, mientras que en el post test el 62.90% si finalizaron en venta y pedidos y el 37.10% no finalizaron en venta. Se concluye que la implementación de la aplicación móvil si tiene un efecto positivo sobre los pedidos que finalizan en ventas y la satisfacción de los clientes del proceso delivery de un negocio de comida.

Carrasco P. y Guerrero L. (2022), realizaron su tesis en Piura titulado “Aplicativo web para el servicio de delivery en el sector abarrotes del mercado modelo La Parada en el distrito Pariñas”, cuyo objetivo es realizar un aplicativo web para el área de abarrotes, para que los comerciantes por medio de este pueda generar rentabilidad al momento de ofrecer y vender sus productos, evitando así el contagio y propagación, siendo así un rubro más rentable, y generando mayor demanda laboral para las personas desempleadas por efectos de la pandemia, como población y muestra se tiene en cuenta a todos los trabajadores dedicados al sector abarrotes, realizando una encuesta a un total de 200 personas, como resultado se supo que el Mercado Modelo la Parada fue cerrado temporalmente, el motivo fue porque según las encuestas tenía un total de 91 comerciantes contagiados de COVID, con los resultados se llega a la conclusión de que el aplicativo generó un impacto positivo y obtuvo los resultados esperados. El aplicativo cumplió todas las expectativas. El 40% de los dueños aceptaría trabajar y utilizar la aplicación móvil.

Así mismo, las variables del presente estudio contienen un sustento teórico científico, las cuales según Rodríguez J. y Hernández C. (2018) indican que las variables pueden definirse en términos de sus características o propiedades específicas, contenido, estructura, relaciones o funciones. Su importancia es fundamental en la investigación, ya que indica qué pasos se

deben seguir para su contrastación. Concluyendo que la variable es todo lo que se mide, controla y estudia dentro de una investigación, además, es un concepto clasificador que puede ser cualitativo, cuantitativo o mixto.

Cómo primera variable del presente estudio se tiene a los servicios turísticos, que según Pérez J. y Gardey A. (2014) definen que por un lado los servicios son aquellas acciones que se realizan para obtener la satisfacción de alguna necesidad producida por personas, y por otro lado a turismo, la cual está directamente relacionada con las diferentes actividades de descanso, ocio u otros que realiza un individuo al desplazarse a otro lugar distinto al de residencia. De esta manera, los servicios turísticos se definen como las prestaciones que contrata un individuo al momento de realizar algún tipo de turismo.

De la misma manera, Chavez J. (2021) indica que los servicios turísticos son una parte fundamental del turismo. Estos incluyen el alojamiento, que proporciona hospedaje temporal a los turistas y sirve como lugar de descanso y resguardo. Los servicios de alimentación ofrecen alimentos y bebidas dentro del lugar turístico, contribuyendo a la satisfacción de los viajeros. Los servicios de transporte permiten a los viajeros desplazarse de un lugar a otro. Por último, los servicios de guía turística orientan a los turistas para aprovechar al máximo las atracciones de un destino en particular.

La satisfacción que tengan los viajeros con respecto a todos los servicios brindados en un destino turístico es de vital importancia para el crecimiento del turismo. Según Reichheld y Sasser (2022), la satisfacción del cliente es crucial para retenerlos. Cuando los clientes están satisfechos, es más probable que continúen usando los productos o servicios en el futuro, lo que genera lealtad y un flujo constante de ingresos. Al priorizar la satisfacción del cliente, las empresas cultivan relaciones duraderas, aumentan la fidelidad y garantizan un crecimiento de ingresos.

El nivel de aceptación que tenga el aplicativo móvil desarrollado también es importante ya que según Venkatesh y Davis (2000), la aceptación de una

tecnología de información es el grado en el cual un individuo manifiesta su intención de utilizarla. Esto implica una actitud favorable y la intención de uso, influenciada por factores como la utilidad percibida, la facilidad de uso y otros aspectos que afectan la percepción individual de los beneficios y ventajas de la tecnología.

Como segunda variable del presente estudio a la aplicación móvil, la cual según Herazo L. (2022) menciona que es un tipo de aplicación que están diseñadas para dispositivos como teléfonos inteligentes y tabletas. Aunque pueden tener funciones limitadas, ofrecen servicios y experiencias de calidad. Las aplicaciones móviles son muy populares hoy en día, ya que permiten a los usuarios seleccionar determinadas funciones que desean tener en sus dispositivos.

Outsystems (2021) indica que actualmente el número de aplicaciones móviles desarrolladas ha superado los nueve millones y, en 2020 se realizaron 218 mil millones de descargas de aplicativos móviles. Las categorías de aplicaciones móviles descargadas con mayor popularidad fueron las aplicaciones de redes sociales, comercio, entretenimiento, juegos, mapas, música y video.

De este modo, Carrasco S. (2015), indica que la tecnología móvil fortalece la relación entre proveedores y clientes. Esto aumenta la fidelización de los agentes externos al brindarles acceso sencillo a la información necesaria. Las aplicaciones móviles ofrecen ventajas en áreas como educación, salud, cultura y turismo al acercar los servicios a los usuarios. La interacción con las aplicaciones también permite orientar estrategias de marketing y operatividad hacia un público específico. De este mismo modo, Adriana M y otros (2022) determina que es necesario que todas las empresas que se dediquen al rubro de comidas, implementen aplicativos móviles para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes y así fidelizarlos para evitar sus intenciones de cambiar de empresa o proveedor del mismo rubro.

Hoy en día la mayoría de las aplicaciones móviles utilizan la geolocalización con el fin satisfacer las necesidades de los clientes. Según Guzmán L.

(2019), la geolocalización ofrece diversas posibilidades para mejorar las funcionalidades de las aplicaciones móviles. Grandes empresas como Waze y Google Maps utilizan este sistema para establecer la ubicación de un usuario en un mapa. Esto permite realizar actividades como obtener la ruta más corta a un lugar específico, localizar un taxi contratado, rastrear un paquete comprado en línea, descubrir lugares o servicios cercanos a un usuario, entre otros.

Cuando se realiza la implementación de alguna aplicación móvil, usualmente se tiene que tener como punto importante que los usuarios puedan utilizar el software para beneficio propio y pueda tener toda la información precisa para utilizarlo fácilmente. Jacob Nielsen (2012), menciona que el término de usabilidad se utiliza frecuentemente en las áreas de informática y tecnología para hacer referencia al nivel de facilidad con la que un usuario puede hacer uso de una herramienta que ha sido diseñada para lograr un objetivo específico.

Otro de los factores importantes que se tiene en cuenta para el desarrollo e implementación de una aplicación móvil es lograr un buen nivel de confiabilidad de los usuarios. Para ello, Ashley C. (2020) define que la confiabilidad se refiere a la capacidad de un sistema para operar de manera consistente y cumplir con sus funciones y objetivos asignados. Implica la ausencia de fallas significativas que puedan afectar su rendimiento, asegurando su operación continua a largo plazo.

Cuando se desarrolla algún software también es necesario que después de su implementación se tenga un considerable nivel de accesibilidad. Para ello, Robidas (2021) define que la accesibilidad implica la creación y diseño de productos digitales, como páginas web y aplicaciones, de tal manera que todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades, puedan utilizarlos de forma efectiva, independiente y satisfactoria. Esto implica garantizar que puedan acceder, interactuar y comprender la información y funcionalidades de manera adecuada.

Considerando términos informáticos Arciniegas J. y Fernandez M. (2010), indican que la usabilidad, en el ambiente de las aplicaciones web, es uno de los atributos de calidad que más influye en la aceptación por parte del usuario final.

Existen diferentes tipos de aplicaciones móviles, una de ellas es la aplicación nativa, que según Pérez A. (2017), hace referencia a que están desarrolladas en el lenguaje de programación propio de cada sistema operativo, lo que determina sus características y parámetros. Estas aplicaciones aseguran una experiencia de usuario óptima y aprovechan al máximo la capacidad del dispositivo móvil para garantizar el acceso e integración con las funciones establecidas.

Asimismo, se tiene a la aplicación móvil de tipo híbrida, que según Ticon (2020), define a este tipo de aplicación móvil como aquellas que usan lenguajes de programación diferentes a los nativos de cada sistema operativo, permitiendo ejecutar el mismo software en iOS y Android. Usualmente utilizan Dart, Flutter y otros frameworks para aprovechar las funciones nativas sin programar en el código nativo, como acceso a sensores y cámaras.

Para el desarrollo de nuestro aplicativo móvil se utilizará el Framework Flutter, el cual Según González D. (2021), menciona que Flutter es un kit de desarrollo de software proporcionado por Google, la cual permite el desarrollo de aplicaciones multiplataforma con un rendimiento de origen nativo de hasta 6 plataformas mediante una única fuente de código realizado con el lenguaje de programación llamado "Dart", el cual ha tenido un crecimiento exponencial los últimos años. Ritesh R. (2021), indica que los frameworks en la programación hacen referencia a una herramienta que provee diferentes componentes o soluciones personalizables que están listos para utilizarse en el desarrollo de algún sistema.

Cuando se habla del desarrollo de un aplicativo móvil, también hace referencia al desarrollo de un software, para lo cual GCFGlobal (2022), define que el término de Software hace referencia a los programas

informáticos que posibilitan la ejecución de determinadas tareas dentro de un dispositivo.

El software mencionado anteriormente es el que se encarga de hacer posible el funcionamiento del hardware, para ello NeoAttack (2020) menciona que Hardware es el conjunto de componentes físicos que forman un computador, como el teclado, monitor, ratón, entre otros, aunque su significado también abarca a diferentes dispositivos electrónicos como lo son los teléfonos, cámaras fotográficas, etc.

El aplicativo móvil que se desarrollará tendrá que satisfacer las necesidades de los usuarios para los que está destinado, para ello Peiró R. (2020), indica que los usuarios son aquellos individuos que utilizan habitualmente un determinado servicio o producto, y dependiendo cuál de ellos esté utilizando se podrá identificar.

El aplicativo móvil cuenta con diferentes roles de usuario, Moodle (2020) menciona que el rol de un usuario es el conjunto de permisos que han sido definidos para todo el software y que se les asigna a determinados usuarios para utilizarlos en contextos específicos.

Para la creación del aplicativo móvil se eligió como base el sistema operativo Android, debido a que es el más utilizado. Laricchia F. (2022) menciona que hasta el cuarto trimestre de este año 2022 se tiene al sistema operativo móvil Android como el más utilizado a nivel mundial, controlando así todo el mercado de los sistemas operativos móviles con una presencia significativa del 71%.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación del presente estudio es de tipo aplicada y tendrá un enfoque cuantitativo ya que se utilizará el análisis y recolección de datos para poder dar respuesta al problema específico que se ha determinado.

Así mismo, Nicomedes E. (2018) menciona que la investigación de tipo aplicada es aquella que se encarga de resolver problemas que están presentes en el transcurso de la distribución, producción, circulación, consumo de bienes o servicios de alguna actividad humana. La razón por la que se le llama aplicada es debido a que por medio de investigación básica, fundamental o pura en las ciencias formales o fácticas se formulan hipótesis o problemas para darle solución a los problemas de la vida que ocasiona la sociedad.

El diseño de la presente investigación es de tipo descriptiva, la cual según Muguirra A. (2022) indica que es aquella investigación que tiene como objetivo principal describir sistemáticamente las distintas características que tiene un área de interés o población, así como también su relación con otros fenómenos. La investigación descriptiva busca recolectar información confiable y precisa respecto a variables específicas con el propósito de establecer su comportamiento o estructura durante un determinado momento o periodo de tiempo.

#### **3.2 Operacionalización de variables**

En el presente proyecto de investigación se tienen dos variables denominadas servicio turístico (variable dependiente) y aplicación móvil (variable independiente).

Chavez J. (2022) define la variable dependiente servicio turístico como el conjunto de utilidades y actividades que están disponibles en un destino turístico para poder satisfacer las necesidades que tienen los turistas. Entre

los servicios turísticos más comunes se tiene al transporte, alimentación, alojamiento y guía.

Por otro lado, Tamayo A. (2020) menciona que la variable independiente aplicación móvil hace referencia a los softwares que han sido diseñados para ser instalados en teléfonos inteligentes y las ventajas de este tipo de aplicaciones es que permite fidelizar mucho más a los clientes, brinda mayor comodidad, diseños atractivos, acceso rápido y disponibilidad inmediata.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

Según Explorable (2022), menciona que la población es la agrupación de una gran cantidad de objetos, medios o individuos que comparten diversas características similares en algún lugar o momento específico. Generalmente son el objetivo principal de una consulta científica, las cuales son realizadas en beneficio de la propia población elegida. Sin embargo, usualmente el tamaño de las poblaciones es demasiado grande para realizar las investigaciones, por ello se aplican técnicas de muestreo que requieren menos tiempo y costo.

Este proyecto de investigación será aplicado en la playa turística de Máncora, ubicada en la región Piura en el cual se tendrá en consideración la población, para ello se tuvo que dividir en 3 grupos determinados en empresarios, mancoreños y turistas.

En el grupo de mancoreños, se encuentran aquellas personas que residen actualmente en el distrito de Máncora, y para este grupo se tiene un total de 6000 personas, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

En el grupo de los turistas, se encuentran aquellas personas que visiten temporalmente Máncora entre el periodo de la segunda y tercera semana de abril. Para este grupo se tiene una población indefinida debido a que es muy

variable anualmente y hasta la actualidad no hay un documento donde se especifiquen dichos datos.

Por último, en el grupo de los empresarios, se encuentran aquellas personas que dirigen un negocio de servicios recreacionales, restaurantes y abarrotes, los cuales son beneficiosos para los turistas. Para este grupo se tiene una población indefinida debido a que la mayoría de servicios recreacionales son informales.

Entre los 3 grupos se escoge al total de 120 personas para obtener los resultados de la siguiente investigación:

- **Criterios de Inclusión:**
  - ✓ Mancoreños que residan actualmente en Máncora.
  - ✓ Turistas que visiten Máncora entre el periodo de la segunda y tercera semana de abril.
  - ✓ Personas con dispositivos móviles.
  - ✓ Personas mayores de 18 años.
  - ✓ Personas familiarizadas con la tecnología y que se les facilite el uso de la aplicación.
  - ✓ Empresarios de Máncora que tengan su negocio de restaurantes, abarrotes y servicios recreacionales.
  
- **Criterios de Exclusión:**
  - ✓ Turistas y residentes que hablan inglés u otros idiomas.
  - ✓ Personas analfabetas.
  - ✓ Personas que no cuenten con acceso a internet.
  - ✓ Turistas mayores de 60 años que no estén familiarizados con la tecnología y pues prefieren lo tradicional.

### **Muestra:**

Kenton W. (2022) define a la muestra como una versión más diminuta o manejable de un determinado universo o subconjunto en la que se efectuará una determinada investigación. Estas muestras se utilizan cuando la población escogida es demasiado grande para poder incluir todos los elementos que le pertenecen. Para determinar la muestra de una población existen diferentes procedimientos como lógica, fórmula, entre otros.

