



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

Aplicativo web de rutas gastronómicas para la gestión de reservas en la industria restaurantera, Cajamarca 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero de Sistemas**

AUTOR:

Cueva Espinoza, Jeason Arturo (orcid.org/0000-0001-6832-3832)

Gutierrez Sabogal, Leonardo Daniel (orcid.org/0000-0002-1982-4099)

ASESOR:

Mg. Agurto Marchan, Winner (orcid.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

2024

DEDICATORIA

A nuestros
padres, por su
amor y apoyo
incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos
profundamente a
nuestra familia por su
constante apoyo, a
nuestro asesor
Winner Agurto
Marchan por su
invaluable
orientación.



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 web de rutas gastronómicas para la gestión de reservas en la industria restaurantera, Cajamarca 2023", cuyos autores son GUTIERREZ SABOGAL LEONARDO DANIEL, CUEVA ESPINOZA JEASON ARTURO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 19 de Junio del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| AGURTO MARCHAN WINNER DNI: 40673760 ORCID: 0000-0002-0396-9349 | Firmado electrónicamente por: WAGURTOM el 19- 06-2024 14:14:46 |

Código documento Trilce: TRI - 0765128



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CUEVA ESPINOZA JEASON ARTURO, GUTIERREZ SABOGAL LEONARDO DANIEL estudiantes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Aplicativo web de rutas gastronómicas para la gestión de reservas en la industria restaurantera, Cajamarca 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|--|
| GUTIERREZ SABOGAL LEONARDO DANIEL DNI: 72261809 ORCID: 0000-0002-1982-4099 | Firmado electrónicamente por: LGUTIERREZSAB el 26-06-2024 19:02:02 |
| CUEVA ESPINOZA JEASON ARTURO DNI: 74237028 ORCID: 0000-0001-6832-3832 | Firmado electrónicamente por: JCUEVAES28 el 26-06-2024 19:03:10 |

Código documento Trilce: INV - 1644723

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR..... | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES..... | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 16 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación..... | 16 |
| 3.2 Variables y operacionalización..... | 17 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo..... | 18 |
| 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 20 |
| 3.4 Procedimientos..... | 22 |
| 3.5 Métodos de análisis de datos..... | 22 |
| 3.6 Aspectos éticos..... | 23 |
| IV. RESULTADOS..... | 24 |
| V. DISCUSIÓN..... | 32 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 36 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 37 |
| REFERENCIAS:..... | 38 |
| ANEXOS..... | 42 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----------|
| Tabla 1: Prueba de Normalidad – Objetivo I – PRE-TEST – POSTEST | 25 |
| Tabla 2: Estadísticos de Prueba de U de Mann-Whitney – Objetivo I..... | 25 |
| Tabla 3: Prueba de Normalidad – Objetivo II – PRE-TEST - POSTEST | 27 |
| Tabla 4: Estadísticos de Prueba de U de Mann-Whitney | 28 |
| Tabla 5: Resultados Descriptivos del PRE-TEST Y POST-TEST del objetivo III | 28 |
| Tabla 6: Prueba de Normalidad – Objetivo III – PRETEST - POSTEST | 29 |
| Tabla 7: Estadísticos de prueba de U de Mann-Whitney | 29 |
| Tabla 8: Resultados Descriptivos del PRE-TEST Y POSTEST del objetivo General..... | 30 |
| Tabla 9: Prueba de Normalidad – Objetivo General PRETEST-POSTEST | 30 |
| Tabla 10: Estadísticos de prueba de U de Mann-Whitney | 31 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-----------|
| Figura 1: Resultado descriptivo del PRE-TEST Y POST-TEST del Objetivo I | 24 |
| Figura 2: Resultados Descriptivos del PRE-TEST Y POST-TEST del Objetivo II | |
| | 26 |

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la mejora de la gestión de reservas con la implementación del aplicativo web de rutas gastronómicas de la industria restaurantera en Cajamarca, 2023; se trató de un estudio de tipo aplicado y de enfoque cuantitativo, además tuvo un diseño cuasiexperimental, la población del estudio estuvo conformada por 10 establecimientos y 50 individuos, los cuales fueron turistas y residentes de la ciudad de Cajamarca, cuya muestra fue de 10 establecimientos y 40 individuos. La recolección de datos se realizó mediante la observación y la encuesta, para las fichas de observación se realizó mediante el uso del aplicativo web, y para las encuestas mediante cuestionarios. En el caso de la encuesta se realizó la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento, obteniendo el valor de 0.820 lo que confirma su confiabilidad. Entre los principales se llegó a demostrar que el aplicativo web de rutas gastronómicas para la gestión de reservas en la industria restaurantera evidenció que hay una mejora considerable, de acuerdo a los resultados que arrojó la prueba de normalidad Shapiro Wilk, y la prueba no paramétrica que tuvo una significancia de $<.001$, siendo confirmada por la prueba de U de Mann Whitney, la cual confirmó que son estadísticamente significativas. Por lo tanto, se logra alcanzar los objetivos del presente estudio y se llegó a la conclusión que el aplicativo web de nota una mejora relevante en la satisfacción del cliente, aumento de reservas exitosas; lo cual facilitó la toma de decisiones administrativas y elevó significativamente su satisfacción con el aplicativo web.

Palabras clave: rutas gastronómicas, gestión de reservas, aplicativo web.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the improvement of reservation management with the implementation of the web application of gastronomic routes of the restaurant industry in Cajamarca, 2023; It was an applied study with a quantitative approach, it also had a quasi-experimental design, the study population was made up of 10 establishments and 50 individuals, which were tourists and residents of the city of Cajamarca, whose sample was 10 establishments. and 40 individuals. Data collection was carried out through observation and survey, for the observation sheets it was carried out through the use of the web application, and for the surveys through questionnaires. In the case of the survey, the Cronbach's alpha reliability test was carried out to evaluate the reliability of the instrument, obtaining the value of 0.820, which confirms its reliability. Among the main ones, it was demonstrated that the web application of gastronomic routes for the management of reservations in the restaurant industry showed that there is a considerable improvement, according to the results of the Shapiro Wilk normality test, and the test did not parametric that had a significance of $<.001$, being confirmed by the Mann Whitney U test, which confirmed that they are statistically significant. Therefore, the objectives of this study were achieved and it was concluded that the web application showed a relevant improvement in customer satisfaction, an increase in successful reservations; which facilitated administrative decision making and significantly increased their satisfaction with the web application.

Keywords: gastronomic routes, reservation management, web application.

I. INTRODUCCIÓN

En Perú, la industria restaurantera es un sector que ha estado en auge después del COVID-19, este crecimiento ha producido la competencia entre los restaurantes. Según INEI menciona que, en septiembre del año 2023, la actividad restaurantera creció un 7.76%, en comparación al octavo mes del año, esto genera que los restaurantes realicen mejoras estratégicas para obtener mayor aceptación del público al cual va dirigido.

Según INEI (2022) El departamento de Cajamarca, aportó con el porcentaje de 2.1 del Valor Agregado Bruto nacional (VAB), colocando a Cajamarca en el décimo lugar de importancia, mientras que, en productividad departamental, la actividad de alojamiento y restaurantes en relación al crecimiento promedio anual entre 2013 – 2022 tuvo como efecto de aumento de 0.7%.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), proporciona información relevante sobre el departamento de Cajamarca, menciona que durante el transcurso del 2022 tuvo la visita de 863 mil visitantes entre nacionales y extranjeros.

En el estudio realizado por Mendoza y Barrios (2004) mencionan que un aplicativo web es un programa que puede ser relevado en la plataforma World Wide Web (WWW), además de necesitar un método adecuado para realizar dicho programa. Por otro lado, proporciona la información que un aplicativo web se caracteriza por tener 3 niveles, el primer nivel, el cual está relacionado con el usuario, en su mayoría de veces a través de un navegador web, en el segundo nivel, se encuentra el servidor web que es el encargado de someter los datos y para concluir el nivel final en el que está la base de datos; cuya función es almacenar la información proporcionada por los usuarios.

En un estudio realizado por Clemente (2017) considera que, tras el avance de la tecnología, existen distintos servicios que externalizan las actividades de los restaurantes, lo que minimiza las ganancias para dichos

establecimientos anteriormente mencionados. Con su proyecto “Gestión de reservas y pedidos de restaurantes mediante dispositivos móviles”, busca que el cliente tenga una cómoda y eficaz experiencia al momento de reservar una mesa, para el autor la gestión de reservas resulta muy relevante para toda empresa que está en el sector gastronómico, mencionando que una eficaz gestión de reservas ayuda a los restaurantes a obtener mayor aceptación de los clientes y reducir el tiempo medio, logrando así más flujo de comensales.

Tal como comenta Vega (2021) la ruta gastronómica tiene características muy importantes como tener las condiciones adecuadas para poder realizarlas de manera independiente, sin un guía o empresa especializada. Debido a lo anteriormente mencionado la ruta gastronómica necesita de una adecuada gestión. Según el autor, proporciona que la ruta gastronómica también se le caracteriza para aumentar la calidad de lo que ofrecen los restaurantes, además de incitar el desarrollo local sostenible.

La problemática planteada radica en el hecho de que, al gestionar una reserva en un restaurante, se utilizan los métodos tradicionales, como son las llamadas telefónicas, solicitudes de cita personal y envíos de correo electrónico. Actualmente, dichos mecanismos no cubren en su totalidad la necesidad del cliente que, en una gran cantidad de casos, requieren de mayores alternativas y simplicidad para reservar en un restaurante ubicado en la ciudad de Cajamarca.

Este proyecto de investigación se centrará en desarrollar una ruta gastronómica para la gestión de reservas en los restaurantes, mediante la implementación de un aplicativo web, lo que puede lograr tener un gran impacto y ser utilizado para la mejora e innovación en la industria restaurantera. Además de ser un factor importante en la ejecución de decisiones estratégicas y operativas.