Para poder obtener los resultados, se escogió un total de 120 personas, dentro de estas, se encuentran los mancoreños, empresarios y turistas del distrito de Máncora, para poder adquirir los datos obtenidos, se tomaron en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, y se han seleccionado de la siguiente manera:

**Tabla 1.** Muestra de la investigación.

<b>GRUPO</b>	<b>CANTIDAD</b>
MANCOREÑOS	20
TURISTAS	60
EMPRESARIOS	40
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>

**Fuente:** Elaboración propia

## **Muestreo:**

Según Espinoza (2016), menciona que el muestreo es una técnica utilizada para la selección de unidades de investigación o análisis referentes a la población de estudio, las cuales formarán la muestra y servirán para realizar inferencias con respecto a la población del estudio.

El tipo de muestreo es no probabilístico, según QuestionPro (2021), este tipo de muestreo es una técnica mediante la cual los investigadores seleccionan determinadas muestras basadas en un juicio subjetivo.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el desarrollo de la presente investigación se emplea la técnica de la encuesta, la cual según Casas J. y otros (2003) menciona que esta técnica emplea una serie de procedimientos estandarizados de investigación a través de los que se obtiene y analiza agrupaciones de datos de una determinada muestra de situaciones característico de un universo o población, de las cuales requiere predecir, describir, explorar y explicar diversas particularidades.

Como instrumento para la recolección de datos se han elaborado 2 cuestionarios, de los cuales el primero de ellos estará dirigido a empresarios de la ciudad de Máncora, teniendo en cuenta la dimensión de usabilidad y satisfacción, para este primer cuestionario se cuenta con un total de 7 preguntas específicas. Por otro lado, se tiene la segunda encuesta que está dirigida a turistas y Mancoreños para medir con mayor exactitud la variable de servicio turístico, la cual está constituida por la dimensión de satisfacción, para la que se tiene 8 preguntas, además, también cuenta con la dimensión de accesibilidad, para cual se tiene establecidas 5, por último, también se tiene 4 preguntas para la dimensión de confiabilidad, los cuales ayudarán a medir con mayor exactitud esta variable. Ambos cuestionarios contarán con la escala de evaluación Licker, para lo cual Silva D (2020) define que los cuestionarios que contengan la escala de Likert son aquellos que contienen opciones de respuesta específicas y de tipo cerradas, provistas de

alternativas verbales o numérica que ayudan a definir el grado de conformidad de una persona con respecto a un asunto específico.

Según Casas J, Repullo J y Donado J (2003), el objetivo que tienen los cuestionarios es transformar las variables empíricas, de las cuales se desea obtener información, en determinadas preguntas que son capaces de dar respuestas susceptibles, fiables y válidas de ser cuantificadas.

#### **Validez:**

El proceso de validación consistió en un análisis por juicio de tres expertos especialistas en informática y docencia investigativa, con el propósito de comprobar que los instrumentos son válidos para el estudio y garantizar la buena calidad de los datos obtenidos. Hurtado J. (2012) indica que la validez de un instrumento es aquella capacidad para poder cuantificar de manera adecuada y significativa el rasgo para la medición al cual ha sido asignado.

#### **Confiabilidad:**

Para la presente investigación se realizó una consulta a dos expertos en el tema propuesto y para calcular el nivel de confiabilidad se hará uso del coeficiente de V Aiken, en el cual se emplea una fórmula a los datos obtenidos para establecer la confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos.**

Luego de realizar la elaboración de los instrumentos de recolección de datos y la determinación de su confiabilidad y validez, se procede a dar inicio al procedimiento de investigación que está establecido por una secuencia de actividades.

Para realizar la recolección de datos del presente estudio se deberá contar con la participación de 60 personas que hayan realizado turismo en la ciudad de Máncora, 20 mancoreños y 40 empresarios. Para el grupo de empresarios se realizó una encuesta haciendo un recorrido por el distrito de Máncora, donde individualmente a cada empresario se le mostró las

funcionalidades del aplicativo móvil mediante un dispositivo físico y luego se le envió una encuesta a su número de celular para poder recolectar los datos en la herramienta Google forms. Para el grupo de mancoreños y turistas se tuvo que contactar mediante las redes sociales y personalmente en el distrito de Máncora a personas que cumplan con los requisitos para poder enviarle la encuesta determinada y recolectar los datos en la herramienta Google forms. De esta manera, se obtendrá toda la información necesaria para ser procesada y poder formar conclusiones y discusiones del presente estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La presente investigación es de tipo cuantitativa, por lo que la recolección de datos será realizada mediante la aplicación de la encuesta y se utilizará la estadística descriptiva para analizar toda la información obtenida. Todos los datos obtenidos serán graficados y analizados de manera precisa mediante la utilización de la herramienta Microsoft Excel.

Simplilearn (2022) indica que la estadística descriptiva tiene como propósito describir, mostrar y resumir las diferentes características de una serie de datos que pertenecen a un determinado estudio.

### **3.7. Aspectos éticos.**

El presente estudio bajo el juicio profesional y ético se compromete a trabajar netamente con información real y no manipular toda la información obtenida en la investigación.

Se mantendrá en total privacidad la identidad de cada uno de los turistas, empresarios y residentes de la ciudad de Máncora que responderán el cuestionario. Asimismo, en el transcurso del desarrollo de la investigación se realizaron diferentes citas de múltiples autores acerca de conceptos correspondientes al contenido del estudio, para las cuales se ha tenido en cuenta la norma ISO 690 decretada por el centro académico para la ejecución de la investigación.

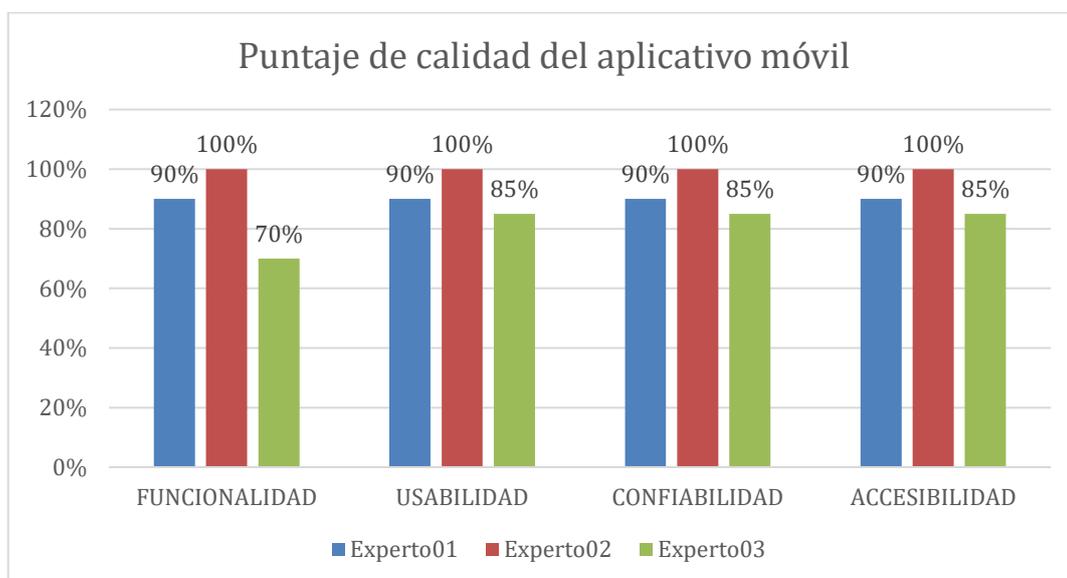
#### IV. RESULTADOS

En este capítulo se realiza una descripción de los resultados obtenidos de acuerdo a las dimensiones. Con respecto a la variable turismo se tiene 2 dimensiones que son accesibilidad y satisfacción, por otro lado, la variable aplicación móvil tiene 2 dimensiones que es la usabilidad y confiabilidad.

##### Estadística descriptiva

**Objetivo específico:** Evaluar la calidad del aplicativo móvil desarrollado, por juicio de expertos

**Figure 1.** Calidad de aplicativo móvil por juicio de expertos.

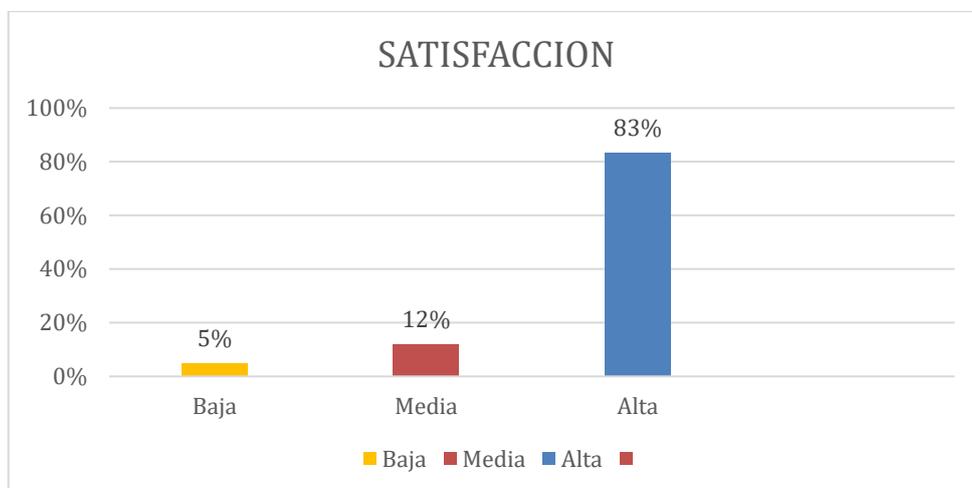


**Fuente:** Elaboración propia.

En la figura 1 se pueden observar el resultado de los puntajes de calidad del aplicativo móvil obtenidos en una encuesta dirigida a expertos en desarrollo de software, donde se puede observar que el primer experto determinó que el aplicativo móvil desarrollado tiene una funcionalidad, usabilidad, confiabilidad y accesibilidad del 90%. El segundo experto determinó que el aplicativo móvil tiene una calidad del 100% con los criterios seleccionados, por último, el tercer experto determinó que, en los criterios de accesibilidad, confiabilidad, usabilidad el aplicativo móvil tenía un 85% y en el criterio de funcionalidad determinó un 70%.

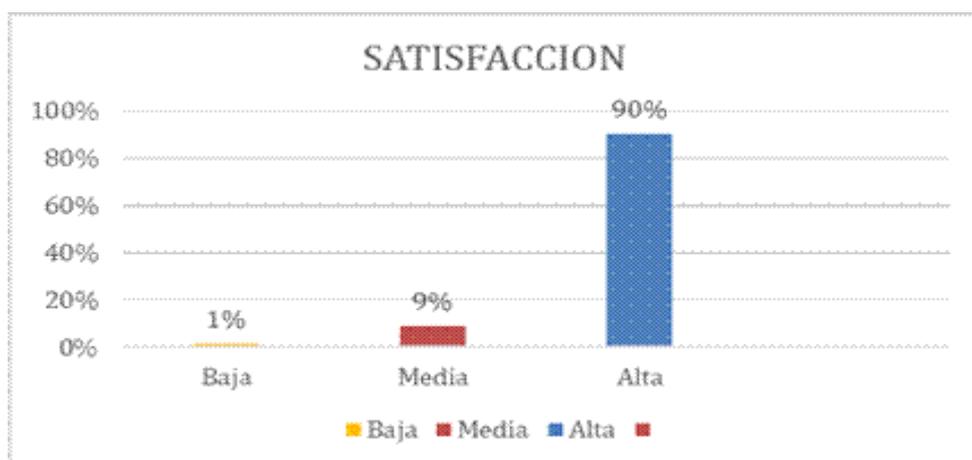
**Objetivo específico:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios acerca de las funcionalidades del aplicativo móvil

**Figura 2.** Dimensión: Satisfacción de empresarios.



**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 3.** Dimensión: Satisfacción de turistas y mancoreños.



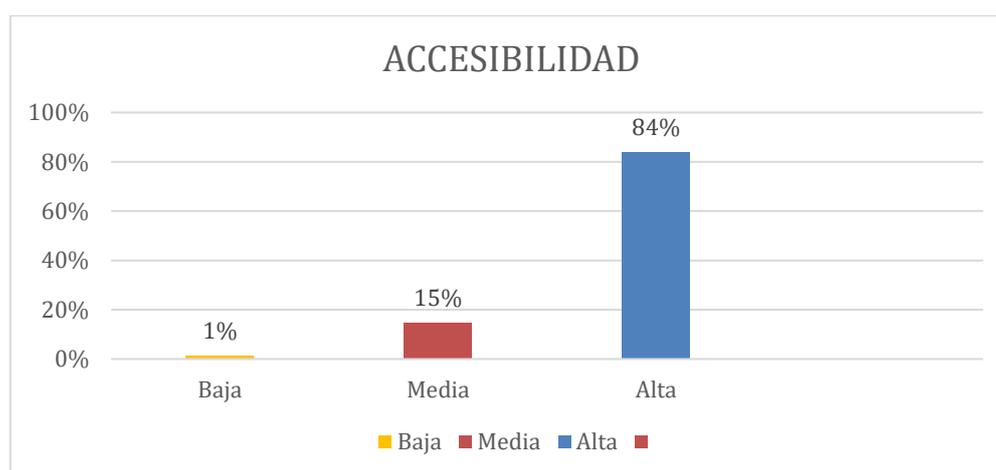
**Fuente:** Elaboración propia.

Como se puede visualizar en la figura 2, los resultados obtenidos de la dimensión de satisfacción de empresarios obtuvieron que solo un 5% de los encuestados tuvieron una percepción baja de satisfacción, otro 12% tuvieron una satisfacción media, pero la gran mayoría de encuestados siendo el 83% se sienten satisfechos

con la aplicación móvil desarrollada para mejorar el servicio turístico en Máncora. Por otro lado, en la figura 3 los resultados de la dimensión Satisfacción con respecto a los turistas y mancoreños han determinado que tan solo el 1% de encuestados expresaron tener una percepción baja de satisfacción, otro 9% de los encuestados manifestaron percibir una satisfacción media y el resto representando a la gran mayoría con un 90%, expresaron que están altamente satisfechos con la experiencia proporcionada por la aplicación móvil.

**Objetivo específico:** Establecer el nivel de accesibilidad del aplicativo móvil

**Figura 4.** Dimensión: Accesibilidad de turistas y mancoreños.

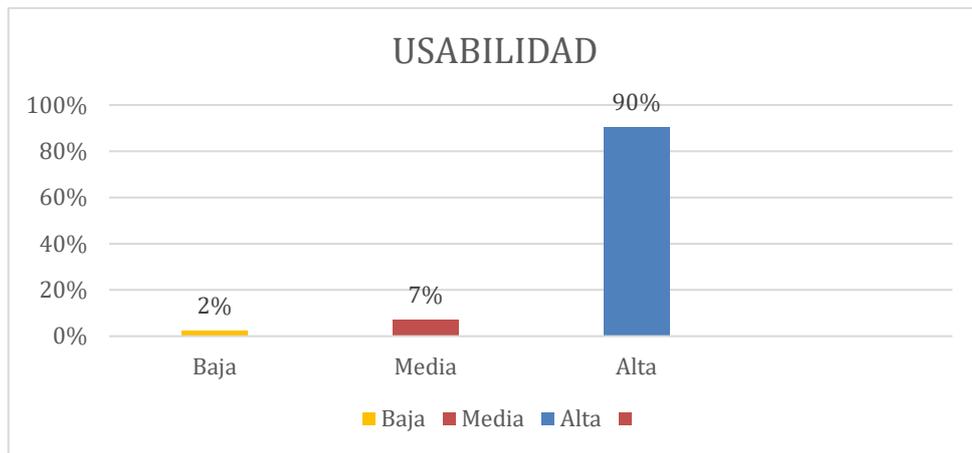


**Fuente:** Elaboración propia.

La Figura 4 muestra los resultados obtenidos de la dimensión de accesibilidad obtenida con una encuesta dirigida hacia turistas y mancoreños, en la cual se puede visualizar que el 1% de encuestados determinaron percibir una baja accesibilidad, otro 15% determinó que la accesibilidad del aplicativo es media y el resto de encuestados siendo la gran mayoría, representando el 84% del total, indicaron tener una percepción alta de accesibilidad con respecto a la aplicación móvil para satisfacer sus necesidades.

**Objetivo específico:** Evaluar la usabilidad del aplicativo móvil

**Figura 5.** Dimensión: Usabilidad-empresarios.

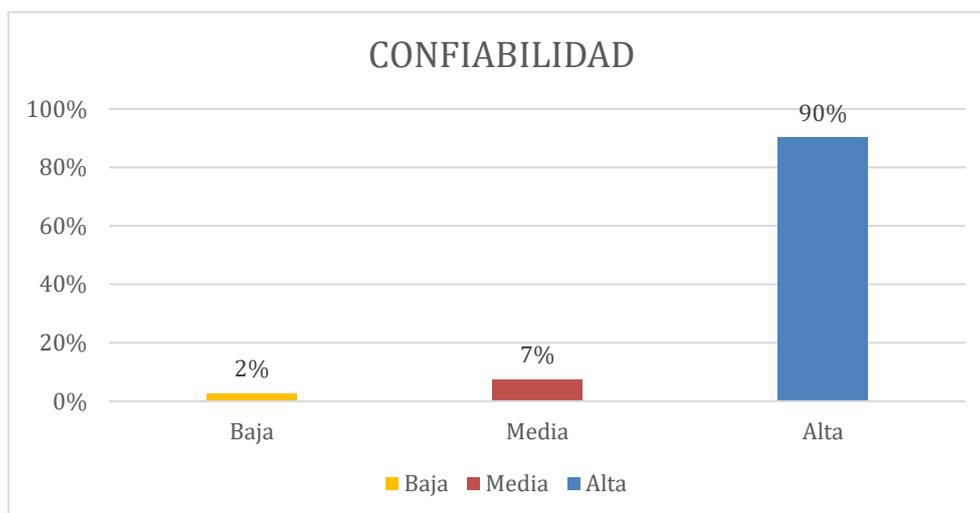


**Fuente:** Elaboración propia

Como se observa en la figura 5, los resultados de la dimensión usabilidad indican que solo el 2% de los encuestados tienen una percepción baja de usabilidad, otro 7% de encuestados indicaron tener una percepción media de usabilidad, por último, la gran mayoría representando el 90% del total de encuestados determinaron tener una alta usabilidad, con lo cual se puede definir que estos encuentran la aplicación móvil y sus distintas funcionalidades fáciles de utilizar y que pueden satisfacer sus necesidades.

**Objetivo específico:** Analizar el nivel de confiabilidad para usar el aplicativo móvil

**Figura 6.** Dimensión: Confiabilidad de turistas y mancoreños.

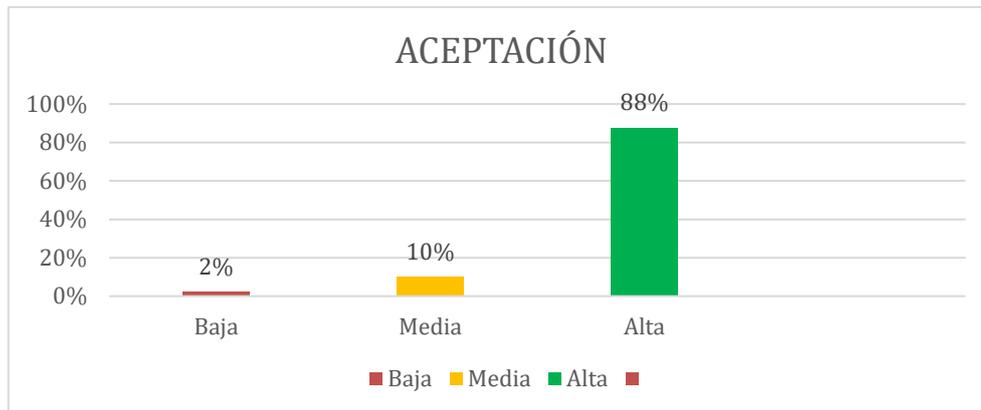


**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados mostrados en la figura 6, donde se visualiza que el 2% de encuestados percibieron una baja confiabilidad para usar el aplicativo móvil, el 7% evaluaron que la confiabilidad del aplicativo es media y la gran mayoría siendo el 90% del total de encuestados han determinado percibir que la aplicación móvil es altamente confiable, lo cual indica que los usuarios confían en la aplicación móvil para entregar productos de manera confiable y precisa, así como también para la reserva de servicios recreativos.

**Objetivo General:** Determinar el nivel de aceptación del aplicativo móvil para mejorar el servicio turístico

**Figura 7.** Nivel de aceptación



**Fuente:** Elaboración propia

Como se puede observar en la figura 7, solo un 2% de los encuestados definieron tener una baja aceptación con respecto al aplicativo móvil desarrollado, el 10% votaron tener una aceptación media y el resto de encuestados siendo una gran parte representando el 88% del total tienen una alta aceptación, con lo cual se puede definir que los encuestados consideran que el aplicativo móvil es funcional, útil y que puede satisfacer sus necesidades eficientemente.

## V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, con respecto al objetivo general, el cual consistió en determinar el nivel de aceptación del desarrollo del aplicativo móvil para mejorar el servicio turístico en Máncora, se ha demostrado que la gran mayoría de encuestados, siendo el 88% del total tienen un nivel alto de aceptación con respecto al aplicativo móvil desarrollado, lo cual quiere decir que la mayoría de encuestados estarían dispuestos a utilizar el aplicativo móvil debido a que ha logrado satisfacer sus expectativas al ofrecer una buena experiencia para la realización de pedidos y reserva de servicios. Contrastando con Joo L (2019), que en su investigación desarrolló un sistema de pedidos de comida rápida utilizando una aplicación móvil, el cual a pesar de que fue desarrollado en Malasia, obtuvo un buen nivel de aceptación al igual que el presente estudio debido a que el sistema también permitiría aumentar las ventas, nuevos clientes, evitaría realizar colas y otras características más que hacen que el cliente pueda satisfacer sus necesidades debidamente. Respecto a estos resultados sobre el nivel de aceptación del aplicativo móvil, Venkatesh y Davis (2000) definen que esto hace referencia a que la población encuestada realmente tiene la intención de utilizar una tecnología de información para su propio beneficio, que en este caso es el aplicativo móvil para mejorar el turismo.

Respecto al primer objetivo específico de la investigación, en el cual se realizó una evaluación por juicio de expertos a la calidad del aplicativo móvil desarrollado, se obtuvo que los resultados indican que los expertos determinaron que el aplicativo móvil tiene una calidad alta, siendo que evaluaron su calidad entre un 81% y 100%, con lo cual se puede inferir que el aplicativo móvil cumple significativamente con las expectativas en términos de funcionalidad, rendimiento, usabilidad, fiabilidad y seguridad, lo cual es muy importante para proporcionar una experiencia satisfactoria y sin problemas para los usuarios.

Concordando con Cañazaca, Y. y Mamani, J. (2020), que a pesar de haber realizado su investigación en Juliaca durante los tiempos de Covid-19, donde desarrollan un sistema de delivery, obtienen resultados que confirman que la calidad de un software es fundamental para su éxito. Una interfaz fácil de usar,

intuitiva y eficiente no solo cumple con las necesidades de los usuarios, sino que también genera atractivo, confianza y establece una relación sólida con los clientes. Especialmente durante la pandemia de COVID-19, donde la comodidad y la eficiencia son altamente valoradas, las empresas de delivery deben priorizar la calidad en el diseño y desarrollo de sus sistemas para proporcionar una experiencia positiva y satisfactoria.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, en el cual se pretende determinar el nivel de satisfacción de los usuarios acerca de las funcionalidades del aplicativo móvil, se ha podido demostrar que por una parte los empresarios de Máncora perciben una alta satisfacción con respecto a las funcionalidades presentes en aplicativo móvil, siendo el 83% del total de estos que estuvieron altamente de acuerdo, por otra parte, la mayoría de turistas y mancoreños siendo el 90% votaron con estar de acuerdo en tener una satisfacción alta con el aplicativo móvil, lo cual quiere decir que los usuarios en verdad están satisfechos y se sienten cómodos con la facilidad de utilizar las diferentes funcionalidades del aplicativo móvil desarrollado. Según Reichheld y Sasser (1990), el nivel de satisfacción es muy importante ya que hace que los clientes tengan una mayor probabilidad de seguir utilizando los servicios o productos, lo cual contribuye a la fidelidad de estos y que puedan recomendarlo a otras personas, teniendo así también un aumento del alcance de usuarios. Concordando con Jardim C (2018), a pesar que su investigación se realiza en Portugal donde efectúa un estudio enfocado en las aplicaciones de delivery de comida, en el que se concluye mediante un análisis cuantitativo y cualitativo que el atributo que más valoran los usuarios para utilizar un aplicativo móvil de delivery es la comodidad y satisfacción que sientan al utilizarlo.

Con respecto al tercer objetivo específico de la investigación, en el que se planteó establecer el nivel de accesibilidad del aplicativo móvil, en el que los resultados demuestran que más del 80% de los encuestados percibieron tener un nivel alto de accesibilidad con el aplicativo móvil, con lo cual se puede precisar que el aplicativo móvil desarrollado contiene información clara y sencilla para que la mayoría de personas puedan navegar fácilmente, contrastando con Saucedo R (2020) que a pesar de haber desarrollado su investigación en Trujillo y dirigido

solo un restaurante donde implementó una aplicación móvil para mejorar la gestión del proceso de delivery, obtuvo de igual manera que la presente investigación, un nivel alto de accesibilidad, siendo el 70% del total de encuestados que estuvieron de acuerdo con que el sistema brindada una facilidad para utilizar sus funcionalidades y que la mayoría de personas podría utilizarla sin problemas. Los resultados obtenidos indican un nivel alto de accesibilidad, para lo cual Robidas (2021) indica que cuando un sistema en verdad es accesible, este ha logrado ser diseñado y desarrollado de tal forma que cualquier persona pueda interactuar, acceder y comprender toda las funcionalidades e información de manera efectiva.

En cuanto al cuarto objetivo específico, en el cual se planteó evaluar la usabilidad del aplicativo móvil, se pudo demostrar que el aplicativo móvil desarrollo ha resultado tener un nivel de usabilidad alto percibo por la gran mayoría de usuarios que representan el 90% del total de encuestados, definiendo así que los usuarios observan que el aplicativo móvil cuenta con características fáciles de aprender y que pueden realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva, lo cual es muy importante y fundamental para un aplicativo, tal como lo demuestran Soto M, Peralta G, Aranibar J y Rodríguez J (2018), en su investigación donde realizan un estudio de mercado sobre los servicios de delivery en la ciudad de Arequipa, en el cual concluyen que los usuarios consideran muy importante que las aplicaciones móviles para delivery puedan satisfacer sus necesidades de la manera más eficiente para que se sientan atraídos y puedan optar por realizar pedidos de productos mediante un aplicativo que les permita ahorrar tiempo para realizar otras actividades que tengan mayor relevancia. Este estudio a pesar de que los servicios de delivery evaluados no solo eran sobre restaurantes, si no también sobre productos de farmacia, bebidas, supermercado, regalos, ropa y otros, resultó que igualmente para los usuarios era muy importante que un aplicativo móvil tenga un buen nivel de usabilidad. Estos resultados sobre usabilidad, según Nielsen J (2012) hacen referencia a la facilidad que tienen los usuarios para entender y aprender a utilizar una herramienta que ha sido diseñada para lograr un objetivo en específico, lo cual en este caso se trata de

una aplicación móvil para realizar pedidos de delivery sobre productos de alimentación o mercado y reservar servicios.

Finalmente, los resultados obtenidos acerca del quinto objetivo específico, el cual fue analizar el nivel de confiabilidad para usar el aplicativo móvil, demostraron que una gran parte de los encuestados siendo el 90% de estos, percibieron tener una alta confiabilidad con respecto a la manera en que el aplicativo móvil permitía realizar el servicio de delivery de comidas y la reserva de servicios recreativos. Contrastando con Carrasco P y Guerrero L (2022), que en su investigación desarrollada en La Parada en el distrito de Pariñas que al igual que Máncora está ubicado en la provincia de Talara, en el cual los resultados obtenidos indican que el 60% de los encuestados se mostraron inseguros con el sistema web desarrollado, lo cual quiere decir que en su investigación obtuvieron un nivel bajo de confiabilidad, contrario al presente estudio donde se obtuvo nivel alto de confiabilidad, esto debido también a la diferencia de población encuestada ya que en este estudio fueron encuestados solo pobladores de Pariñas y en el presente estudio se encuestó a turistas, empresarios y mancoreños. Estos resultados obtenidos sobre confiabilidad, según Ashley C. (2020) indican que el sistema ha sido desarrollado con características confiables y constantes que cumplen correctamente su propósito establecido.

## VI. CONCLUSIONES

En primer lugar, se obtuvo que un gran porcentaje de evaluados ha percibido tener un nivel alto de aceptación del aplicativo móvil desarrollado para mejorar el servicio turístico, siendo estos el 88% del total. De esta manera se puede concluir que los encuestados se encuentran conformes con el desarrollo del aplicativo móvil al considerar que este puede cumplir con sus necesidades.

Los resultados del primer objetivo específico que evaluó la calidad del aplicativo móvil mediante juicio de expertos, determinaron que la calidad del aplicativo móvil desarrollado es alta, debido a que los expertos valoraron su calidad entre un 81% y un 100%. Con lo cual se concluye que el aplicativo móvil ha demostrado una calidad destacada según la perspectiva de los expertos en desarrollo de software, lo cual es un indicador de que el aplicativo móvil es confiable, eficiente y proporciona una experiencia positiva para los usuarios a los que está dirigido.