El propósito tecnológico es impulsar el crecimiento en las empresas del rubro de restaurantes haciendo uso de un aplicativo web para optimizar la

gestión de reservas. La función del aplicativo web es gestionar de manera eficiente y correcta las reservas de mesas y la atención al cliente. Consecuentemente, generará confianza en los clientes, además de una óptima mejora en la atención.

Para la investigación se formuló la siguiente pregunta: “¿Cómo mejora la gestión de reservas con la implementación de un aplicativo web de rutas gastronómicas de la industria restaurantera en Cajamarca?” , por lo que se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la mejora de la gestión de reservas con la implementación del aplicativo web de rutas gastronómicas de la industria restaurantera en Cajamarca, con el propósito de identificar ventajas en el proceso de reserva tanto para los clientes como para los restaurantes, los clientes pueden hacer reservas fácilmente desde la comodidad de sus dispositivos, lo que aumenta la probabilidad de que elijan un restaurante en particular. Asimismo, se establecen los siguientes objetivos específicos, los cuales son: Determinar el impacto del aplicativo web para disminuir el tiempo al momento de gestionar una reserva, determinar el impacto del aplicativo web en el aumento de reservas de mesas en restaurantes en la ciudad de Cajamarca. Aumentar el nivel de satisfacción de los clientes en los restaurantes de la ciudad de Cajamarca.

Esta investigación se fundamenta teóricamente en las disciplinas de gestión empresarial, experiencia del cliente y tecnologías de la información aplicadas en la industria restaurantera. Desde una perspectiva social, busca fortalecer la identidad gastronómica de Cajamarca, fomentando la participación comunitaria y promoviendo la colaboración entre restaurantes locales. A nivel práctico, el desarrollo del aplicativo web se realiza con el propósito de mejorar la eficiencia operativa en los restaurantes y optimizar la experiencia del cliente en el proceso de reserva, respaldando así su viabilidad y utilidad en la práctica cotidiana.

La visibilidad en una ruta gastronómica también puede aumentar la influencia de los restaurantes hacia los clientes, ya que el aplicativo web

mostrará múltiples opciones en un área específica. Esto permitirá a los clientes explorar restaurantes en la ruta que se encuentren de acuerdo a lo que desean consumir.

Además, la gestión de reservas permite a los restaurantes planificar mejor su capacidad y recursos, pueden anticipar la demanda y ajustar sus operaciones en consecuencia, asegurando un servicio más eficiente y una experiencia mejorada para los clientes.

Se hipotetiza que al utilizar el aplicativo web va a beneficiar a los restaurantes que se encuentran ubicados en la ciudad de Cajamarca, mejorando el tiempo de reservade una mesa, optimizando la toma de decisiones operativas y estratégicas, generando así una experiencia positiva que conduzca a la fidelización de los clientes. En la actualidad, la rapidez y eficacia en el servicio son fundamentales, especialmente en ciudades turísticas. El uso del aplicativo web permitirá a los clientes realizar reservas sin necesidad de llamadas telefónicas, simplificando el proceso. Además, se proporcionará una ruta gastronómica adaptada a los gustos del cliente, asegurando una experiencia única en el menor tiempo posible.

Por lo tanto, la implementación de un aplicativo web de rutas gastronómicas para la gestión de reservas en la industria restaurantera, en la ciudad de Cajamarca, optimiza la gestión de reservas, influenciando de manera positiva en la rentabilidad de los restaurantes.

II. MARCO TEÓRICO

Basándose en los antecedentes existentes, este estudio tiene como objetivo principal la identificación de la tipología de software destinado a restaurantes, con un enfoque específico en una categoría crucial: el software de gestión de reservas. Se subrayan las ventajas significativas que esta tecnología aporte en términos del manejo de información y la gestión diaria de operaciones en establecimientos gastronómicos. Campbell Bohórquez (2023) destaca la utilidad fundamental de este software, haciendo hincapié en la importancia de ofrecer un servicio continuo, ágil y adaptable a las cambiantes necesidades de los clientes. En este contexto, la investigación se centra en analizar cómo los programas informáticos, especialmente aquellos diseñados para la gestión de reservas en restaurantes, impactan positivamente en la eficiencia y la capacidad de adaptación de los negocios del sector gastronómico. El énfasis recae en comprender cómo estas herramientas tecnológicas contribuyen a mantener un servicio eficaz y flexible, ajustándose a las dinámicas demandas y expectativas de los clientes en la industria restaurantera.

En la investigación que tuvo como objetivo perfeccionar el procedimiento de peticiones y reservas de los consumidores en el restaurante, el tipo de investigación fue aplicada, se utilizó la metodología Mobile-D y su diseño fue del tipo experimental. Los resultados que se obtuvieron, tuvieron alto rendimiento para el restaurante donde se aplicó la aplicación móvil, obteniendo un aumento del 70% de reservas diarias, también al aumentar el índice de reservas atendidas diarias en un 73.33%, además de reducir el tiempo de atención hacia el público en un 100%. Lo que conlleva a la conclusión que la satisfacción del público al cual va dirigido aumentó en un 33%, también se comprobó que la aplicación móvil mejoró de manera muy exponencial los procesos de peticiones y reservas en el restaurante Torete's Virú. (Castañeda y Uriarte 2023)

En su estudio de investigación con el propósito de enriquecer la experiencia turística en el departamento de Huánuco, se focalizó en la creación de un

sistema de información que abarcara los principales recursos turísticos, folklóricos y gastronómicos de la región. La metodología empleada fue la Relationship Management Methodology. Las conclusiones extraídas señalan que la implementación de este sistema permitió revelar la realidad de la calidad gastronómica en las proximidades de los atractivos turísticos, generando diversas opiniones que variaban entre buena, regular y mala. Además, el trabajo investigativo logró identificar la diversidad gastronómica característica del departamento de Huánuco. Esto sugiere que el sistema de información no solo cumplió su función de exponer la calidad de la comida circundante a los destinos turísticos, sino que también proporcionó una visión integral de la riqueza gastronómica que ofrece la región. En consecuencia, se destaca la importancia de este enfoque metodológico para ampliar y mejorar la experiencia turística, resaltando tanto la calidad como la diversidad de la gastronomía local. (Suazo 2020)

Este proyecto tenía como propósito reducir el tiempo de atención al público, así como también incrementar las reservas en la empresa. El diseño de la investigación fue del tipo cuasiexperimental, ya que se manejaron las variables independientes.

La técnica de recolección de datos fue la ficha de observación para monitorear el tiempo y la cantidad de reservas. La investigación tuvo como resultado que previa implementación del aplicativo web el valor porcentual del promedio de atención fue de 19.58% y posterior a la implementación del sistema fue 5.17%, reduciendo en un 14.41% el valor porcentual del promedio de atención de reservas. (Ychpas 2018)

Reocuher Távara (2021), desempeña un papel crucial en la revalorización de los diversos productos que componen los platillos tradicionales en toda la extensión del distrito de la Arena. La premisa central de su contribución se centra en la oferta exclusiva de platos de comida moderna, diseñados para satisfacer los gustos más exigentes. La importancia de esta investigación radica en su capacidad para desarrollar métodos de venta que buscan añadir valor a los platillos turísticos, buscando destacarse de manera significativa en la percepción del consumidor final. Además de resaltar la

calidad y modernidad de la oferta gastronómica, el objetivo es incrementar el flujo turístico interno como un medio estratégico para impulsar el desarrollo del distrito de la Arena. Reucher (2021), demuestra a través de esta iniciativa su compromiso con la promoción y reafirmación de la identidad culinaria local, al mismo tiempo que busca generar un impacto positivo en la economía y la atracción turística de la región.

En el marco de la investigación dirigida por Calderón Viales (2020), se planteó como objetivo la implementación de un aplicativo móvil y una plataforma web mediante el uso de herramientas de código abierto. El propósito central era mejorar la eficiencia en la gestión de reservas, pedidos y facturación en el restaurante William. Esta iniciativa comprendía la creación de tres módulos fundamentales: Reservas, Pedidos y Facturación. La metodología de investigación aplicada se basó en un diseño no experimental, utilizando la metodología ICONIX. Los resultados de la investigación revelaron que la implementación del aplicativo web logró automatizar los procesos administrativos que previamente se llevaban a cabo manualmente. Este avance no solo simplificó las tareas internas del restaurante, sino que también optimizó el proceso de reservas, permitiendo a los clientes realizar reservas desde la comodidad de sus hogares. Este enfoque demuestra la aplicación efectiva de tecnologías de código abierto para mejorar la eficiencia operativa en el sector de la gestión de restaurantes.

La investigación tuvo como propósito mejorar los servicios turísticos a través del sistema denominado "FalconTour", enfocándose especialmente en sectores como restaurantes. El diseño de la investigación adoptó un enfoque experimental, involucrando a una muestra total de 160 personas que realizaron visitas turísticas a la ciudad de Trujillo. Se aplicó la metodología XP en el desarrollo de este proyecto. Los resultados de la investigación, revelaron que la implementación del sistema web-móvil FalconTour resultó en un aumento significativo del 7.59% en el acceso a la información de servicios turísticos. Además, se observó un incremento del

2.94% en el ranking de los servicios evaluados y un notable crecimiento del 12.43% en la valoración general de dichos servicios. Estos hallazgos subrayan la efectividad del sistema FalconTour en mejorar la experiencia y la percepción de los servicios turísticos ofrecidos en la ciudad de Trujillo. (Anticona Rubio y Neira Gonzales 2020)

En el contexto del desarrollo de la aplicación móvil para la gestión de reservas y pedidos en el Restaurante La Carretera, se fundamenta en la necesidad de simplificar las operaciones diarias y proporcionar una organización más eficiente tanto para los clientes como para el personal encargado. El objetivo principal de esta aplicación es optimizar la gestión de reservas y pedidos, con el propósito de agilizar el proceso y mejorar la experiencia global en el restaurante. Este antecedente refleja la respuesta proactiva del Restaurante La Carretera ante la evolución tecnológica y la creciente demanda de eficiencia en la industria de servicios. Al implementar una aplicación móvil específica para la gestión de reservas y pedidos, la meta es no solo simplificar las operaciones internas, sino también brindar a los clientes una plataforma intuitiva que mejora su interacción con el restaurante. Este enfoque refleja la adaptabilidad del establecimiento ante las tendencias tecnológicas emergentes y su compromiso con la mejora continua de la experiencia del cliente.