Los resultados del segundo objetivo específico que analizó el nivel de satisfacción de los usuarios acerca de las funcionalidades del aplicativo móvil, determinaron que la gran mayoría de encuestados percibieron tener un nivel alto de satisfacción, siendo que por un lado el 83% de los empresarios tuvieron un nivel alto de satisfacción y, por otro lado, el 90% de los encuestados turistas y mancoreños determinaron tener un nivel alto de satisfacción. Con ello se concluye que el aplicativo móvil ha logrado cumplir con éxito las expectativas de los encuestados, considerando que el aplicativo móvil mejoraría significativamente el servicio turístico en Máncora.

Así mismo, los resultados del tercer objetivo específico analizaron el nivel de accesibilidad del aplicativo móvil, donde se obtuvo que el 84% los encuestados percibieron un nivel alto de accesibilidad. Por ende, se concluye que el aplicativo móvil ha sido diseñado y desarrollado de manera efectiva para proporcionar una experiencia accesible a los usuarios.

Los resultados del cuarto objetivo específico que analizaron el nivel de usabilidad del aplicativo móvil, determinaron que el 90% del total de

encuestados percibieron tener un nivel alto de usabilidad. Por lo cual se concluye que el aplicativo móvil ha sido bien recibido y ha cumplido con su propósito de brindar una experiencia amigable y funcional para los usuarios.

Así mismo, los resultados obtenidos del análisis del nivel de confiabilidad del aplicativo móvil, indican que el 90% de los encuestados han percibido tener un nivel alto de confiabilidad. Estos resultados respaldan la calidad y eficacia del aplicativo, lo que sugiere que los usuarios confían en su funcionamiento y en la información proporcionada.

## **VII. RECOMENDACIONES.**

Se recomienda a las autoridades del distrito de Máncora, apostar por la implementación de un aplicativo móvil con el propósito de mejorar la experiencia de los turistas e impulsar la economía de los propios empresarios mancoreños. Es una oportunidad para aprovechar el potencial turístico de Máncora y promover su desarrollo sostenible a largo plazo.

Se recomienda a futuros desarrolladores de aplicaciones móviles utilizar Flutter y Dart como herramientas principales de desarrollo, ya que Flutter es un framework de código abierto desarrollado por Google que permite crear aplicaciones móviles de alta calidad y rendimiento tanto para Android como para iOS. Dart, por su parte, es el lenguaje de programación utilizado por Flutter y ofrece una sintaxis sencilla y fácil de aprender. Al utilizar Flutter y Dart, se obtendrá una ventaja significativa en términos de eficiencia y velocidad de desarrollo, ya que ambas herramientas proporcionan una amplia gama de widgets y bibliotecas predefinidas que facilitan la creación de interfaces de usuario interactivas y atractivas. Además, Flutter permite compilar el código en un binario nativo, lo que resulta en un rendimiento óptimo y una experiencia de usuario fluida.

Se recomienda a los futuros desarrolladores aprovechar los servicios de Google Cloud para el despliegue de la aplicación móvil. Google Cloud brinda una solución completa y escalable para el alojamiento de aplicaciones móviles en la nube. Al utilizar Google Cloud, se garantiza una infraestructura confiable y segura, junto con servicios como Google App Engine para el alojamiento y escalado automático de la aplicación y Firebase Authentication para la autenticación de usuarios y el manejo de la seguridad. Estos servicios de Google Cloud permiten un despliegue ágil y confiable, asegurando una experiencia fluida para los usuarios.

## REFERENCIAS

LIM JOO WEI, Lim. Fast food ordering system using mobile application [en línea]. Tesis, Faculty of Information and Communication Technology, 2018. Disponible en: [http://eprints.utar.edu.my/3031/1/fyp\\_IB\\_2018\\_LJW\\_-\\_1402014.pdf](http://eprints.utar.edu.my/3031/1/fyp_IB_2018_LJW_-_1402014.pdf)

JARDIM RIBEIRO, Catarina. Technology at the table: an overview of food delivery apps [en línea]. Tesis, Universidade Católica Portuguesa, 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/26991/1/Thesis\\_PDF\\_A\\_CatarinaJardimRibeiro.pdf](https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/26991/1/Thesis_PDF_A_CatarinaJardimRibeiro.pdf)

¿What is Mobile Application? [en línea] [fecha de consulta: Julio de 2020]. Disponible en: <https://www.outsystems.com/glossary/what-is-mobile-application/>

BURLEA, Adriana. ADINA Silvia, DINU Adina. The impact of food delivery applications on Romanian consumers' behaviour during the COVID-19 pandemic. [en línea]. 2022. ISSN 0038-0121 [consulta: 10 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0038012121002123>

Ritesh, Ranjan. What is a Framework in Programming & Why You Should Use One. [en línea]. 2021. [consulta: 10 de noviembre de 2022]. Disponible en: [https://www.netsolutions.com/insights/what-is-a-framework-in-programming/#:~:text=A%20framework%20in%20programming%20is,inversion%20of%20control%20\(loC\).](https://www.netsolutions.com/insights/what-is-a-framework-in-programming/#:~:text=A%20framework%20in%20programming%20is,inversion%20of%20control%20(loC).)

Kenton, Will. Sample: What it means in statistics, types, and examples. [en línea]. 2022. [consulta: 10 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.investopedia.com/terms/s/sample.asp>

Explorable. Research Population. [en línea]. 2022. [consulta: 10 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://explorable.com/research-population>

Kendra, Cherry. ¿How do croo-sectional studies work? [en línea]. 2022. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.verywellmind.com/what-is-a-cross-sectional-study-2794978>

SimpleLean. What is descriptive statistics - definition, types, applications, and examples. [en línea]. 2022. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.simplilearn.com/what-is-descriptive-statistics-article>

Reichheld y Sasser. La fidelidad del cliente en el ámbito de los servicios: Un análisis de la escala "Intenciones de comportamiento" [en línea]. 2003. [Fecha de consulta: 11 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/230393889/LaFidelidadDelClienteEnElAmbitoDeLosServicios>

A.J Robidas. ¿Can a design system be accessible? [en línea]. 2021. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://rangle.io/blog/can-a-design-system-be-accessible/>

Jakob Nielsen. Usability: Introduction to Usability [en línea]. 2012. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

Crossman, Ashley. The Meaning of Reliability in Sociology. [en línea]. 2020. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.thoughtco.com/reliability-definition-3026520>

CAÑAZACA, Yobel, MAMANI, Jean. Sistema de Delivery en tiempos de COVID-19 [en línea]. Tesis, Universidad Peruana Unión, 2020. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3729/Jean\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3729/Jean_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

SOTO Maria, PERALTA Giuliana, ARANIBAR Jonathan, RODRIGUEZ Jorge. Plan de Negocios para repartos multipropósitos a demanda mediante una aplicación en la ciudad de Arequipa. En: El Sevier [en línea]. 2022. ISSN 0038-0121 [consulta: 10 de noviembre de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1534/2019\\_MATP-ARE\\_16-2\\_08\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1534/2019_MATP-ARE_16-2_08_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

SAUCEDO Rosinda. Aplicación Móvil para mejorar la Gestión del proceso de delivery en un negocio de comida. En: Universidad César Vallejo [en línea]. 2020.

[consulta: 12 de octubre de 2022]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46207/Saucedo\\_VR\\_F-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46207/Saucedo_VR_F-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ARCINIEGAS Jose, FERNANDEZ Maria. Architectural patterns regarding web application domain usability. En: Ingeniería e Investigación. 2010. Vol.30. ISSN 0120-5609.

Hurtado, Jacqueline. Metodología de la investigación: Guía para la comprensión holística de la ciencia [en línea]. Colombia: RAMA, 2012. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en:  
<https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-guicc81a-para-la-comprensiocc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf>

Atauje Rodolfo, Miguel Leonel y Lapa Ulises. Implementación de un sistema web para optimizar los procesos de compra y venta por delivery en la Empresa Paraíso de Licores E.I.R.L. en San Miguel [en línea]. Lima, 2018. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en:  
<https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/228?show=full>

García, Marlon. Aplicación Web Móvil Delywou, y su mejora en el Proceso de Compra y Venta por Delivery en el Restaurante La Esquina de Huanchaco [en línea]. Trujillo, 2021. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55884/Garc%EDa\\_Z\\_MH-SD.pdf?sequence=8](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55884/Garc%EDa_Z_MH-SD.pdf?sequence=8)

Herazo, Luis. Tecnologías claves en el desarrollo de aplicaciones móviles [en línea]. 2022. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en:  
<https://anincubator.com/que-es-una-aplicacion-movil/>

Carrasco, Silvia. Análisis de la aplicación de la tecnología móvil en las empresas [en línea]. España, 2015. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en:

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/57229/TFC%20Silvia%20Carrasco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Equipo editorial Etecé. ¿Qué es un software? [en línea]. Argentina, 2012. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://concepto.de/software/>

GCFGlobal. ¿Qué es hardware y software? [en línea]. 2022. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://edu.gcfglobal.org/es/informatica-basica/que-es-hardware-y-software/1/>

NeoAttack. ¿Qué es el Hardware? [en línea]. 2020. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://neoattack.com/neowiki/hardware/>

Peiró, Rosario. Definición de usuario [en línea]. 2020. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>

Bernal, David. Flutter, el SDK de Google para desarrollar apps multiplataforma con rendimiento nativo [en línea]. 2021. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://profile.es/blog/que-es-flutter-sdk/>

Fiorelli, Gianluca. Los beneficios de la geolocalización en la estrategia de marketing [en línea]. 2021. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.wearemarketing.com/es/blog/los-beneficios-de-la-geolocalizacion-para-tu-empresa.html#>

Monje, Carlos. Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa [en línea]. 2011. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Agudelo Gabriel, Aigner Miguel y Ruiz Jaime. Diseños de investigación experimental y no-experimental [en línea]. 2010. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabriel\\_2008\\_DisenosInvestigacionExperimental.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabriel_2008_DisenosInvestigacionExperimental.pdf)

Nicomedes, Esteban. Tipos de investigación [en línea]. 2018. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

Chavez, José. Servicios turísticos: Qué son, tipos e importancia [en línea]. 2022. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.ceupe.com/blog/servicios-turisticos.html>

Gallegos, Francisca. Metodología de la investigación [en línea]. 2010. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Espinoza, Eleonora. Universo, muestra y muestreo [en línea]. 2016. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>

Pérez J y Gardey A. Servicios turísticos [en línea]. 2014. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://definicion.de/servicios-turisticos/>

Burbano, María. Aplicación móvil multiplataforma para la gestión de servicios de publicidad y delivery de la empresa FM multiservicios [en línea]. 2021. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32711/1/t1800si.pdf>

Pérez, Mariana. Definición de Satisfacción [en línea]. 2021. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>

García, Lourdes. Ingeniería de la confiabilidad. Definición y alcances [en línea]. 2017. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/ingenieria-la-confiabilidad-definicion-alcances/>

García, Juan. Aplicación Web Móvil Delywou, y su mejora en el proceso de compra y venta por delivery en el restaurante La Esquina de Huanchaco [en línea]. 2021.

[Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55884?show=full>

Ticon. Aplicaciones móviles híbridas y sus ventajas [en línea]. 2020. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.ticon.es/blog/12/apps-hibridas-ventajas>

Guzman, Luis. La importancia de la Geolocalización en las Aplicaciones Móviles [en línea]. 2019. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <http://geekbucket.com.mx/blog/2019/01/30/la-importancia-de-la-geolocalizacion-en-las-aplicaciones-moviles/>

Pérez Porto y Merino M. Definición de usabilidad, Qué es, Significado y Concepto [en línea]. 2010. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://definicion.de/usabilidad/>

Venkatesh y Davis. Revisión analítica del modelo de aceptación de la tecnología [en línea]. 2000. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.raco.cat/index.php/Papers/article/download/v102-n1-torres-robles-de-marco-et-al/406801/>

Pérez A. ¿Cuáles son los tipos de aplicaciones móviles? [en línea]. 2017. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://cuatroochenta.com/cuales-son-los-tipos-de-aplicaciones/>

Moodle. Roles y permisos de usuario [en línea]. 2020. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: [https://docs.moodle.org/all/es/Roles\\_y\\_permisos](https://docs.moodle.org/all/es/Roles_y_permisos)

Hernández R. Metodología de la investigación [en línea]. 2014. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

**Anexo 1: Matriz De Operacionalización de Variables**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Turismo (V.D.)	Chávez J. (2022) define la variable dependiente servicio turístico como el conjunto de utilidades y actividades que están disponibles en un destino turístico para poder satisfacer las necesidades que tienen los turistas. Entre los servicios turísticos más comunes se tiene a el transporte, alimentación, alojamiento y guía.	Son la fuente de ingreso de los lugares o zonas a visitar, satisfaciendo así las exigencias de los turistas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Accesibilidad</li> <li>● Satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Alimentación</li> <li>● Actividades recreativas</li> </ul>	Ordinal

<p>Aplicación Móvil (V.I.)</p>	<p>Tamayo A. (2020) menciona que la variable independiente aplicación móvil hace referencia a los softwares que han sido diseñados para ser instalados en teléfonos inteligentes y las ventajas de este tipo de aplicaciones es que permite fidelizar mucho más a los clientes, brinda mayor comodidad, diseños atractivos, acceso rápido y disponibilidad inmediata.</p>	<p>Como variable independiente se realiza un aplicativo móvil, siendo factible y de fácil uso para los turistas, por medio de este podrán, realizar pedidos y hacer reservas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usabilidad</li> <li>• Confiabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de usabilidad</li> <li>• Nivel de confiabilidad</li> </ul>	<p>Ordinal</p>
--------------------------------	---	---	---	---	----------------

### Anexo 3. Ficha de evaluación de calidad del aplicativo móvil

Ficha de evaluación dirigida a expertos en desarrollo de software para determinar la calidad del aplicativo móvil

CRITERIO	PUNTOS A CONSIDERAR	PUNTAJE (%)	COMENTARIO
<b>FUNCIONALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿El software cumple con las funciones y tareas que se espera que realice de manera efectiva?</li><li>• ¿Las características de la aplicación están bien diseñadas y son fáciles de usar?</li><li>• ¿El software móvil proporciona un rendimiento eficiente?</li><li>• ¿La aplicación satisface las necesidades de los usuarios previstos?</li></ul>		
<b>USABILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿La aplicación es fácil de aprender y usar?</li><li>• ¿Los menús y controles son intuitivos y fáciles de encontrar?</li><li>• ¿La información de la aplicación es clara y concisa?</li><li>• ¿La aplicación responde y carga rápidamente?</li><li>• ¿Los menús y controles de la aplicación están organizados de forma lógica?</li></ul>		
<b>CONFIABILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿La aplicación falla o se congela con frecuencia?</li><li>• ¿La aplicación pierde datos o configuraciones?</li><li>• ¿El software móvil muestra comportamientos inesperados o errores graves que afectan la funcionalidad general de la aplicación?</li></ul>		
<b>ACCESIBILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿La aplicación sigue pautas de diseño accesible en cuanto a la disposición de los elementos en la pantalla, evitando superposiciones o elementos que dificulten la interacción?</li><li>• ¿El texto y los gráficos de la aplicación son fáciles de leer?</li><li>• ¿El software móvil utiliza colores y contrastes adecuados que permiten una</li></ul>		

	fácil legibilidad y diferenciación de los elementos de la interfaz?		
--	---	--	--

## **Anexo 2. Instrumento de recolección de datos**

Cuestionario dirigido a los turistas y Mancoreños para medir las dimensiones de accesibilidad, satisfacción, usabilidad y confiabilidad.

### **Cuestionario dirigido hacia los turistas y mancoreños**

<b>CONFIABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
01	¿Crees que la información brindada por el aplicativo móvil es entendible?					
02	¿Estás de acuerdo con los métodos de pago que ofrece el aplicativo móvil?					
03	¿Es entendible la información brindada?					
04	¿Crees que la entrega de productos y prestación de servicios cumplen con tus expectativas al momento de la entrega o reserva?					

<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
---------------------	----------	----------	----------	----------	----------

		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
01	¿Estás satisfecho con la forma de notificar el estado de los pedidos?					
02	¿Estás satisfecho con la forma de atender los pedidos?					
03	¿Te sientes conforme con la variedad de productos de alimentación, mercado y actividades recreativas?					
04	¿Sientes conformidad con la forma en que usted puede hacer seguimiento a tus pedidos de alimentación o mercado?					
05	¿Estás satisfecho con el servicio de delivery para los pedidos de alimentación?					
06	¿Sientes conformidad con lo que la aplicación móvil es capaz de brindarte?					
07	¿Consideras que las actividades recreativas se muestran de manera entendible?					

08	¿Estás satisfecho con la disponibilidad de horarios de las actividades recreativas?					
----	---	--	--	--	--	--

ACCESIBILIDAD		1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	¿Crees que el aplicativo móvil es sencillo para realizar pedidos de alimentación, mercado y reservar actividades recreativas?					
02	¿Crees que es más fácil que las personas hagan sus pedidos de alimentación o mercado por delivery que de la manera más común?					
03	¿Crees que la aplicación móvil contiene la información necesaria y precisa para que cualquiera pueda realizar pedidos de alimentación, mercado y reservar actividades recreativas?					

04	¿Crees que las actividades recreativas son adecuadas para la mayoría de las personas?					
05	¿Crees que los horarios de las actividades son adecuados y accesibles?					

### **Anexo 3. Instrumento de recolección de datos**

Cuestionario dirigido a los empresarios de la ciudad de Máncora para medir las dimensiones de satisfacción y usabilidad.

#### **Cuestionario dirigido hacia empresarios**

<b>SATISFACCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
01	¿Estás satisfecho con la forma de concluir pedidos de productos o reservas?					
02	¿Estás satisfecho con la forma de recibir pedidos de productos o reservas?					
03	¿Estás satisfecho con la comunicación que puedes tener con los clientes?					

04	¿Estás satisfecho con la forma en que se exhiben tus productos de alimentación o mercado?					
----	---	--	--	--	--	--

USABILIDAD		1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	¿Crees que es cómodo la forma en que puedes registrar productos o servicios?					
02	¿Crees que es sencilla la forma en que puedes seleccionar los horarios disponibles de tu negocio?					
03	¿La información que te brinda la aplicación facilita la venta de los productos o reserva de servicios?					

## Anexo 4. Constancia de Validación de Tesis (Empresarios)

Constancias respecto a los empresarios dirigidas a los profesionales para la validación correspondiente.



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Julio Cesar Matute Calderón con DNI N° 47454341 Magister en Matemáticas de profesión, desempeñándome actualmente como Docente Investigador.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del cuestionario dirigido hacia los Empresarios, para la investigación titulada, Aplicativo móvil para mejorar el servicio turístico en Máncora, Piura 2023, elaborada por los estudiantes Yarleque Agurto Jhoel y Marron Peña Daniel.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Entrevista para los Empresarios	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de noviembre del dos mil veintidós.

---

Mgr. : Julio Cesar Matute Calderón  
DNI : 47454341  
Especialidad : Matemáticas  
E-mail : [jucemalca20@gmail.com](mailto:jucemalca20@gmail.com)



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Marcia Zulema Nuñez Estrada con DNI N° 40667753 Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial, de profesión Ingeniera Informática, desempeñándome actualmente como Docente Universitaria.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del cuestionario dirigido hacia los Empresarios, para la investigación titulada, Aplicativo móvil para mejorar el servicio turístico en Máncora, Piura 2023, elaborada por los estudiantes Yarleque Agurto Jhoel y Marron Peña Daniel.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Entrevista para los Empresarios	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de noviembre del dos mil veintidós.



Mgtr. : Marcia Zulema Nuñez Estrada  
DNI : 40667753  
Especialidad : Ing. Informática  
E-mail : mnuneze@ucvvirtual.edu.pe

## Anexo 5. Constancia de Validación de Tesis (Turistas y Mancoreños)



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Julio Cesar Matute Calderón con DNI N° 47454341 Magister en Matemáticas de profesión, desempeñándome actualmente como Docente Investigador.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del cuestionario dirigido hacia los Turistas y Mancoreños, para la investigación titulada, Aplicativo móvil para mejorar el servicio turístico en Máncora, Piura 2023, elaborada por los estudiantes Yarleque Agurto Jhoel y Marron Peña Daniel.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Entrevista para los Turistas y Mancoreños	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de noviembre del dos mil veintidós.

---

Mgtr. : Julio Cesar Matute Calderón  
DNI : 47454341  
Especialidad : Matemáticas  
E-mail : jucemalca20@gmail.com



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Marcia Zulema Nuñez Estrada con DNI N° 40667753 Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial, de profesión Ingeniera Informática, desempeñándome actualmente como Docente Universitaria.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del cuestionario dirigido hacia los Turistas y Mancoreños, para la investigación titulada, Aplicativo móvil para mejorar el servicio turístico en Máncora, Piura 2023, elaborada por los estudiantes Yarleque Agurto Jhoel y Marron Peña Daniel.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

<b>Entrevista para los Turistas y Mancoreños</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
1. Claridad					X
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de noviembre del dos mil veintidós.



Mgtr. : Marcia Zulema Nuñez Estrada  
DNI : 40667753  
Especialidad : Ing. Informática  
E-mail : mnuneze@ucvvirtual.edu.pe

## **DESARROLLO DEL APLICATIVO MÓVIL PARA MEJORAR EL SERVICIO TURÍSTICO – METODOLOGÍA SCRUM**

### **SPRINT PLANNING:**

Para este sprint se realizó una reunión con profesionales en desarrollo de software, donde se obtuvo la información necesaria para determinar los requerimientos del sistema, con lo cual se pudieron desarrollar las historias de usuario.

### **Requerimientos**

- El aplicativo móvil debe ser desarrollado en el lenguaje de programación dart y utilizar cualquier gestor de base de datos
- El aplicativo móvil debe poder iniciar sesión de acuerdo a cada rol de usuario
- Permitir la visualización de la aplicación sin haber iniciado sesión
- Barra de búsqueda para las comidas
- El rol de administrador deberá poder Gestionar todos los restaurantes
- El aplicativo móvil deberá tener un formulario para que cualquier cliente pueda solicitar ser prestador de servicios o dueño de algún restaurante
- El rol de administrador deberá tener una sección para visualizar todos los pre registros
- Permitir gestionar reservas de servicios recreativos
- El aplicativo móvil deberá tener una sección para ver las reservas realizadas
- Gestionar la compra y delivery de productos
- Gestionar los productos de cada restaurante
- El aplicativo móvil deberá permitir la comunicación por chat del cliente con el motorizado
- Los usuarios con rol de cajero podrán asignar el rol de motorizado a usuarios de rol cliente
- El aplicativo móvil deberá tener una sección para ver el historial de compra
- El aplicativo móvil contara con una sección para mostrar todas las categorías de productos
- El aplicativo móvil contara con una sección de restaurantes recomendados

➤ Rol de motorizado podrá postular a los pedidos de delivery

- Elaboración de historias de usuario

HISTORIA DE USUARIO	
<b>ID</b>	R001
<b>Nombre</b>	Definir tecnologías a utilizar
<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Riesgo</b>	Alto
<b>Descripción</b>	Se deben establecer todas las tecnologías que se utilizaran
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definir los lenguajes y complementos a utilizar para el desarrollo</li><li>- Definir gestor de base de datos a utilizar</li></ul>

HISTORIA DE USUARIO	
<b>ID</b>	R002
<b>Nombre</b>	El aplicativo móvil debe poder iniciar sesión de acuerdo a cada rol de usuario
<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Riesgo</b>	Alto
<b>Descripción</b>	Iniciar sesión de acuerdo a cada rol de usuario
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- El sistema debe mostrar diferentes interfaces de acuerdo al tipo de rol de cada usuario</li></ul>

- El sistema debe validar el rol de cada usuario que inicie sesión

### HISTORIA DE USUARIO

<b>ID</b>	R003
<b>Nombre</b>	Permitir la visualización de la aplicación sin haber iniciado sesión
<b>Prioridad</b>	Media
<b>Riesgo</b>	Medio
<b>Descripción</b>	Visualizar aplicación sin iniciar sesión
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema debe permitir que cualquier usuario pueda visualizar la aplicación móvil sin iniciar sesión</li> <li>- El sistema solo debe exigir el inicio de sesión al momento de realizar el pedido de un delivery</li> </ul>

### HISTORIA DE USUARIO

<b>ID</b>	R004
<b>Nombre</b>	Barra de búsqueda para las comidas
<b>Prioridad</b>	Baja
<b>Riesgo</b>	Bajo
<b>Descripción</b>	El aplicativo móvil deberá contar con una sección para realizar una búsqueda rápida de comidas
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediante una barra se podrá buscar comidas</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se mostrarán restaurantes y productos relacionados a la comida buscada</li> </ul>
--	--

HISTORIA DE USUARIO xxxxxxxx	
<b>ID</b>	R005
<b>Nombre</b>	El rol de administrador deberá poder Gestionar todos los restaurantes
<b>Prioridad</b>	Media
<b>Riesgo</b>	Medio
<b>Descripción</b>	El aplicativo móvil deberá contar con una sección para realizar una búsqueda rápida de comidas
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediante una barra se podrá buscar comidas</li> <li>- Se mostrarán restaurantes y productos relacionados a la comida buscada</li> </ul>

HISTORIA DE USUARIO	
<b>ID</b>	R006
<b>Nombre</b>	Formulario para solicitar ser prestador de servicios o dueño de algún restaurante
<b>Prioridad</b>	Media
<b>Riesgo</b>	Medio
<b>Descripción</b>	Formulario para que los usuarios puedan solicitar ser prestador de servicios o dueño de algún restaurante

<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habrá una sección para que cualquier usuario pueda llenar un formulario y solicitar se prestador de servicio o dueño de algún restaurante</li> <li>- En el formulario se debe ingresar la ubicación exacta donde se encuentra el servicio o restaurante</li> </ul>
-------------------	---

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>ID</b>	R007
<b>Nombre</b>	Sección para visualizar todos los pre registros
<b>Prioridad</b>	Media
<b>Riesgo</b>	Medio
<b>Descripción</b>	El sistema deberá contar con una sección para visualizar todos los pre registros solicitados por clientes
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solo el rol de administrador podrá visualizar y aceptar las solicitudes de pre registros</li> <li>- Al aceptar un pre registro el sistema debe verificar que el número de celular ingresado debe ser de un número ya registrado de un usuario</li> </ul>

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>ID</b>	R008
<b>Nombre</b>	Permitir gestionar reservas de servicios recreativos
<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Riesgo</b>	Alto

<b>Descripción</b>	El sistema deberá permitir la gestión de las reservas de servicios recreativos
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los usuarios de rol cajero podrán crear, editar y eliminar servicios de reserva</li> <li>- Los usuarios de rol cajero podrán aceptar o denegar reservas</li> <li>- Los usuarios de rol cliente podrán buscar y solicitar reservar servicios recreativos.</li> </ul>

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>ID</b>	R009
<b>Nombre</b>	Sección para ver las reservas realizadas
<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Riesgo</b>	Alto
<b>Descripción</b>	El sistema deberá tener una sección para ver todas las reservas realizadas
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los usuarios de rol cliente podrán tener una sección para ver las todas sus reservas pendientes, aceptadas, canceladas y completas.</li> </ul>

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>ID</b>	R010
<b>Nombre</b>	Gestionar la compra y delivery de productos

<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Riesgo</b>	Alto
<b>Descripción</b>	El sistema deberá gestionar todo el proceso de compras y delivery de productos
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los usuarios podrán realizar pedidos de comidas</li> <li>- Los usuarios podrán realizar pago con tarjeta o en efectivo</li> <li>- Visualizar le estado de su pedido de delivery</li> <li>- El usuario de rol cajero podrá visualizar el resumen del pedido realizado y tendrá la opción de poder cancelarlo</li> <li>- El cliente podrá recibir notificaciones acerca del estado de su pedido</li> <li>- El cliente podrá valorar el servicio de delivery</li> </ul>

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>ID</b>	R011
<b>Nombre</b>	Gestionar los productos de cada restaurante
<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Riesgo</b>	Alto
<b>Descripción</b>	El sistema deberá gestionar los productos de cada restaurante
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema debe poder crear, modificar y eliminar productos</li> </ul>

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>ID</b>	R012

<b>Nombre</b>	Permitir la comunicación del cliente con el motorizado
<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Riesgo</b>	Alto
<b>Descripción</b>	El aplicativo móvil deberá permitir la comunicación por del cliente con el motorizado
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El cliente podrá comunicarse por chat directamente desde el aplicativo</li> <li>- El motorizado podrá enviar notificación de tiempo que demorará en estar su pedido</li> <li>- El motorizado podrá enviar notificación de que se encuentra en la ubicación solicitada para entregar el pedido, teniendo que estar al menos 70mtros alrededor de la ubicación del cliente</li> </ul>

<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	
<b>ID</b>	R013
<b>Nombre</b>	Los usuarios con rol de cajero podrán asignar el rol de motorizado a usuarios de rol cliente
<b>Prioridad</b>	Media
<b>Riesgo</b>	Medio
<b>Descripción</b>	El aplicativo móvil deberá permitir que los usuarios de rol cajero puedan convertir a usuarios de rol cliente a rol motorizado
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema debe verificar que el número de celular ingresado en el este apartado de conversión esté asociado a un cliente ya registrado</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema debe verificar que el cliente que será convertido tenga registrado sus datos de factura para que pueda ser comprobada su información</li> </ul>
--	---