El propósito de la investigación consistió en evaluar el impacto del aprendizaje profundo en la administración de reservas hospitalarias. El enfoque de investigación adoptado es de naturaleza aplicada, con un diseño pre-experimental. La población objeto de estudio comprendió 85 registros de reservas hospitalarias en el ámbito de la consulta externa, mientras que la muestra se limitó a 70 de estos registros, utilizando un muestreo aleatorio simple de tipo probabilístico. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante el fichaje, utilizando la ficha de registros como instrumento, el cual fue validado a través de la evaluación de expertos. La implementación de la gestión de reservas resultó en un aumento del porcentaje de consultas médicas programadas en la consulta externa, pasando del 73% al 95%.

También se observó un incremento en el porcentaje de ocupación de camas en la consulta externa, que pasó del 76% al 89%, así como un aumento en la eficiencia del pedido de recursos e insumos hospitalarios para la consulta externa, que se elevó del 76% al 89%. En consecuencia, se concluye que el aprendizaje profundo mejora la gestión de reservas hospitalarias, como se evidencia en una versión simulada del entorno estudiado. (Huarote 2021)

La estructura teórica de este estudio se cimienta en principios sólidos, siendo el libro “Web Application Design Handbook” una piedra angular esencial. Este recurso resalta una distinción fundamental entre dos tipos de aplicaciones: aquellas catalogadas como “demoníacas”, que operan discretamente en segundo plano sin requerir interacción directa del usuario, y las aplicaciones más visibles que cumplen funciones de apoyo, gestionando recursos y presentando información en la interfaz de usuario.

La contribución de Fowler (2004), proporciona una perspectiva valiosa para entender las complejidades del diseño de aplicaciones web. La diferenciación entre aplicaciones “demoníacas” y las de apoyo constante arroja luz sobre las diversas

formas en que las aplicaciones interactúan con los usuarios y entre sí. Esta base teórica sólida no solo orienta la investigación, sino que también ofrece un marco conceptual robusto para explorar la dinámica y la evolución de las aplicaciones web en el contexto actual.

La ruta gastronómica se presenta como un esquema estratégico que guía el flujo turístico en un destino determinado, destacando y dando prioridad a los recursos gastronómicos y culinarios propios de la región. Este enfoque, propuesto por Arriola (2015), tiene como objetivo principal facilitar la comprensión y la interpretación de diversos procesos que influyen en la identidad de una localidad, abarcando aspectos económicos, socioculturales e históricos.

Al priorizar la dimensión alimentaria, la ruta gastronómica se convierte en una herramienta integral para explorar y apreciar la autenticidad de una región a través de sus tradiciones culinarias. Así, se fomenta una experiencia turística enriquecedora que va más allá de la degustación de

platos, abarcando la conexión con la historia, la cultura y la economía local. En resumen, la ruta gastronómica se erige como un medio para descubrir y valorar la diversidad y singularidad de una localidad desde una perspectiva gastronómica.

Asimismo, Jeambey (2016), resalta que la ruta gastronómica no solo sirve como itinerario turístico, sino que actúa como un impulsor clave para el desarrollo sostenible a nivel local. Definida como una herramienta turística estructurada, su función trasciende la simple promoción de la gastronomía local, abarcando la difusión integral de la cultura local, el fomento del crecimiento económico y la consolidación de la identidad territorial.

La relevancia de la ruta gastronómica se manifiesta no solo en la presentación de los atractivos de un territorio, sino también en su capacidad para construir una narrativa cohesiva alrededor de una temática específica, proporcionando así una experiencia turística única. Esta estrategia genera un impacto positivo a largo plazo en el desarrollo sostenible de la región.

La gestión de reservas, en su esencia, se configura como un enfoque estratégico que se apoya en la cuidadosa planificación, la eficiente asignación de recursos y la adopción de tecnologías innovadoras. El objetivo principal de este enfoque es mejorar la eficiencia operativa y asegurar la satisfacción del cliente en diversos

sectores. La dinámica evolución de esta práctica refleja la imperante necesidad de adaptarse a un entorno empresarial en constante cambios.

En este contexto, se reconoce que la gestión de reservas no solo se trata de organizar y coordinar disponibilidad, sino que también se vincula estrechamente con la capacidad de las organizaciones para ser eficientes, flexibles y centradas en la satisfacción del cliente. Estos elementos se han vuelto fundamentales para el éxito organizacional en un panorama empresarial cada vez más dinámico y competitivo (Álvarez, 2019). En resumen, la gestión de reservas emerge como una estrategia esencial para optimizar procesos y enfrentar los desafíos de un entorno empresarial en constante transformación.

La gestión de reservas procura facilitar el contacto con los posibles clientes y también establecerse como un canal de ventas y comunicación indispensable para impulsar el crecimiento de los establecimientos. Además de intentar sustituir procesos que requieren mucho tiempo y documentación, para también impactar de manera positiva en la experiencia del cliente y brindar información a la administración de las preferencias de los clientes. (Roncallo y Gaviria 2022)

En esta investigación el aplicativo web se desarrollará en el popular lenguaje de programación PHP, este hace que sus aplicativos webs sean más dinámicos, asimismo brindando más seguridad, almacenando todo el contenido en la base de datos. David Powers en su libro enseña a optimizar código utilizando técnicas de programación orientada a objetos (POO). (Busuioc et al. 2021)

La evaluación realizada por López Quijado (2014), enfatiza que PHP no solo agrega potencia y versatilidad, sino también una facilidad notable de aprendizaje. Esta combinación de atributos proporciona a los desarrolladores la capacidad de gestionar de manera eficiente cualquier componente de una página web. La interoperabilidad fluida con HTML y JavaScript es particularmente destacada, lo que resulta en una comunicación sin inconvenientes entre estos elementos y contribuye significativamente a la creación de experiencias webs dinámicas y atractivas.

La observación resalta cómo PHP no solo facilita el desarrollo de funciones complejas en una página web, sino que también establece una comunicación armoniosa con tecnologías web fundamentales. Este enfoque contribuye a un alto nivel de compatibilidad con los navegadores, asegurando que las aplicaciones y sitios web desarrollados con PHP puedan ser accesibles y funcionales en una variedad de entornos de navegación.

Vue.js, según lo expuesto por Imsirovic (2018), no solo se presenta como un entorno en JavaScript, sino como una herramienta especializada en la

creación de interfaces de usuario dinámicas para aplicaciones web. Su característica distintiva es su enfoque reactivo, que facilita la construcción de componentes reutilizables de manera eficaz. Este aspecto no solo simplifica el desarrollo inicial de la interfaz de usuario, sino que también contribuye significativamente al mantenimiento a largo plazo del código. El enfoque reactivo de Vue.js significa que los cambios en los datos automáticamente se reflejan en la interfaz de usuario, lo que resulta en una experiencia de desarrollo más fluida y eficiente. Además, la capacidad de crear componentes reutilizables promueve la escalabilidad del código, lo que es esencial para proyectos web de cualquier envergadura. Vue.js se consolida, así, como una herramienta valiosa que combina eficiencia y flexibilidad en el desarrollo de interfaces de usuario dinámicas.

Las aplicaciones web Progresivas (PWA), según lo presentado por Roumeliotis y Tselikas (2022), constituyen una tecnología que se inspira en aplicaciones nativas e híbridas. Estas aplicaciones son desarrolladas mediante API modernas, lo que les permite exhibir capacidades mejoradas, confiables, responsivas, progresivas, funcionales e interactivas. Su objetivo principal es abordar desafíos relacionados con la experiencia del usuario (UX) y el uso sin conexión, buscando fusionar beneficios tanto de las aplicaciones móviles como de las aplicaciones web.

Desde una perspectiva externa, las PWA representan un avance significativo en el desarrollo de aplicaciones al ofrecer una experiencia de usuario más enriquecedora y eficiente. Estas aplicaciones buscan proporcionar funcionalidades avanzadas, como la capacidad de funcionar sin conexión, mientras mantienen la accesibilidad y la versatilidad inherentes a las aplicaciones web. La combinación de características de aplicaciones nativas con la accesibilidad de la web las convierte en una opción atractiva para desarrolladores y usuario por igual, impulsando la evolución del panorama de desarrollo de aplicaciones.

Laravel, como framework de desarrollo web en PHP, se erige como una herramienta de código abierto que se centra en la arquitectura MVC,

proporcionando una estructura modular respaldada por un gestor de dependencias eficaz. Este entorno facilita la creación de aplicativos webs al simplificar aspectos fundamentales como la autenticación y el enrutamiento. Lo distinto de Laravel radica en su capacidad para abordar diversas necesidades del desarrollo web. Además de su enfoque en la arquitectura MVC, el framework brinda funcionalidades avanzadas, incluyendo herramientas para la gestión de bases de datos y la realización de migraciones de manera eficiente. Su apoyo integral para pruebas unitarias fortalece la calidad y la fiabilidad de los proyectos.

En resumen, Laravel no solo simplifica el proceso de desarrollo web, sino que también ofrece un conjunto completo de herramientas para abordar los desafíos más complejos, convirtiéndolo en una opción destacada en el universo del desarrollo de aplicativos webs con PHP. (Chen et al. 2017)

MySQL se distingue por su capacidad para establecer relaciones eficientes entre distintas tablas mediante la asignación de claves primarias en contextos de relaciones uno a muchos, muchos a uno y uno a uno. Esta flexibilidad en la gestión de relaciones contribuye a la organización estructurada de la información dentro de la base de datos.

Además, MySQL, sobresale en la realización de uniones entre tablas, permitiendo la combinación de datos de manera coherente y facilitando la obtención de información más completa y contextual. La habilidad para ejecutar consultas SQL en estas operaciones fortalece la interoperabilidad y eficacia del sistema al interactuar con datos relacionados. En resumen, MySQL no solo proporciona una plataforma robusta para la gestión de relaciones complejas en bases de datos, sino que también ofrece herramientas poderosas para consultar y extraer información de manera eficiente. (Mehta et al. 2018)

La filosofía subyacente de RESTful API se basa en una serie de restricciones diseñadas para perfeccionar diversos aspectos de calidad en

los aplicativos webs. Además de su enfoque en la calidad, estas API también incorporan cualidades fundamentales como la escalabilidad, eficiencia y confiabilidad, brindando así un marco sólido para el desarrollo y funcionamiento de aplicativo web.

La esencia de fomentar el uso de RESTful radica en la preocupación por la naturaleza descentralizada de la web como plataforma abierta. En este contexto, los aplicativos webs operan sin un control centralizado por parte de una entidad específica, lo que implica la ausencia de reglas y restricciones para la gestión de la intercomunicación y el intercambio de información. La adopción de RESTful se presenta como una solución que busca establecer un conjunto de directrices coherentes y eficaces para mejorar la comunicación y la interoperabilidad en este entorno descentralizado. (Fielding y Taylor 2000)

Desde la perspectiva de SCRUM, como plantea Sachdeva (2008), se parte de la premisa fundamental de que el proceso de desarrollo de sistemas es inherentemente complejo e impredecible. En lugar de intentar prever todos los detalles desde el inicio, SCRUM adopta una visión más pragmática al conceptualizar el proceso como una progresión general. Se concibe como un conjunto de actividades adaptable que fusiona técnicas y herramientas probadas y viables, aprovechando la experiencia y la creatividad del equipo de desarrollo para la construcción de sistemas.

La flexibilidad intrínseca de estas actividades se gestiona a través de controles diseñados para abordar tanto el propio proceso como los riesgos que puedan surgir. En este sentido, SCRUM representa una evolución respecto al ciclo de desarrollo iterativo/incremental típicamente utilizado en el ámbito orientado a objetos. Este enfoque ágil no solo permite adaptarse a cambios en los requisitos, sino que también promueve una mayor colaboración y comunicación dentro del equipo, proporcionando una respuesta más efectiva a los desafíos dinámicos del desarrollo de sistemas.

Firestore, una plataforma desarrollada por Google, se destaca como una herramienta integral para el desarrollo de aplicaciones web y móviles. Esta plataforma proporciona una amplia gama de servicios que abarcan desde

bases de datos en tiempo real hasta autenticación de usuarios, hosting y mensajería en la nube. Su objetivo principal es simplificar y agilizar el proceso de desarrollo, permitiendo a los desarrolladores centrarse en la creación de funcionalidades sin tener que preocuparse por la gestión de la infraestructura subyacente.

Desde una perspectiva externa, Firebase se presenta como una solución que atiende las necesidades esenciales del desarrollo de aplicaciones, ofreciendo una interfaz fácil de usar y una integración fluida con otras herramientas de Google. La plataforma se destaca por su capacidad para escalar de manera efectiva, adaptándose a las demandas de proyectos de diversos tamaños. En resumen, Firebase se posiciona como una opción atractiva para desarrolladores que buscan eficiencia y simplicidad en la creación de aplicaciones de alta calidad.

DigitalOcean, reconocida como una plataforma de servicios en la nube, se presenta como una elección destacada tanto para desarrolladores individuales como para empresas. Ofrece una amplia gama de servicios que incluyen servidores virtuales, almacenamiento y servicios de red, brindando a los usuarios la capacidad de implementar y expandir sus aplicaciones de manera eficaz en un entorno basado en la nube. La plataforma se distingue por su compromiso con la simplicidad y la accesibilidad, proporcionando herramientas de gestión intuitivas que simplifican la administración de recursos en la nube. Desde una perspectiva externa, DigitalOcean se destaca como una opción que enfatiza la facilidad de uso y la capacidad de adaptación a las necesidades cambiantes de diversos proyectos. Su orientación hacia el desarrollador, combinada con una estructura de precios transparente, la convierte en una elección atractiva para aquellos que buscan una solución práctica y rentable para sus requisitos de alojamiento y servicios en la nube. En resumen, DigitalOcean se posiciona como una plataforma versátil y amigable para aquellos que buscan aprovechar los beneficios de la computación en la nube de manera sencilla y efectiva.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que se busca agilizar el proceso de la gestión de reservas mediante un aplicativo web de rutas gastronómicas y evaluar la mejora en la gestión de reservas.

La investigación aplicada tiene como objetivo originar conocimiento con utilidad directa a los problemas de un sector productivo. Está enfocada en descubrimientos tecnológicos de la investigación básica, enlazando la teoría con el producto, este desarrollo se distingue por 3 etapas importantes: La fase inicial de la investigación implica la exploración y comparación de teorías. La integración de necesidades sociales o industriales en el proceso permite adaptar las teorías. Finalmente, el proceso investigativo de maduración y transferencia de la tecnología que admite la creación de los prototipos que concretan la idea y que se puede transferir a la industria para ser productos. (Lozada 2014)

3.1.2. Diseño de investigación

Diseño experimental: cuasiexperimental

La investigación cuasiexperimental es un intento de trabajo con el cual se aspira a observar el impacto de los procesos de cambio en posturas donde las unidades de observación no han sido atribuidas aleatoriamente, sino que ya existen previamente. Tiene como objetivo justificar una hipótesis causal empleando al menos una variable independiente. Aunque los estudios permiten cierto grado de validez interna al argumentar la equivalencia inicial de los participantes y el proceso de experimentación, se caracteriza por ser de naturaleza correlacional. (Fernández, Vallejo y Livacic 2014)

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Aplicativo web de rutas gastronómicas

Definición conceptual de la variable independiente: Aplicativo web de rutas gastronómicas

Según Fowler y Stanwick (2004), es un software que se ejecuta en el navegador web, conocido como aplicación web, es utilizado por las empresas para intercambiar información y ofrecer servicios de manera remota. Estas aplicaciones facilitan la comunicación segura con los clientes según sea necesario. Además, comparten el mismo diseño que las funciones comunes de los sitios web. Este enfoque permite acceder a funciones complejas sin la necesidad de instalar o configurar software adicional.

Variable dependiente: Gestión de reservas

Definición conceptual de la variable dependiente: Gestión de reservas

Según Luna y Mendieta (2019), la gestión de reservas sigue un procedimiento muy concreto, el cual está definido por el número de clientes que va a asistir a las instalaciones del restaurante, además de indicar la fecha y hora para la reserva para así poder agendar. Y posteriormente comunicarse con el encargado de las reservas para realizar un pago del 50%, con fines de que cuando se reserve la mesa y no pueda asistir el cliente, no sea en vano.

Definición operacional de la variable dependiente: Gestión de reservas

La escala de Likert es muy importante los test y cuestionarios que tienen una gran importancia por su participación en diferentes ámbitos como la educación, la orientación personal, etc. Al responder a una escala Likert, los individuos han de indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem presentado en la escala, lo que da a entender que es

una escala de respuestas poliatómica con rangos de polo del acuerdo y el polo de desacuerdo. (Hernandez et al. 2001)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

En el presente estudio, se abordan dos poblaciones. En primer término, se tendrá la población conformada por los restaurantes situados en la ciudad de Cajamarca, considerando un total de 10 establecimientos como población finita. Según la perspectiva de Kothari (2004), una población finita está compuesta por un número predeterminado de elementos que pueden ser completamente contados, como es el caso de la población de una ciudad o los empleados de una empresa.

En segundo lugar, se analiza la población compuesta por 50 individuos, ya sean turistas o residentes de la ciudad de Cajamarca.

Los criterios de inclusión adoptados para este estudio implican que el enfoque abarcará el análisis de la presente investigación, considerando datos recopilados a través de los restaurantes y la información asociada a los residentes de la ciudad de Cajamarca. Se establece como criterio de exclusión a aquellos individuos que no estén familiarizados con la tecnología. Esto significa que los participantes sin conocimientos o habilidades tecnológicas suficientes serán excluidos de la población, garantizando así que la investigación se centre en individuos que posean un nivel mínimo de familiaridad con la tecnología.