## HISTORIA DE USUARIO

<b>ID</b>	R014
<b>Nombre</b>	Sección para ver el historial de compra
<b>Prioridad</b>	Media
<b>Riesgo</b>	Medio
<b>Descripción</b>	El aplicativo móvil deberá tener una sección para ver el historial de compra
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los usuarios de tipo cliente podrán visualizar un historial de todos sus pedidos realizados</li> <li>- Los usuarios de tipo cajero podrán visualizar un historial de todos los pedidos despachados</li> <li>- Los usuarios de tipo motorizado podrán visualizar todos los deliverys realizados</li> </ul>

## HISTORIA DE USUARIO

<b>ID</b>	R015
<b>Nombre</b>	Sección para mostrar todas las categorías de productos
<b>Prioridad</b>	Baja
<b>Riesgo</b>	Bajo

<b>Descripción</b>	El aplicativo móvil contara con una sección para mostrar todas las categorías de productos
<b>Validación</b>	- El sistema deberá listar todas las categorías almacenadas en la base de datos

HISTORIA DE USUARIO	
<b>ID</b>	R016
<b>Nombre</b>	Sección de restaurantes recomendados
<b>Prioridad</b>	Baja
<b>Riesgo</b>	Bajo
<b>Descripción</b>	El aplicativo móvil contara con una sección de restaurantes recomendados
<b>Validación</b>	- El sistema deberá listar los restaurantes con mejor calificación

HISTORIA DE USUARIO	
<b>ID</b>	R017
<b>Nombre</b>	Motorizado podrá postular a los pedidos de delivery
<b>Prioridad</b>	Baja
<b>Riesgo</b>	Bajo
<b>Descripción</b>	Rol de motorizado podrá postular a los pedidos de delivery

<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema deberá notificar al motorizado cuando un cliente haya solicitado un delivery de comida</li> <li>- El motorizado podrá ponerse en descanso o elegir que le puedan llegar solicitudes de delivery</li> <li>- El motorizado podrá postular a solicitudes de delivery</li> </ul>
-------------------	--

- Identificación de tareas

TAREA	T01
<b>Historia de usuario</b>	R001
<b>Estado</b>	Completa
<b>Descripción</b>	Definir los complementos a utilizar

TAREA	T02
<b>Historia de usuario</b>	R001
<b>Estado</b>	Completa
<b>Descripción</b>	Diseño y creación de la base de datos

TAREA T03	
<b>Historia de usuario</b>	R002
<b>Estado</b>	Completa
<b>Descripción</b>	Crear la interfaz de login

TAREA T04	
<b>Historia de usuario</b>	R002
<b>Estado</b>	Completa
<b>Descripción</b>	Crear la interfaz de registro

TAREA T05	
<b>Historia de usuario</b>	R002
<b>Estado</b>	Completa
<b>Descripción</b>	Crear la principal interfaz de cada tipo de usuario

TAREA		T06
<b>Historia de usuario</b>	R004	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear sección con barra de búsqueda de comidas	

TAREA		T07
<b>Historia de usuario</b>	R005	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para que gestionar todos los restaurantes	

TAREA		T08
<b>Historia de usuario</b>	R006	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para solicitar ser prestador de servicios o dueño de restaurante	

TAREA		T09
<b>Historia de usuario</b>	R007	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para visualizar todos los pre registros	

TAREA		T10
<b>Historia de usuario</b>	R008	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para visualizar servicios de recreativos	

TAREA		T11
<b>Historia de usuario</b>	R008	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para gestionar servicios recreativos	

TAREA		T12
<b>Historia de usuario</b>	R009	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para ver todas las reservas	

TAREA		T13
<b>Historia de usuario</b>	R010	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para ver carrito de compras	

TAREA		T14
<b>Historia de usuario</b>	R010	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para ver el estado de su pedido	

TAREA		T15
<b>Historia de usuario</b>	R010	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para que el usuario de rol cajero visualice el resumen del pedido	

TAREA		T16
<b>Historia de usuario</b>	R011	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para gestionar productos de restaurantes	

TAREA		T17
<b>Historia de usuario</b>	R012	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz de chat para comunicación entre cliente y motorizado	

TAREA		T18
<b>Historia de usuario</b>	R013	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para convertir usuarios de tipo cliente a tipo motorizado	

TAREA		T19
<b>Historia de usuario</b>	R014	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para visualizar historial de pedidos realizados	

TAREA		T20
<b>Historia de usuario</b>	R014	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para visualizar historial de pedidos despachados	

TAREA		T21
<b>Historia de usuario</b>	R014	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para visualizar deliveries realizados	

TAREA		T22
<b>Historia de usuario</b>	R015	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz de sección para mostrar categorías de producto disponible	

TAREA		T23
<b>Historia de usuario</b>	R016	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz de sección de restaurantes recomendados	

TAREA		T24
<b>Historia de usuario</b>	R017	
<b>Estado</b>	Completa	
<b>Descripción</b>	Crear interfaz para usuario motorizado donde pueda visualizar y postular a los pedidos	

## SPRINT 0

- Elaboración del PRODUC BACKLOG

HISTORIAS DE USUARIOS	ESTIMACIÓN MEDIA	PRIORIDAD
R001	30	Alta
R002	30	Alta
R003	30	Media
R004	30	Baja
R005	30	Media
R006	30	Media

<b>R007</b>	30	Media
<b>R008</b>	30	Alta
<b>R009</b>	30	Baja
<b>R010</b>	30	Alta
<b>R011</b>	30	Media
<b>R012</b>	30	Baja
<b>R13</b>	30	Baja
<b>R14</b>	30	Baja
<b>R15</b>	30	Baja
<b>R16</b>	30	Baja
<b>R17</b>	30	Baja

Definir Tamaño de Iteración

Tamaño de Sprint	3 semanas (5 días laborales)
Horas por día	6 horas
Horas por Sprint	90 horas

## SPRINT 1

SPRINT BACKLOG	Pendiente	En progreso	Finalizado
Sprint 01 El objetivo de este Sprint es establecer las bases del proyecto, crear la base de datos y diseñar las primeras interfaces	T1 - Definir los complementos a utilizar		X
	T2 - Diseño y creación de base de datos		X
	T3 - Crear la interfaz de login		X
	T4 - Crear una interfaz de registro		X

### - Desarrollo de historias de usuario

**H01:** Definir tecnologías a utilizar

**Tarea N1:** Definición de complementos a utilizar

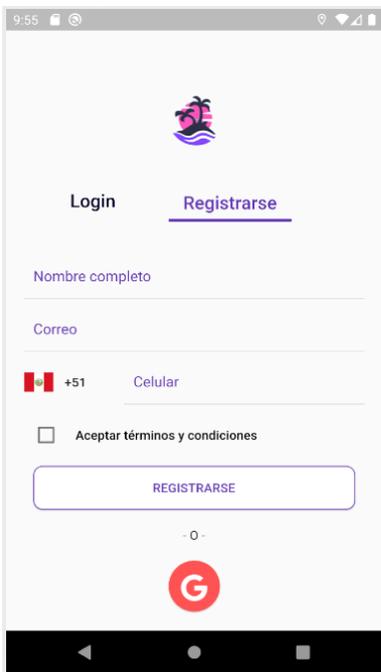
Para el desarrollo del aplicativo móvil se utilizará el lenguaje de programación Dart y la interfaz de usuario Flutter, también se utilizará la base de datos MySQL para el sistema de delivery y la base de datos Firebase para el sistema de reserva. Además, se utilizarán APIs de google para geolocalización.

**Tarea N2:** Diseño y creación de la base de datos





**Tarea N4:** Crear la interfaz de registro



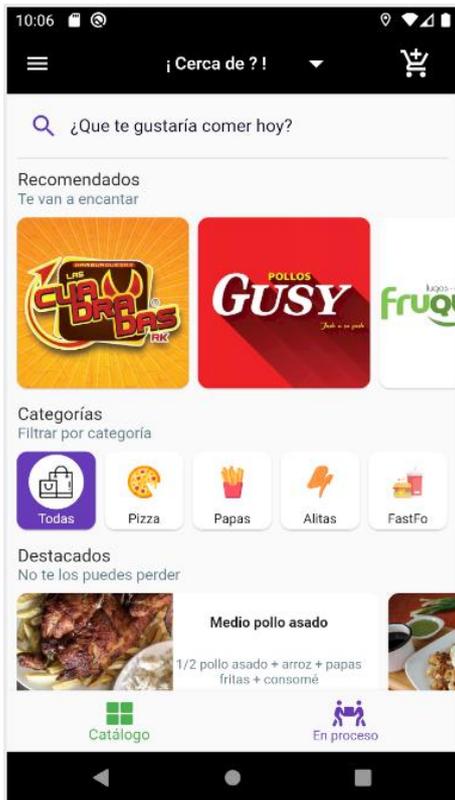
SPRINT BACKLOG	Pendiente	En progreso	Finalizado
	T5 – Crear la principal interfaz de cada tipo de usuario		X
			X

<b>Sprint 02</b> Objetivo del Sprint: El objetivo de este Sprint es definir las interfaces del sistema de compras y delivery	T6 – Crear sección con barra de búsqueda de comidas		
	T7 – Crear interfaz para que gestionar todos los restaurantes		X
	T8 - Crear interfaz para solicitar ser prestador de servicios o dueño de restaurante		X
	T9 - Crear interfaz para visualizar todos los pre registros		X
	T13 - Crear interfaz para ver carrito de compras		X
	T14 - Crear interfaz para ver el estado de su pedido		X
	T15 - Crear interfaz para que el usuario de rol cajero visualice el resumen del pedido		X
	T16 – Crear interfaz para gestionar productos de restaurantes		X
	T17 - Crear interfaz de chat para comunicación entre cliente y motorizado		X

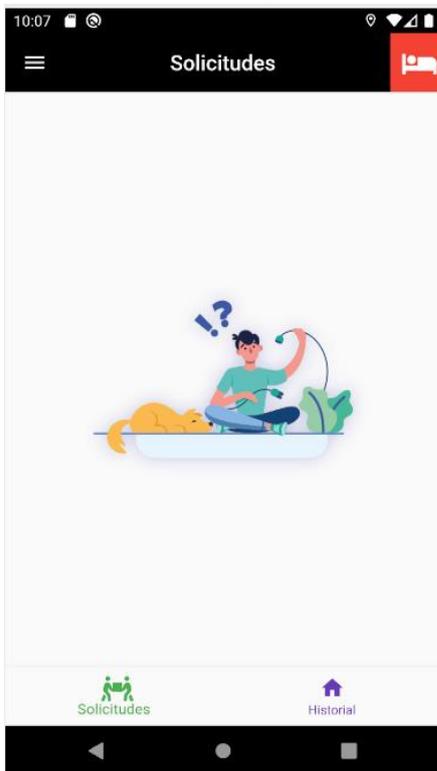
- **Desarrollo de historias de usuario**