3.3.2. Muestra:

Para la muestra de restaurantes, se propone la selección de forma aleatoria de 10 establecimientos. La elección de estos restaurantes cuenta con diferentes tipos de establecimientos gastronómicos, como comida rápida, gourmet y tradicional, con el objetivo de obtener una

perspectiva representativa y variada. En cuanto a la muestra de las personas que usaran el aplicativo web, se seleccionará de manera aleatoria a 50 individuos. Esta selección debe incluir una variedad de perfiles turísticos y personas de diferentes edades, este enfoque garantiza la representatividad de la muestra al abordar distintivas características demográficas y motivaciones de viaje entre los turistas. La muestra es el subconjunto o parte de la población que se selecciona para llevar a cabo la investigación, para que pueda ser estudiada y analizada. Se considera una parte representativa de la población total, por lo que debe reflejar las características más representativas de la población. Para lograr una representación óptima, es común utilizar técnicas de muestreo. La muestra seleccionada de manera adecuada permite universalizar los resultados del estudio de la población con un nivel de confianza estadística. (Sachdeva 2008)

3.3.3. Muestreo:

El muestreo en una investigación se indica al proceso de elegir una muestra representativa de una población mayor para realizar un análisis. El objetivo es generar una muestra que sea ejemplar de la población en su conjunto. El proceso de muestreo se puede realizar de distintas maneras, como lo son el muestreo aleatorio simple, el muestreo estratificado, entre otros. («An Assessment of the Small Business Innovation Research Program» 2004)

El muestreo que se utilizará será el muestreo probabilístico aleatorio simple, es un procedimiento de selección de una muestra significativa de una población en el que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de salir elegido en la muestra. (Stratton 2021)

3.3.4. Unidad de análisis:

En relación con los restaurantes de la ciudad de Cajamarca, la unidad de

análisis se establece como cada establecimiento gastronómico individualmente considerado. En lo que respecta a las personas, ya sean turistas o residentes locales, la unidad de análisis se conceptualiza como cada individuo son considerados en la muestra.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación, como técnica para la recolección de datos, se utilizaron; la observación y la encuesta. De acuerdo con Campos y Lule (2012), esta técnica pretende representar una de las formas más sistematizadas y lógicas para el registro de lo que se pretende conocer. El objetivo es comprender cualquier objeto o fenómeno en el cual se pueden distinguir las características y cualidades fundamentales a ser estudiadas lo que le aporta significado al objeto. La técnica seleccionada para la recolección de datos, que estuvo destinada a evaluar tanto a las personas como a los restaurantes en la investigación fue la realización de encuestas. En términos más específicos, se define como el uso de cuestionarios estructurados y diseñados de manera sistemática para recopilar información pertinente de individuos y establecimientos gastronómicos en la ciudad de Cajamarca. Esta elección implicó la aplicación de encuestas para obtener datos cuantitativos con el fin de analizar y comprender tanto las percepciones de las personas como los aspectos relevantes de los restaurantes en el contexto de la investigación.

La encuesta, en este contexto, se presenta como una técnica de recolección de datos que busca obtener información a través de una serie de preguntas estructuradas dirigidas a una muestra representativa de la población. Este enfoque resulta altamente beneficioso en estudios académicos y científicos, ya que posibilita la obtención eficiente de datos de un gran número de participantes. Los resultados de las encuestas son valiosos para obtener datos cuantitativos, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para extraer conclusiones significativas. (De Vaus 2013)

En el mes de marzo, se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos de

fichas de observación, las cuales se calcularon mediante el uso de una aplicación web. Además, se realizó una encuesta diseñada para evaluar los indicadores de facilidad de uso e interfaces interactivas. Esta encuesta fue proporcionada a los usuarios del aplicativo web que se encuentran en la ciudad de Cajamarca. El objetivo fue recopilar datos significativos sobre la experiencia de los individuos que interactúan con la aplicación web en dicha ciudad.

Esta fase de recolección de información permitió obtener una comprensión más detallada sobre cómo los usuarios perciben y utilizan el aplicativo web en el contexto específico de Cajamarca. La combinación de fichas de observación y encuestas contribuyó a obtener datos cuantitativos.

Con respecto a la Validez: Desde una perspectiva de investigación cuantitativa, se explora y detalla una variedad de técnicas destinadas a asegurar la solidez de la investigación, Se pone un énfasis particular en el uso de herramientas para fomentar.

la validez en las encuestas, fichas de observación, siendo esta una de las metodologías de recopilación de datos cuantitativos más comunes. (Coleman 2021)

Con respecto a la confiabilidad: Desde una perspectiva más objetiva, se aborda la confiabilidad metodológica, que se refiere al nivel en que la investigación puede someterse a auditoría. Este proceso implica el desarrollo de una base de datos de estudios caso y el uso de citas escritas en el informe. Aunque esta descripción de confiabilidad metodológica comparte similitudes con el concepto de confiabilidad en el paradigma del positivismo, es importante destacar que, en el contexto del positivismo, la confiabilidad se centra en las estimaciones del grado en que una medición carece de errores aleatorios o inestabilidades. (Healy y Perry 2000)

La validez en las encuestas, fichas de observación, siendo esta una de las metodologías de recopilación de datos cuantitativos más comunes. (Coleman 2021)

Con respecto a la confiabilidad: Desde una perspectiva más objetiva, se

aborda la confiabilidad metodológica, que se refiere al nivel en que la investigación puede someterse a auditoría. Este proceso implica el desarrollo de una base de datos de estudios caso y el uso de citas escritas en el informe. Aunque esta descripción de confiabilidad metodológica comparte similitudes con el concepto de confiabilidad en el paradigma del positivismo, es importante destacar que, en el contexto del positivismo, la confiabilidad se centra en las estimaciones del grado en que una medición carece de errores aleatorios o inestabilidades. (Healy y Perry 2000)

3.4 Procedimientos

En la fase inicial de la investigación, los datos del pre test fueron meticulosamente recolectados a partir de los registros de reservas de los restaurantes participantes. Estos registros, que abarcan el mes de diciembre de 2023, constituyeron información verídica proveniente de reservas reales. Cada uno de los indicadores establecidos para el estudio fueron extraído de manera exhaustiva de este conjunto de datos. En contraste, en la etapa del post test, los datos fueron adquiridos directamente del aplicativo web. Se seleccionaron las reservas reales correspondientes al mes de marzo de 2024 con el propósito de simular el cálculo de los indicadores que se pretenden optimizar a través del aplicativo web.

Se llevó a cabo este enfoque con el objetivo de realizar una evaluación exhaustiva del desempeño del aplicativo web bajo condiciones realistas.

3.5 Métodos de análisis de datos

Al concluir el proceso de recopilación de datos, estos fueron organizados en hojas de cálculo de Excel. Posteriormente, se llevaron a cabo un análisis estadístico descriptivo exhaustivo de cada variable incluida en el estudio, considerando sus dimensiones específicas e indicadores asociados.

La etapa siguiente implicó la contrastación de hipótesis mediante la

aplicación de técnicas de estadística inferencial.

Por lo tanto, bajo este contexto se inició la evaluación de la normalidad utilizandola prueba de Shapiro-Wilk, la elección de esta prueba se basa en que la muestra recopilada consta de menos de 50 datos. El objetivo principal de esta prueba fue determinar el enfoque más apropiado, ya sea paramétrico o no paramétrico, para analizar los datos provenientes de la muestra. Este proceso estratégico permitirá obtener una comprensión más profunda de los patrones y distribuciones presentes en los conjuntos de datos, allanando el camino para análisis posteriores más detallados en el estudio.

3.6 Aspectos éticos

Esta investigación se apoyó en una serie de consideraciones éticas fundamentales. En primera instancia, se enfatizó la importancia de la verdad, ya que los datos sometidos al análisis son auténticos y se examinarán minuciosamente para evidencia la capacidad del aplicativo web desarrollado. Además, se adhiere de manera estricta a los reglamentos, políticas y normativas establecidas por el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad César Vallejo.

El fundamento teórico integral de este estudio se ha extraído exclusivamente de fuentes fidedignas y verificables. Cabe resaltar que todas las referencias y citas se han incorporado de acuerdo con las normas ISO 690, garantizando así la transparencia y credibilidad de la investigación.

Es imperativo destacar que la investigación cuenta con el consentimiento expreso de los restaurantes ubicados en la ciudad de Cajamarca, estos establecimientos, de manera voluntaria, han colaborado proporcionando datos históricos esenciales para la realización del análisis de contrastación de hipótesis, este compromiso activo de los participantes contribuye significativamente al enriquecimiento y validez de los resultados obtenidos

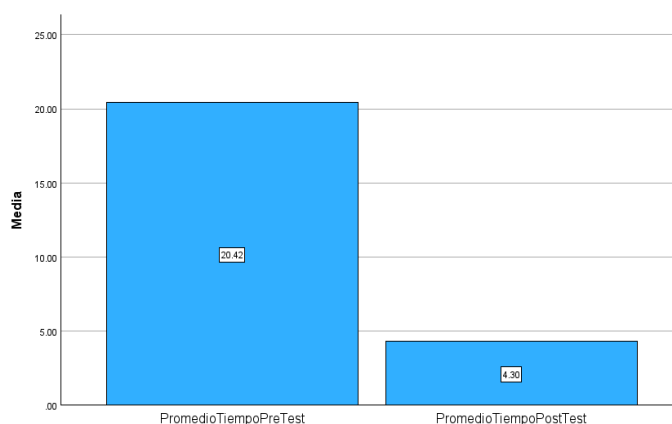
IV. RESULTADOS

Objetivo Especifico:

Determinar el impacto del aplicativo web para disminuir el tiempo al momento de gestión una reserva.

Resultados descriptivos:

Figura 1: Resultado descriptivo del PRE-TEST Y POST-TEST del Objetivo I



La figura 01 mostrada representa la medida de tiempo que tomó realizar una reserva (Pre y post test) lo que se ve favorablemente en el promedio del post test con un tiempo promedio de 4.30 minutos a comparación del pretest que obtuvo un tiempo promedio de 20.42 minutos. Dando una diferencia de 16.12 minutos en promedio, la implementación del aplicativo web.

Se visualiza la medida de los datos, con la media correspondiente en cada test, en un antes y un después de la implementación del aplicativo web.

Análisis inferencial

Ya que la cantidad de datos es inferior a 50, se realizó la prueba de

normalidad de SHAPIRO-WILK en ambos casos.

Tabla 1: Prueba de Normalidad – Objetivo I – PRE-TEST – POSTEST

| Pruebas de normalidad | | | |
|------------------------------|------------|----|------|
| Shapiro-Wilk | | | |
| | Estadístic | | |
| | o | gl | Sig. |
| PRETEST | .827 | 9 | .041 |
| POSTEST | .817 | 9 | .032 |

Se observa una significancia menor a 0.05 en ambos grupos de datos, por lo que se deduce que posee una distribución no normal, esto conlleva a determinar que el tipo de prueba a utilizar para el contraste de la hipótesis de estudio, es la prueba no paramétrica de U de Mann-Withney.

Hipótesis:

H₀: Promedio de tiempo de reserva – pretest = Promedio de tiempo de reserva – post test

H₁: Promedio de tiempo de reserva – pretest ≠ Promedio de tiempo de reserva – post test

Tabla 2: Estadísticos de Prueba de U de Mann-Whitney – Objetivo I

| Estadísticos de prueba^a | |
|---|--------------------|
| | PromediosTiem |
| | po |
| U de Mann-Whitney | .000 |
| Z | -3.582 |
| Sig. asin. (bilateral) | <.001 |
| Significación exacta | <.001 ^b |
| [2*(sig. unilateral)] | |

a. Variable de agrupación: GRUPOS

b. No corregido para empates.

Considerando que:

SI: $P < 0,05$ se deniega H0

Si: $P > 0.05$ se admite H_0

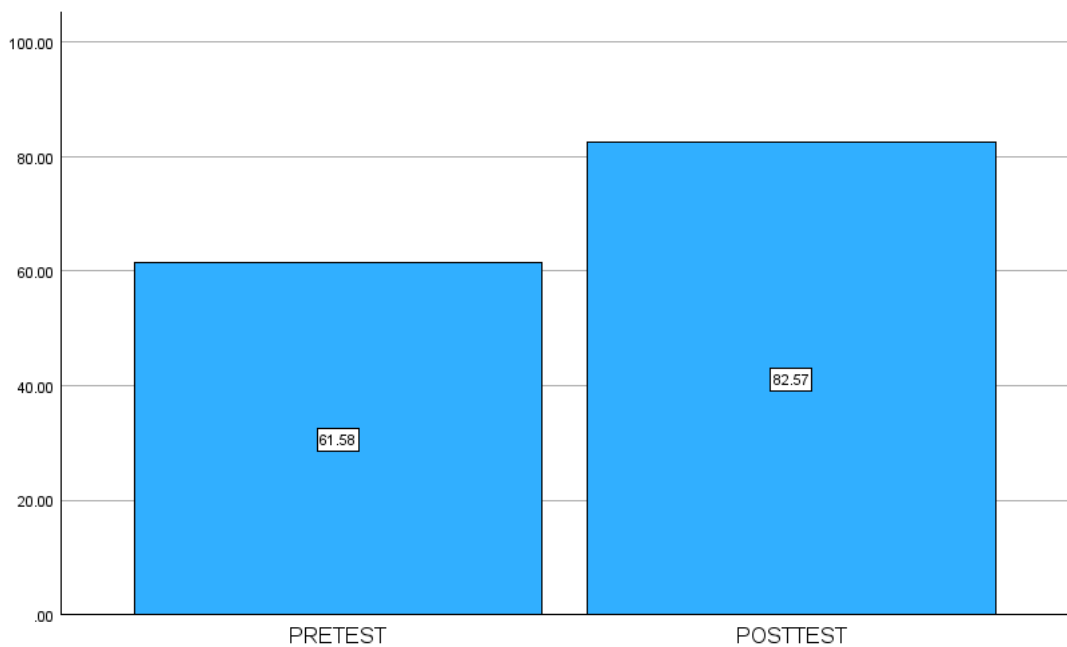
Respecto a la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney se obtuvo una significancia de $0.01 < .005$. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se da inicio a la hipótesis alternativa, lo que se deduce que la implementación del aplicativo web aporta significativamente en la reducción de tiempo al realizar una reserva.

Objetivo Específico:

Determinar el impacto del aplicativo web en el aumento de reservas de mesas en restaurantes en la ciudad de Cajamarca.

Resultados descriptivos:

Figura 2: Resultados Descriptivos del PRE-TEST Y POST-TEST del Objetivo II



En el histograma mostrado se presenta el análisis comparativo en relación del indicador “Porcentaje de reservas exitosas”, tanto el antes

sin el aplicativo web y el después con el funcionamiento del aplicativo web. Se aprecia que sin la implementación del aplicativo web es 61.58% de efectividad, mientras que al implementar el aplicativo web y utilizarlo, mejoró a un 82.57% de efectividad. Es decir, aumento en un 20.99% el porcentaje en las reservas exitosas.

Se aprecia la media de los datos obtenidos, midiendo la información correspondiente de un antes sin el aplicativo web y un posterior test de cuando ya está implementado el aplicativo web para la gestión de reservas.

Análisis inferencial:

A continuación, se realiza la prueba de normalidad de SHAPIRO WILK con la finalidad de determinar la distribución de los datos del PRE Y POST TEST.

Se utilizó el Software SPSS Statistics para generar el valor de Sig, y poder adquirir un resultado “Normal” o también “No normal”, el Sig es el nivel crítico del contraste.

Sig. < 0.05: resultado no normal

Sig. > 0.05: resultado normal

Tabla 3: Prueba de Normalidad – Objetivo II – PRE-TEST - POSTEST

| | Pruebas de normalidad | | |
|---------------------------------------|------------------------------|----|------|
| | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| PorcentajeReservasExito sasPRETEST | .816 | 9 | .031 |
| PorcentajeReservasExito sasPOSTEST | .770 | 9 | .009 |

Se puede observar la significancia de la prueba de SHAPIRO WILK, las cuales son inferiores a .05, en el caso del pretest con una significancia de .031 y 0.26 en caso del post test, los cuales indican que los datos del

porcentaje de reservas exitosas, antes y después de la implementación del aplicativo web no poseen una distribución normal; esto conlleva a determinar que el tipo de prueba a utilizar para el contraste de la hipótesis de estudio es la prueba no paramétrica de U de Mann-Withney.

Hipótesis:

H₀: Porcentaje de reservas exitosas – pretest = Porcentaje de reservas exitosas – posttest

H₁: Porcentaje de reservas exitosas – pretest ≠ Porcentaje de reservas exitosas – posttest

Tabla 4: Estadísticos de Prueba de U de Mann-Whitney

| Estadísticos de prueba^a | |
|--|--------------------|
| | RESULTADOS |
| U de Mann-Whitney | .000 |
| Sig. asin. (bilateral) | <.001 |
| Significación exacta [2*(sig. unilateral)] | <.001 ^b |

a. Variable de agrupación: GRUPO

b. No corregido para empates.

Respecto a la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney se puede determinar que la significancia es < .005. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se da inicio a la hipótesis alternativa, lo que se deduce que la implementación del aplicativo web aporta significativamente en el aumento del porcentaje de reservas exitosas.

Objetivo Especifico:

Aumentar el nivel de satisfacción de los clientes en los restaurantes de la ciudad de Cajamarca.

Resultados Descriptivos:

Tabla 5: Resultados Descriptivos del PRE-TEST Y POST-TEST del objetivo III

| Estadísticos descriptivos | | |
|----------------------------------|----------|--------------|
| | N | Media |
| ResultadosPRETEST | 40 | 29.20 |

| | | |
|----------------------|----|-------|
| ResultadosPOSTEST | 40 | 43.85 |
| N válido (por lista) | 40 | |

Como se aprecia en la comparativa de media entre el total pretest y el total posttest hay una mejora en base a las respuestas de los clientes, como resultado en el pretest se obtuvo una media de 29.20, a comparación de los resultados de posttest que se obtuvo una media de 43.85, una diferencia notable de 14.65 entre ambos test realizados para medir la satisfacción de clientes de los restaurantes de Cajamarca.

Análisis inferencial:

Se realizó la prueba de normalidad SHAPIRO WILK ya que la cantidad de muestras es menor a 50 usuarios, utilizando el software SPSS Statistics:

Tabla 6: Prueba de Normalidad – Objetivo III – PRETEST - POSTEST

| Pruebas de normalidad | | | |
|------------------------------|-----------|----|-------|
| Shapiro-Wilk | | | |
| | Estadísti | | |
| | co | gl | Sig. |
| PRETEST | .903 | 40 | .002 |
| POSTEST | .880 | 40 | <.001 |

Luego de la prueba de normalidad realizada, se obtuvo que el valor de significancia del pretest y posttest es menor (<) que 0.05 lo que da pase a determinar que es un estudio de distribución del tipo no normal. Por lo que permitió realizar la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney.

Hipótesis:

H₀: Satisfacción del cliente – pretest = Satisfacción del cliente – post-test

H₁: Satisfacción del cliente – pretest ≠ Satisfacción del cliente – post-test

Tabla 7: Estadísticos de prueba de U de Mann-Whitney

Estadísticos de prueba^a

| RESULTADOS | |
|------------------------|---------|
| U de Mann-Whitney | 136.500 |
| Z | -6.398 |
| Sig. asin. (bilateral) | <.001 |

a. Variable de agrupación:
GRUPOS

Respecto a la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney se puede determinar que la significancia es $< .005$. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se da inicio a la hipótesis alternativa, lo que se deduce que la implementación del aplicativo web aporta significativamente en la satisfacción de clientes de restaurantes que se encuentran en la ciudad de Cajamarca.

Objetivo General

Determinar la mejora de la gestión de reservas con la implementación del aplicativo web de rutas gastronómicas de la industria restaurantera en Cajamarca.