**Tarea N5:** Crear la principal interfaz de cada tipo de usuario

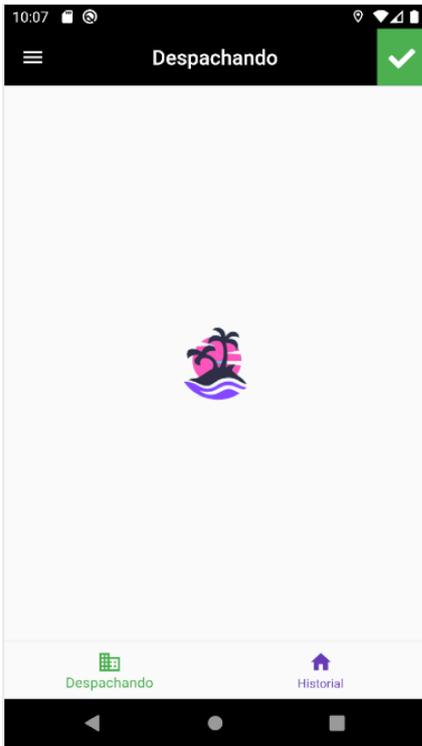
- Usuario de tipo cliente



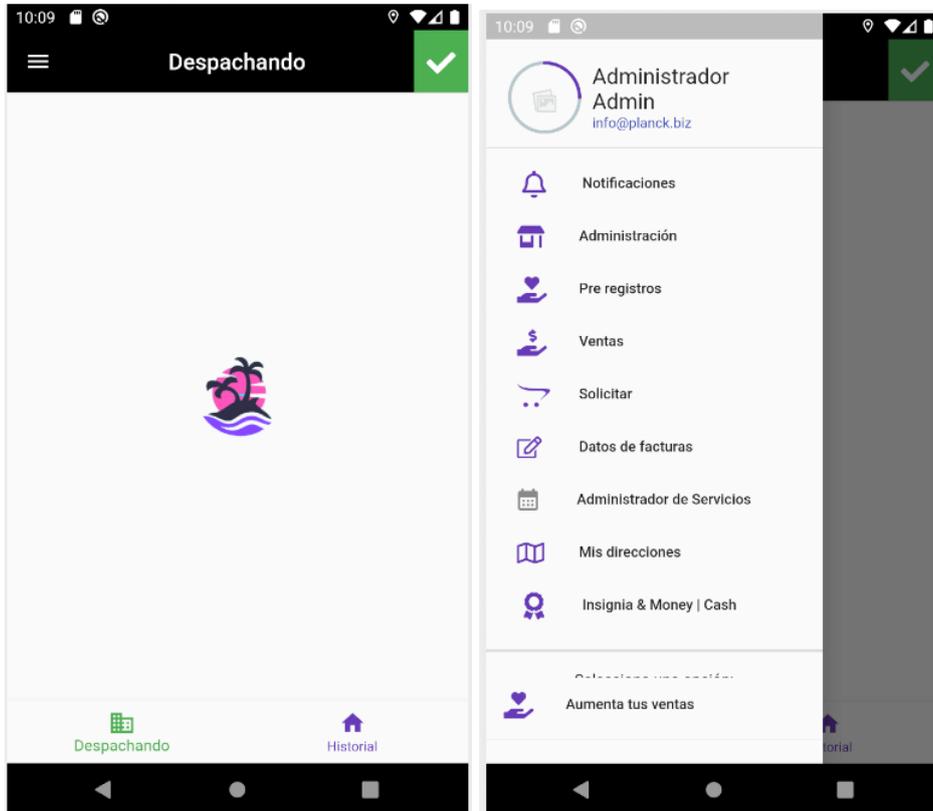
- Usuario de tipo Motorizado



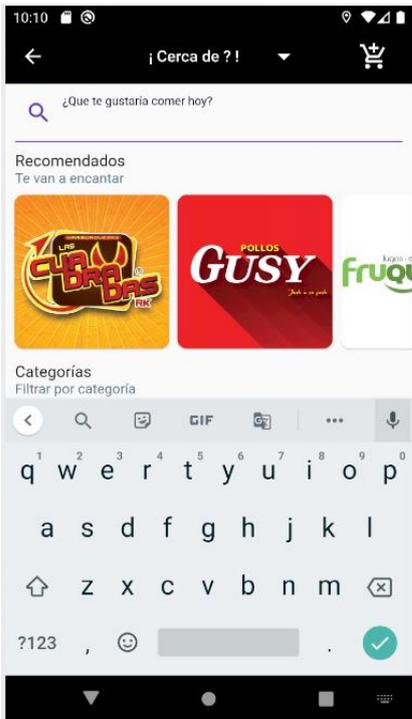
- Usuario de tipo Cajero



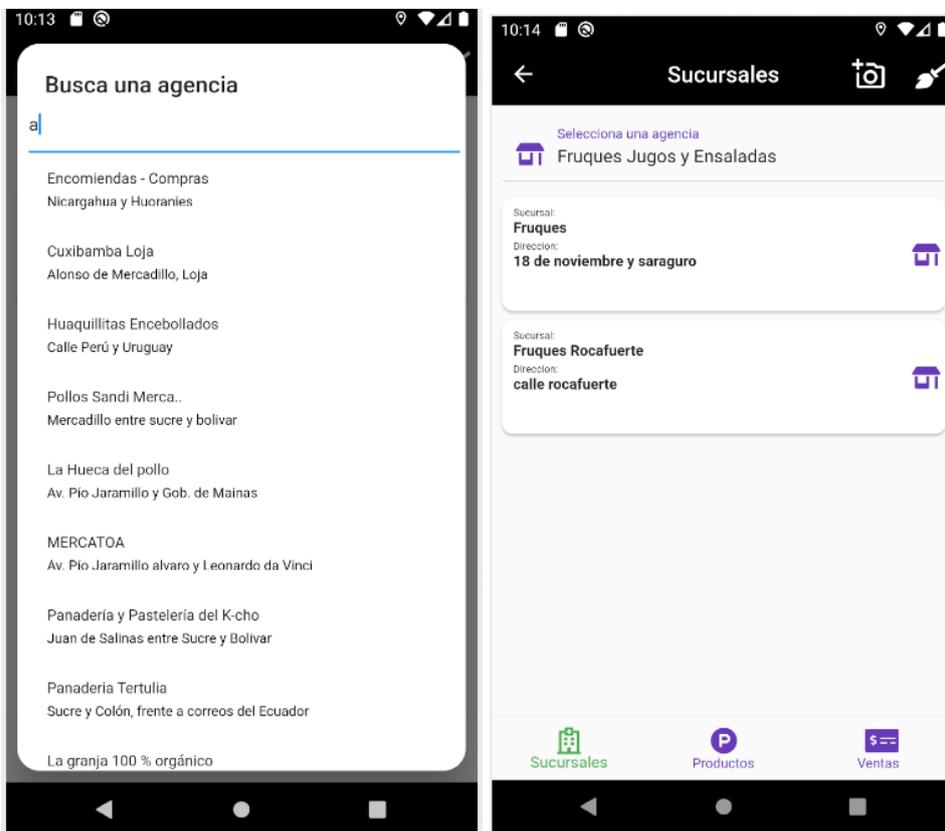
- Usuario de tipo administrador



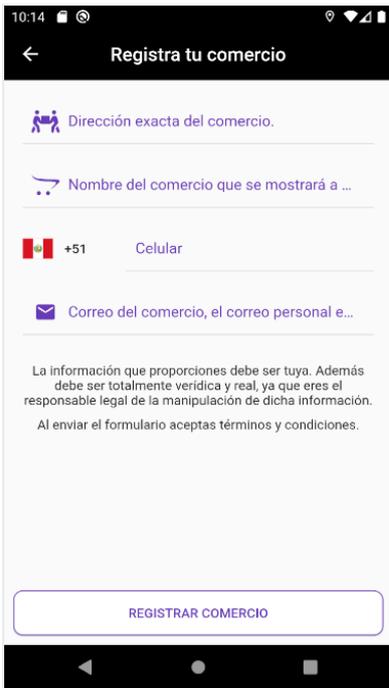
**Tarea N6:** Crear sección con barra de búsqueda de comidas



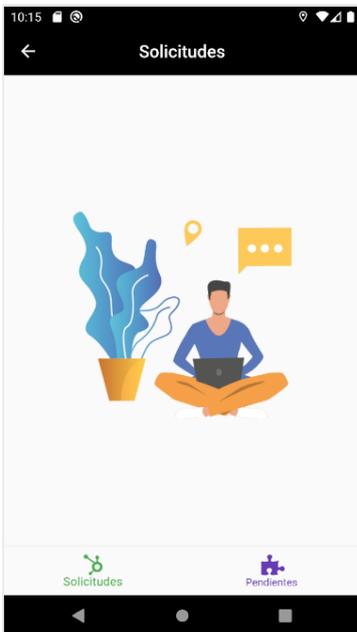
Tarea N7: Crear interfaz para que gestionar todos los restaurantes



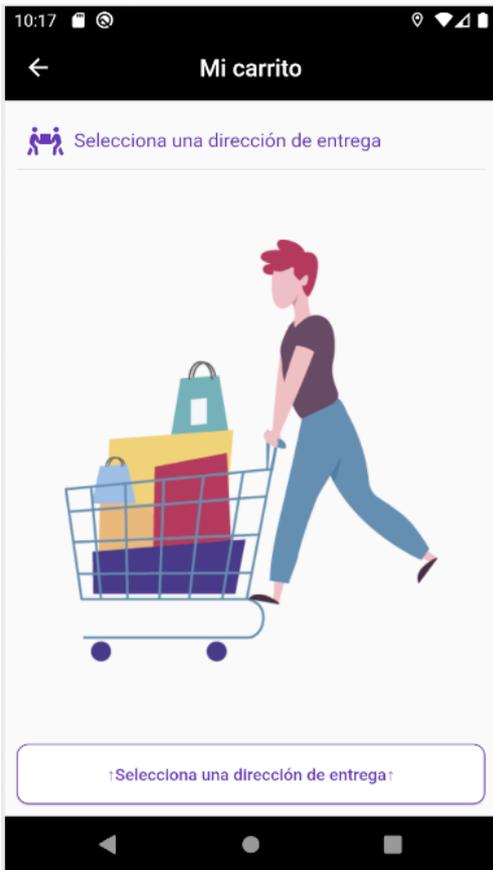
Tarea N8: Crear interfaz para solicitar ser prestador de servicios o dueño de restaurante



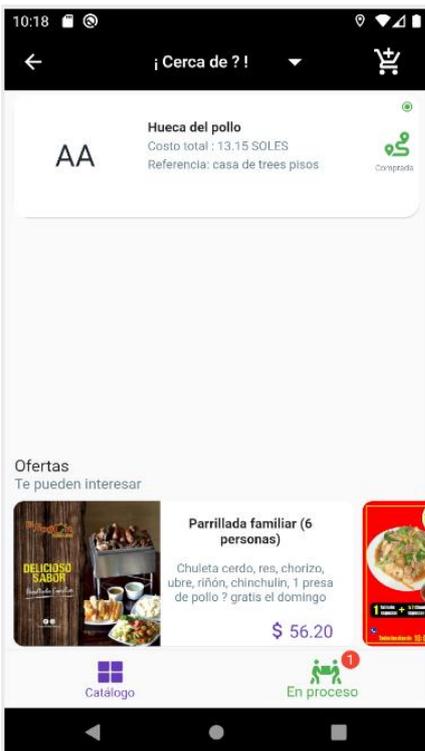
**Tarea N9:** Crear interfaz para visualizar todos los pre registros



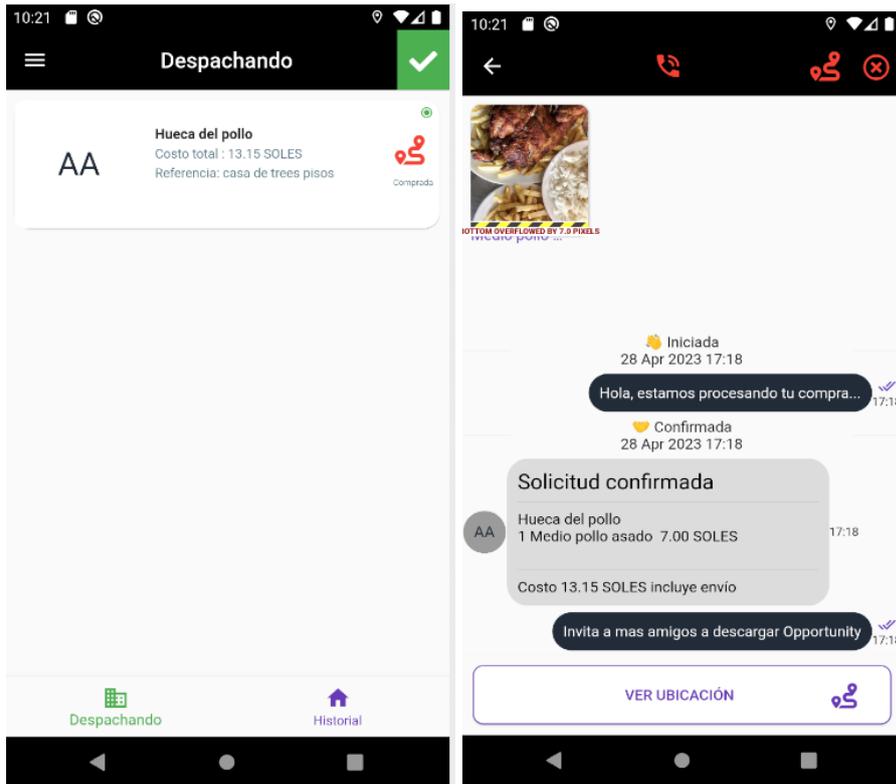
**Tarea N13:** Crear interfaz para ver carrito de compras



### Tarea N14: Crear interfaz para ver el estado de su pedido



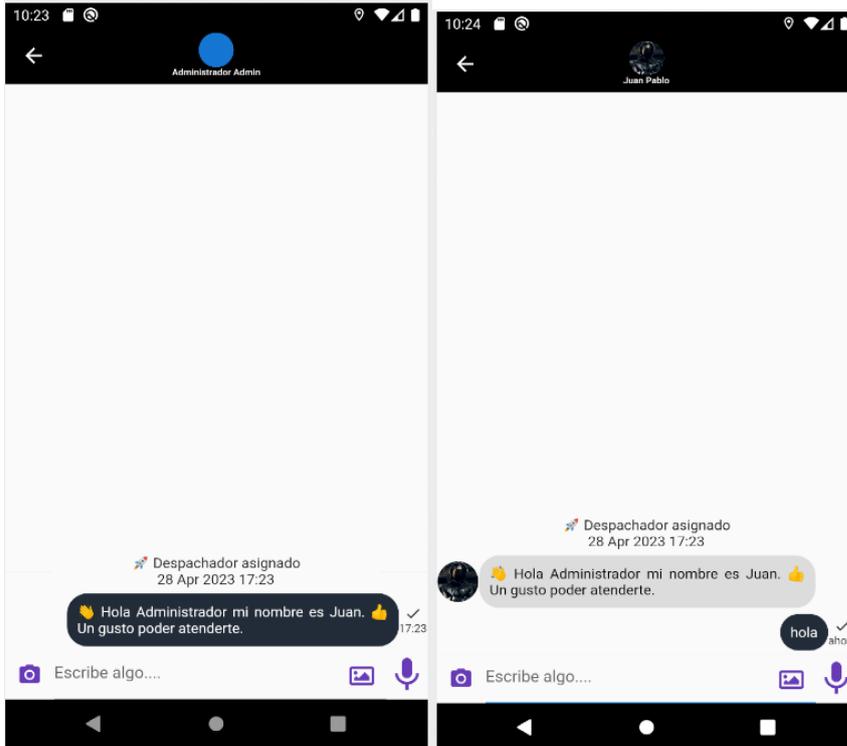
**Tarea N15:** Crear interfaz para que el usuario de rol cajero visualice el resumen del pedido



**Tarea N16:** Crear interfaz para gestionar productos de restaurantes



### Tarea N17: Crear interfaz de chat para comunicación entre cliente y motorizado

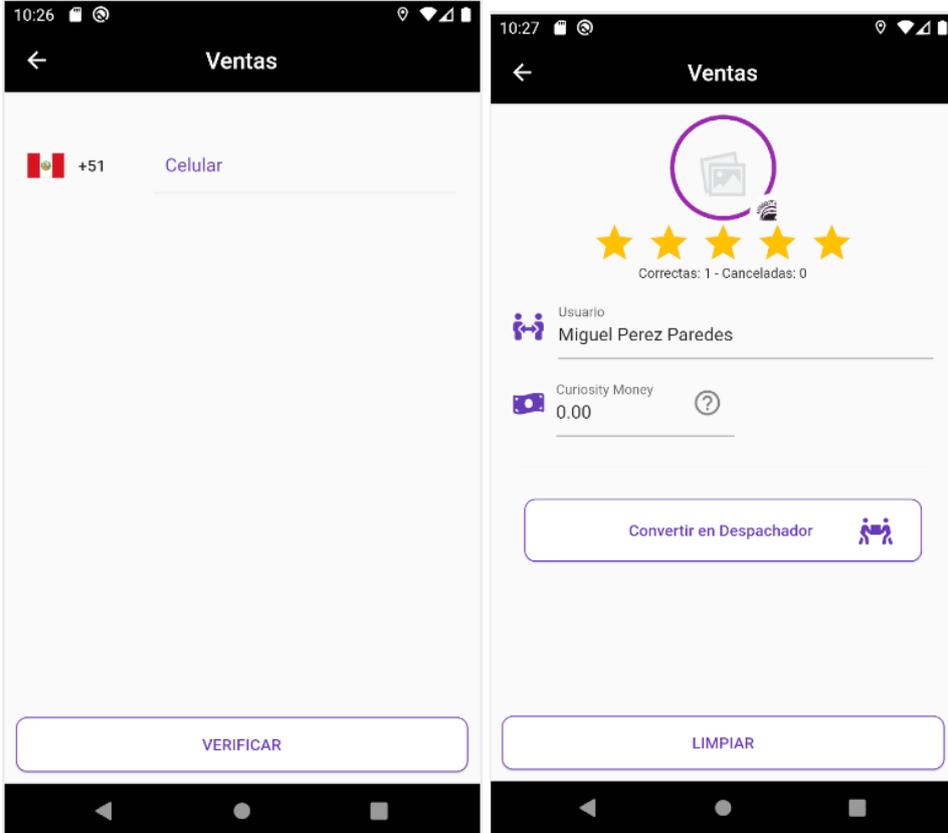


SPRINT BACKLOG	Pendiente	En progreso	Finalizado
<b>Sprint 03</b> Objetivo del Sprint: El objetivo de este Sprint es definir interfaces secundarias de compra y delivery de productos	T18 - Crear interfaz para convertir usuarios de tipo cliente a tipo motorizado		X
	T19 - Crear interfaz para visualizar historial de pedidos realizados		X
	T20 - Crear interfaz para visualizar historial de pedidos despachados		X
	T21 - Crear interfaz para visualizar deliverys realizados		X
	T22 - Crear interfaz de sección para mostrar categorías de producto disponible		X
	T23 - Crear interfaz de sección de restaurantes recomendados		X