Resultados descriptivos

Tabla 8: Resultados Descriptivos del PRE-TEST Y POSTEST del objetivo General

| Estadísticos descriptivos | | |
|---------------------------|----|-------|
| | N | Media |
| PRETEST | 40 | 14.75 |
| POSTEST | 40 | 19.93 |
| N válido (por lista) | 40 | |

Análisis inferencial

Tabla 9: Prueba de Normalidad – Objetivo General PRETEST-POSTEST

| Pruebas de normalidad | |
|-----------------------|--|
| Shapiro-Wilk | |

| | Estadísti | | |
|---------|-----------|----|------|
| | co | gl | Sig. |
| PRETEST | .936 | 40 | .026 |
| POSTEST | .902 | 40 | .002 |

Luego de la prueba de normalidad realizada, se obtuvo que el valor de significancia del pretest y posttest es menor ($<$) que 0.05 lo que da pase a determinar que es un estudio de distribución del tipo no normal. Por lo que permitió realizar la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney

Hipótesis:

H₀: Aceptación del método utilizado – pretest = Aceptación del método utilizado – post-test

H₁: Aceptación del método utilizado – pretest \neq Aceptación del método utilizado – post-test

Tabla 10: Estadísticos de prueba de U de Mann-Whitney

| Estadísticos de prueba^a | |
|---|---------|
| | TEST |
| U de Mann-Whitney | 226.000 |
| Z | -5.551 |
| Sig. asin. (bilateral) | <.001 |

a. Variable de agrupación:
Agrupamiento

Respecto a la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney se puede determinar que la significancia es $<$.005. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se da inicio a la hipótesis alternativa, lo que significa que la implementación del aplicativo web mejora significativamente en la gestión de reservas.

V. DISCUSIÓN

Después de analizar los resultados asociados a cada uno de los objetivos planteados en el capítulo uno del presente estudio, se procederá a discutir sus coherencias teóricas y científicas:

A continuación, se describirán los resultados alcanzados en la presente investigación al examinar el resultado del objetivo el cual consiste en determinar el impacto del aplicativo web para disminuir el tiempo al momento de gestionar una reserva, de acuerdo a los resultados, tanto previamente y posteriormente a la implementación de la aplicación web, se identificó que, el tiempo al momento de gestionar una reserva, antes de la implementación de la aplicación web con una muestra de 9 días, se adquirió un resultado de tiempo promedio de 20.42 min, después con la implementación del aplicativo web se logró un tiempo promedio de 4:30 min con la misma muestra también de 9 días. Partiendo de los resultados mostrados se puede confirmar que hay una reducción de tiempo promedio de 16:12 min, esta diferencia de medias se confirmó con los resultados de la prueba de U de Mann Whitney, la cual afirmó que dichas diferencias son estadísticamente significativas (Sig. 0.01); De esta manera, gestionar las reservas en un restaurante es un proceso crucial, por lo que optimizarlo es fundamental, por ende un sistema de reservas bien implementado ahorra tiempo y minimiza errores, además de aumentar la eficiencia en el uso del tiempo y los recursos esenciales para un restaurante, Campbell Bohórquez (2023). Asimismo estos resultados se comparan a los hallazgos de Ychpas (2018), quien en su estudio logra que el tiempo de atención para una reserva de eventos, se redujera a unos 5.17 minutos, tras la implementación de la aplicación web de gestión de reservas de eventos; destacando que dicha aplicación web mejora la calidad del servicio, además de ventajas colaterales como, la reducción del tiempo necesario para hacer reservas, el aumento de la cartera de clientes y además de aportar una ventaja competitiva en la imagen que proyecta. Aunque los sistemas web son diferentes ya que uno es para la gestión de reservar de eventos y otro es para la gestión de reservas en restaurantes, ambas comparten un mismo objetivo el cual es la reducción de tiempo para la gestión de reservas y la optimización de los procesos.

En relación al segundo objetivo específico, que se centró en determinar el impacto del aplicativo web en el aumento de reservas de mesas en restaurantes en la ciudad de Cajamarca, este objetivo tiene como fin comprender como las soluciones tecnológicas pueden influir positivamente en la eficiencia de los procesos de reserva, contribuyendo así a la mejora del servicio al cliente y a la optimización de los recursos disponibles en el sector gastronómico de la región, donde se demostró que con el uso de aplicativo web la tasa de reservas exitosas mejoró en un 20.99%. Este incremento es una clara indicación de como la implementación del aplicativo web ha mejorado de manera notable la gestión de reservas, como se demuestra en la media de los datos obtenidos antes y después de su implementación, esta diferencia de medias se confirmó con los resultados de la prueba de U de Mann Whitney, la cual afirmó que dichas diferencias son estadísticamente significativas (Sig. 0.01), con todo ello se concluye que, los sistemas de gestión de reservas mejoran la eficiencia operativa del restaurante al reducir el tiempo y el aumento de reservas, permiten análisis de datos ofreciendo así un enfoque integral para la gestión del restaurante Kimes (2008), además, estos resultados se comparan a los hallazgos de Castañeda y Uriarte (2023), quienes buscaron perfeccionar los procedimientos de peticiones y reservas en el restaurante Torete's Virú mediante una aplicación móvil, se observan paralelismos interesantes. En su estudio, aplicando una metodología Mobile-D y un diseño experimental, lograron incrementar las reservas diarias en un 70% y el índice de reservas atendidas diarias en un 73.33%, además de reducir el tiempo de atención al público en un 100%, los hallazgos de este estudio refuerzan la idea de que la implementación de un aplicativo web contribuye significativamente a aumentar la reserva de mesas en restaurantes.

El tercer objetivo del estudio se enfocó en evaluar el impacto de un aplicativo web en el incremento de la satisfacción de los clientes de restaurantes en la ciudad de Cajamarca. La implementación de aplicaciones web de reservas en los restaurantes pueden tener un efecto positivo significativo en la satisfacción del cliente. Los elementos clave de esta teoría incluyen la mejora de la interacción entre el cliente y el restaurante. Los resultados obtenidos son bastante reveladores. A través de un análisis comparativo entre las medias del

pre test y del post test, se observó una mejora significativa en las respuestas de los clientes, destacándose una diferencia notable de 14.65 puntos entre ambos. Este incremento en la satisfacción fue confirmado con los resultados de la prueba de U de Mann Whitney, lo cual afirmó que dichas diferencias son estadísticamente significativas (Sig. 0.01, los sistemas de reservas en línea proporcionan comodidad a los clientes al permitirles hacer reservas en cualquier momento y desde cualquier lugar, esto no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también aumenta la satisfacción y lealtad del cliente; Laqué (2011). Por último, estos resultados se comparan con el estudio de Betto Geldres Trujillo en 2018, que indica que una aplicación web puede aumentar el nivel de satisfacción del cliente en un 33.33%, se refuerza la expectativa de que esta herramienta no solo mejore la experiencia del usuario, sino que también aporte beneficios significativos para los propietarios de los restaurantes al fidelizar a sus clientes. Este hallazgo no solo valida la utilidad del aplicativo en el contexto de Cajamarca, sino que también sugiere un modelo escalable y replicable para otros contextos similares, concluyendo que la implementación del aplicativo web ha tenido un efecto positivo y significativo en la satisfacción de los clientes de dichos establecimientos de la ciudad de Cajamarca.

El objetivo general del estudio se centró en determinar la mejora de la gestión de reservas. Este objetivo es de suma importancia ya que los establecimientos de la industria restaurantera buscan poder optimizar procesos para agilizar de manera eficiente todos los servicios que brindan, la implementación del aplicativo web demostró que hay una mejora significativa que llegó a 19.93 puntos, siendo confirmado por la prueba de U de Mann-Whitney lo que deriva a que el proceso de reservas se agilizó de manera óptima para que sea más eficiente, y no solo permitirles a los clientes poder gestionar su reserva desde internet, sino también de poder realizarla de una manera más rápida y sencilla; de esta manera, la implementación de un aplicativo web de reservas tiene ventajas como facilitar y tener disponibilidad para que el cliente realice reserva, además de tener un manejo eficiente en la atención de los clientes y llevar un control eficiente en las reservas realizadas por los clientes, teniendo la información requerida para la toma de decisiones y de esa manera brindar un servicio de calidad al cliente. (González Macavilca 2014)

Estos resultados se comparan con los hallazgos de Huarote (2021), quien en su estudio logra demostrar que la necesidad de un sistema para gestionar reservas hospitalarias, mejora notablemente en cuestión de porcentaje ocupacional a un 95.1%, incrementando en el porcentaje de consultas, además de mejorar la eficiencia en dicho proceso, destacando que dicho sistema web brinda una mejora considerable en todos los procesos mencionados. Aunque los sistemas web son diferentes ya que, una es para gestión de reservas en la industria restaurantera y otro para la gestión de reservas en hospitales, comparten un mismo objetivo el cual es la mejora en el proceso de reservas

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al tiempo promedio de gestión de reserva en restaurantes de la ciudad de Cajamarca, se pudo demostrar que hubo una mejora significativa de 16.12 minutos, según el estadístico de U de Mann Whitney (Sig. 0.01); con lo cual se concluye que el sistema implementado es una herramienta que agiliza el proceso, conllevando a fomentar y dinamizar la economía del sector gastronómico.

De acuerdo a el porcentaje de cantidad de reservas exitosas, se logró comprobar que hubo una mejora significativa de un 20,99%. Con ello se concluye que la aplicación web implementada, ayudará a aumentar la efectividad en la cantidad de reservas exitosas.

Tras la implementación del aplicativo web de gestión de reservas en restaurantes el nivel de satisfacción de los clientes aumento con una significancia de (0.01). Con ello se demostró que tras la implementación de la aplicación web, aumentó la satisfacción de los clientes al gestionar una reserva, conllevando a que haya mayor fidelización por parte de los clientes hacia los restaurantes.

Por último, luego de los resultados satisfactorios de la investigación logrado de los objetivos presentados se pueda concluir que la aplicación web tiene un impacto beneficioso para la gestión de reserva en relación a la disminución del tiempo promedio de atención, el porcentaje de reservas exitosas y la satisfacción del cliente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los desarrolladores integrar algoritmos de personalización y recomendaciones que analicen las preferencias y comportamientos de los usuarios para ofrecer rutas gastronómicas más relevantes. Herramientas de machine learning y análisis de datos pueden mejorar significativamente la experiencia del usuario.
2. Se recomienda a los desarrolladores integrar Mapbox API para brindar información de la ruta de llegada a los restaurantes.
3. Se recomienda a los desarrolladores implementar sistemas de monitoreo y mantenimiento robustos para asegurar la disponibilidad y el rendimiento continuo de la aplicación. Utilizar herramientas como New Relic para el monitoreo de rendimiento y configurar alertas para la detección temprana de problemas.
4. Se recomienda a los futuros investigadores integrar inteligencia artificial (IA) en los estudios relacionados con la gestión de reservas en restaurantes. La implementación de IA puede mejorar considerablemente la eficiencia del proceso de reserva.