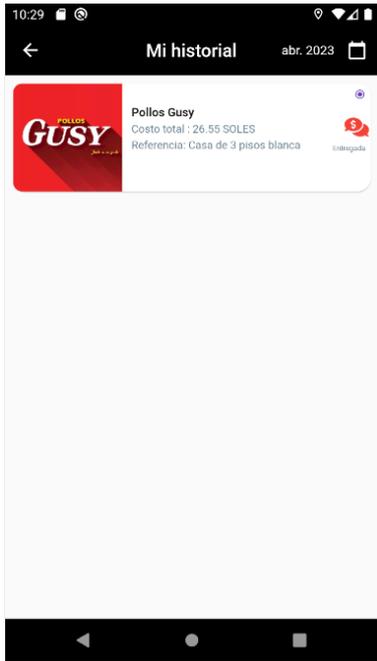
	T24 - Crear interfaz para usuario motorizado donde pueda visualizar y postular a los pedidos		X
--	--	--	---

- **Desarrollo de historias de usuario**

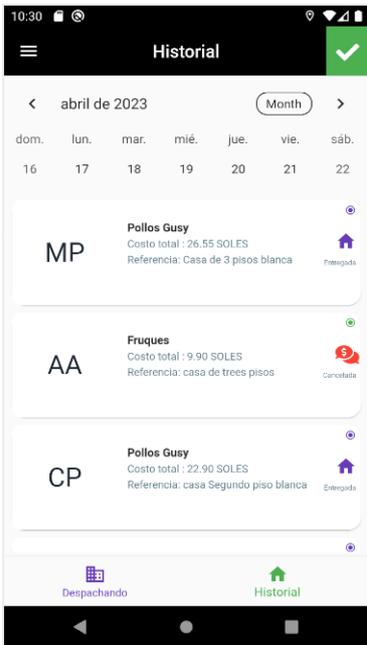
**Tarea N18:** Crear interfaz para convertir usuarios de tipo cliente a tipo motorizado



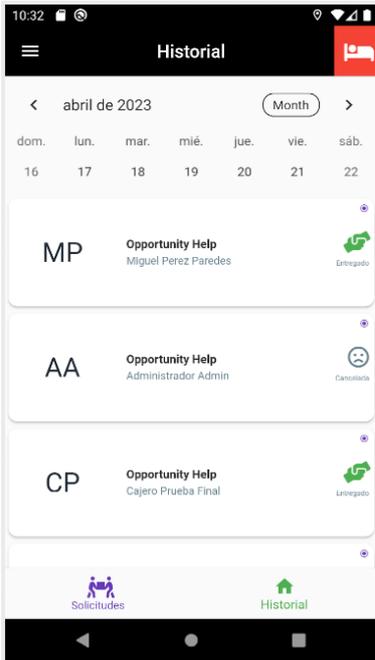
**Tarea N19:** Crear interfaz para visualizar historial de pedidos realizados



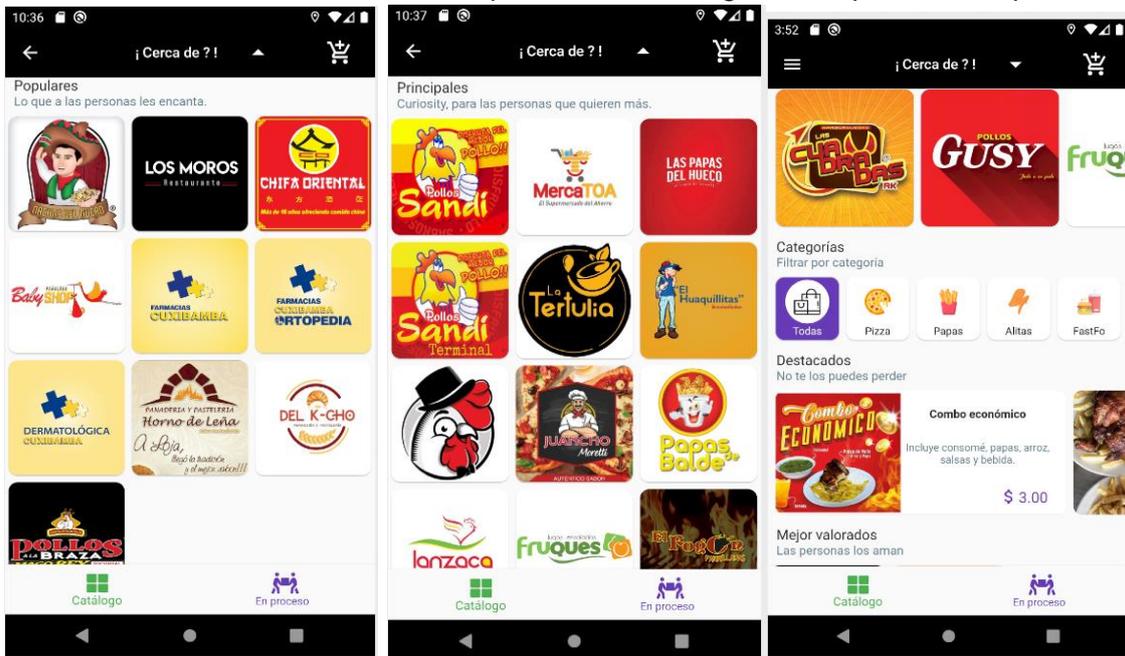
**Tarea N20:** Crear interfaz para visualizar historial de pedidos despachados



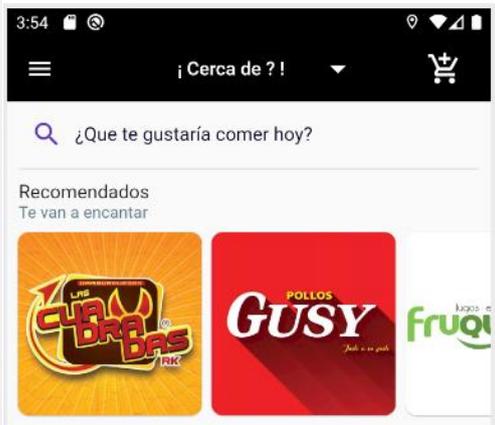
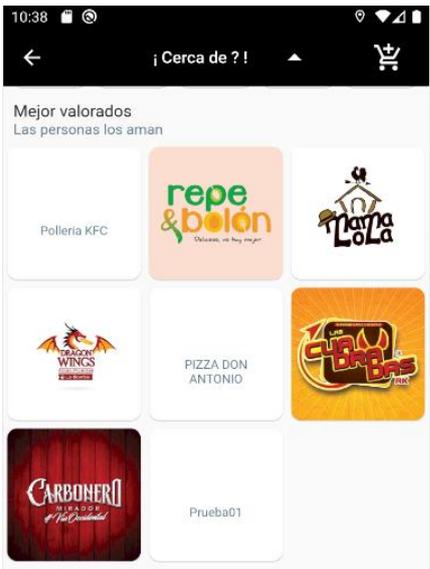
**Tarea N21:** Crear interfaz para visualizar deliverys realizados



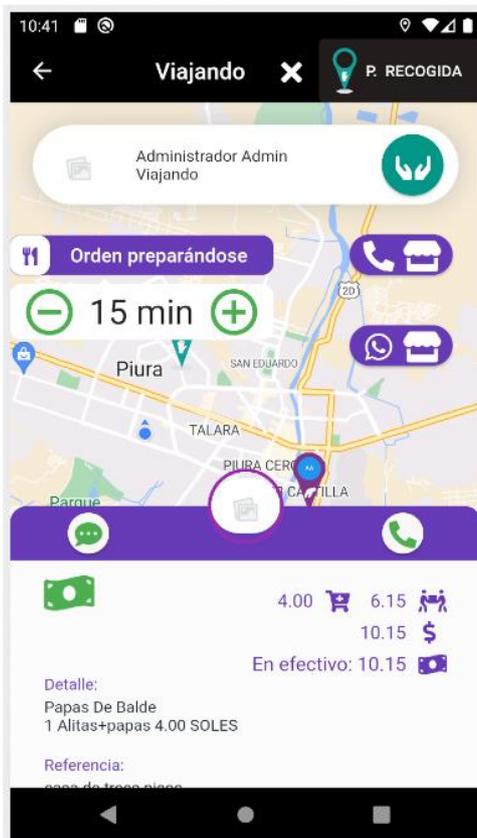
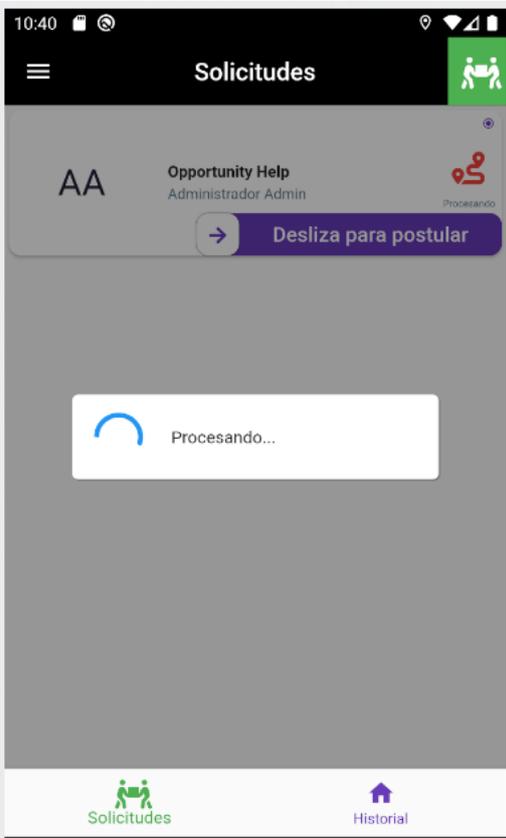
**Tarea N22: Crear interfaz de sección para mostrar categorías de producto disponible**



**Tarea N23: Crear interfaz de sección de restaurantes recomendados**



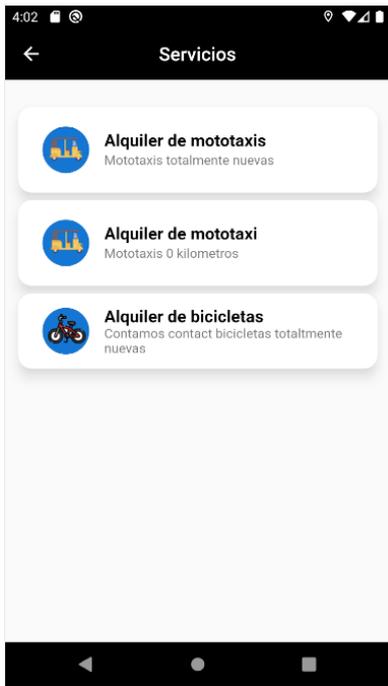
**Tarea N24:** Crear interfaz para usuario motorizado donde pueda visualizar y postular a los pedidos



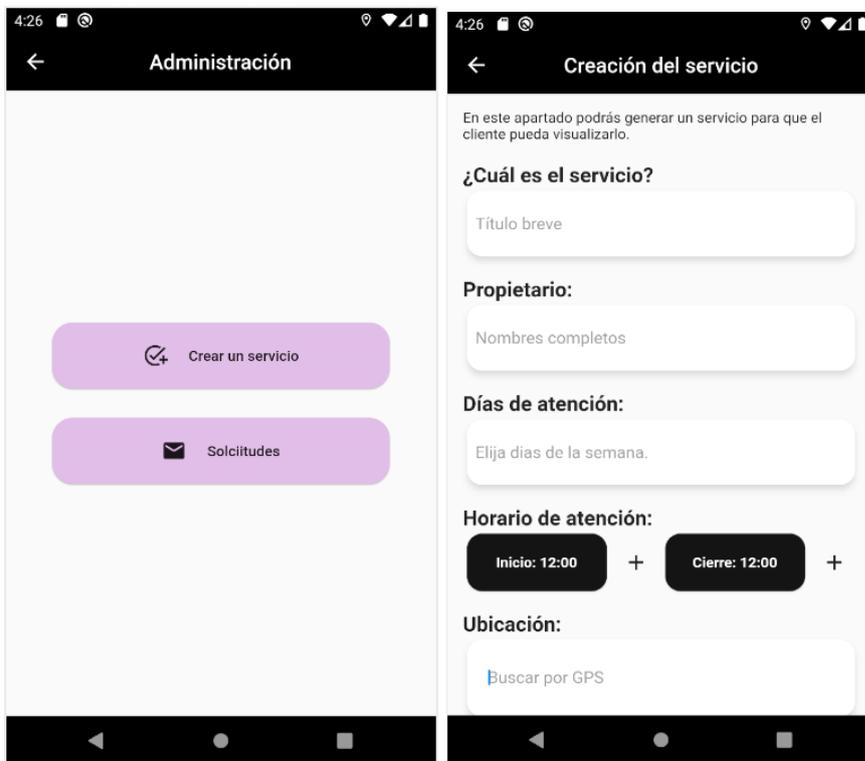
SPRINT BACKLOG	Pendiente	En progreso	Finalizado
Sprint 04 Objetivo del Sprint: El objetivo de este Sprint es definir las interfaces del sistema de reservas	T10 – Crear interfaz para visualizar servicios recreativos		X
	T11 – Crear interfaz para gestionar servicios recreativos		X
	T12 – Crear interfaz para ver todas las reservas		X

- **Desarrollo de historias de usuario**

**Tarea N10:** Crear interfaz para visualizar servicios recreativos



### Tarea N11: Crear interfaz para gestionar servicios recreativos

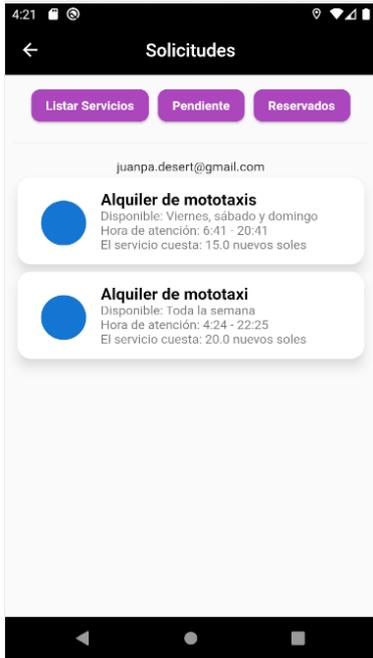




**Tarea N12:** Crear interfaz para ver todas las reservas



- Prestador de servicios





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AGURTO MARCHAN WINNER, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Aplicativo móvil para la oferta de servicios turísticos de Máncora, Piura 2023", cuyo autor es MARRON PEÑA DANIEL ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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.

PIURA, 09 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AGURTO MARCHAN WINNER <b>DNI:</b> 40673760 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0396-9349	Firmado electrónicamente por: WAGURTOM el 09- 07-2023 16:51:46

Código documento Trilce: TRI - 0582016