REFERENCIAS:

ALVARES, I., 2018. APLICACIÓN DE GESTIÓN DE RESERVAS Y HUÉSPEDES DE HOTEL. [en línea], [consulta: 18 octubre 2023]. Disponible en: https://oa.upm.es/68293/1/TFG_IGNACIO_ALVAREZ_ALVAREZ.pdf.

An Assessment of the Small Business Innovation Research Program: Project Methodology [en línea], 2004. Washington, D.C., UNITED STATES: National Academies Press. [consulta: 24 octubre 2023]. ISBN 978-0-309-54601-0. Disponible en: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=3377312>.

ANTICONA, Y. y NEYRA, J., 2020. FalconTour sistema web-móvil para mejorar los servicios turísticos en la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019. En: Accepted: 2020-12-12T14:50:32Z, *Repositorio Institucional - UCV* [en línea], [consulta: 4 octubre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50162>.

ARRIOLA, A.M., 2015. Las rutas gastronómicas como estrategia de desarrollo. *Revista Cultura*, vol. 20, Disponible en: https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_20_1_las-rutas-gastronomicas-como-estrategia-de-desarrollo-turistico-local.pdf

BUSUIOC, A., CARR, D., GRAY, M., JOSHI, V., MCCOLLUM, M., MCLEOD, B. y HOSSAIN, M., 2021. *The PHP Workshop: Learn to Build Interactive Applications and Kickstart Your Career As a Web Developer* [en línea]. S.l.: s.n. [consulta: 10 octubre 2023]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/reader.action?docID=5969589&ppg=1>.

CALDERÓN, J. y VIARES, L., 2020. PLATAFORMA WEB Y APLICATIVO MÓVIL PARA RESERVACIONES, PEDIDOS Y FACTURACIÓN EN EL RESTAURANTE WILLIAM. [en línea], Disponible en: <http://181.198.35.98/Archivos/VIARES%20AVILA.pdf>.

CAMPBELL, J., 2023. Programas informáticos de gestión de restaurantes: análisis de un software de gestión de reservas y pedidos. En: Accepted: 2023-07-31T08:53:18Z [en línea], [consulta: 3 octubre 2023]. Disponible en: <https://idus.us.es/handle/11441/148296>.

CAMPOS, G. y LULE, N., 2012. La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, vol. 7, no. 13, ISSN 1870-6703. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>

CASTAÑEDA, C.J. y URIARTE, D., 2023. Aplicación móvil multiplataforma basada en la metodología Mobile-D para la gestión de pedidos y reservas en el restaurante Torete's Virú. En: Accepted: 2023-04-10T17:20:19Z, *Repositorio Institucional - UCV* [en línea], [consulta: 3 octubre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110926>.

CHEN, X., JI, Z., FAN, Y. y ZHAN, Y., 2017. Restful API Architecture Based on

Laravel Framework. *Journal of Physics: Conference Series*, vol. 910, no. 1, ISSN 1742-6596. DOI 10.1088/1742-6596/910/1/012016.

CHENG, M., HASHEM, KAJAL y LUNG, L., 1999. *Analysis of Panels and Limited Dependent Variable Models* [en línea]. Cambridge, UNITED KINGDOM: Cambridge University Press. [consulta: 1 noviembre 2023]. ISBN 978-0-511-15588-8. Disponible en: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=201972>.

CLEMENTE, A., 2017. GESTIÓN DE RESERVAS Y PEDIDOS EN RESTAURANTES MEDIANTE DISPOSITIVOS MÓVILES. [en línea], [consulta: 31 octubre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/26284>.

COLEMAN, P., 2021. Validity and Reliability within Qualitative Research in the Caring Sciences. *International Journal of Caring Sciences*, vol. 14,

DE VAUS, D., 2013. *Surveys In Social Research*. S.I.: Routledge. ISBN 978-1-134-08631-3.

FASANDO, F.W.A., 2021. *Ruta gastronómica en los principales restaurantes de la ciudad de Trujillo* [en línea]. 2021. S.I.: s.n. [consulta: 4 octubre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81189>.

FERNÁNDEZ, P., VALLEJO, G. y LIVACIC, P., 2014. Validez Estructurada para una investigación cuasi-experimental de calidad. Se cumplen 50 años de la presentación en sociedad de los diseños cuasi-experimentales. *Anales de Psicología*, vol. 30, no. 2, ISSN 02129728. DOI 10.6018/analesps.30.2.166911.

FIELDING, R. y TAYLOR, R., 2000. Principled Design of the Modern Web Architecture. *ACM Transactions on Internet Technology*, vol. 2, no. 2,

FOWLER, S. y STANWICK, V., 2004. *Web Application Design Handbook : Best Practices for Web-Based Software*. [en línea]. [consulta: 18 octubre 2023]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/reader.action?docID=226717>.

HEALY, M. y PERRY, C., 2000. Comprehensive criteria to judge validity and reliability of qualitative research within the realism paradigm. *Qualitative Market Research*, vol. 3, no. 3, ISSN 13522752. DOI 10.1108/13522750010333861.

HERNANDEZ, A., ESPEJO, B., GONZALEZ, V. y GÓMEZ, J., 2001. ESCALAS DE RESPUESTA TIPO LIKERT: ¿ES RELEVANTE LA ALTERNATIVA "INDIFERENTE"? [en línea], Disponible en: <http://casus.usal.es/pkp/index.php/MdE/article/viewFile/901/842>.

HUAROTE, R.E., 2021. Deep learning para la mejora en la gestión de reservas hospitalarias en el Hospital Marino Molina Scippa de Comas, Lima - 2020. En: Accepted: 2023-02-07T19:27:46Z, *Repositorio Institucional - UCV* [en línea], [consulta: 1 noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106124>.

IMSIROVIC, A., 2018. *Vue. js Quick Start Guide: Learn How to Build Amazing and Complex Reactive Web Applications Easily Using Vue. js* [en línea]. Birmingham, UNITED KINGDOM: Packt Publishing, Limited. [consulta: 2 noviembre 2023]. ISBN 978-1-78934-417-2. Disponible en: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=5568968>.

INEI, 2022. CARACTERIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA. [en línea], [consulta: 30 octubre 2023]. Disponible en: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/cajamarca-caracterizacion.pdf>.

JEAMBEY, Z., 2016. Rutas Gastronómicas y Desarrollo local: un ensayo de conceptualización en Cataluña. *PASOS Revista de turismo y patrimonio cultural*, vol. 14, no. 5, ISSN 16957121. DOI 10.25145/j.pasos.2016.14.079.

KOTHARI, C.R., 2004. *Research Methodology: Methods and Techniques* [en línea]. Daryaganj, INDIA: New Age International Ltd. [consulta: 24 octubre 2023]. ISBN 978-81-224-2488-1. Disponible en: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=431524>.

LÓPEZ, J., 2014. Domine PHP y MySQL. 2ª Edición - Grupo Editorial RA-MA. [en línea]. [consulta: 30 octubre 2023]. Disponible en: https://www.ra-ma.es/libro/domine-php-y-mysql-2a-edicion_49293/.

LOZADA, J., 2014. Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, vol. 3, no. 1, ISSN 1390-9592.

LUNA, Y. y MENDIETA, J., 2019. Propuesta de diseño de una aplicación móvil para la gestión de reservas de mesas, atención y ventas en restaurantes. En: Accepted: 2020-01-22T17:04:16Z, *Universidad Tecnológica del Perú* [en línea], [consulta: 4 octubre 2023]. Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2673>.

MEHTA, C., BHAVSAR, A., OZA, H. y SHAH, S., 2018. *MySQL 8 Administrator's Guide : Effective Guide to Administering High-performance MySQL 8 Solutions* [en línea]. Birmingham: Packt Publishing. [consulta: 1 noviembre 2023]. ISBN 978-1-78839-519-9. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1712730&lang=es&site=eds-live>.

MENDOZA, M. y BARRIOS, J., 2004. Propuestas metodológicas para el desarrollo de aplicaciones Web: una evaluación según la ingeniería de métodos Methodological proposals for Web application developments: a method engineering evaluation. [en línea], [consulta: 30 octubre 2023]. Disponible en: https://www.academia.edu/70786416/Propuestas_metodol%C3%B3gicas_para_el_desarrollo_de_aplicaciones_Web_una_evaluaci%C3%B3n_seg%C3%BAn_la_ingenier%C3%ADa_de_m%C3%A9todos_Methodological_proposals_for_Web_application_developments_a_method_engineering_evaluation.

MINCETUR, 2022. El turismo en Cajamarca aún se encuentra lejos de

recuperarse | IPE. [en línea]. [consulta: 30 octubre 2023]. Disponible en: <https://www.ipe.org.pe/portal/el-turismo-en-cajamarca-aun-se-encuentra-lejos-de-recuperarse/>.

QUINTANA, J.A., 2017. *Aplicación móvil para la gestión de pedidos y reservas en el restaurant «La Carreta» de la Ciudad de Babahoyo* [en línea]. bachelorThesis. S.l.: s.n. [consulta: 2 noviembre 2023]. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8401>.

REUCHER, A., 2021. Diseño de una ruta gastronomica para fortalecer el flujo turistico interno en el distrito de La Arena, 2019. En: Accepted: 2023-03-01T16:04:42Z [en línea], [consulta: 2 noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/10916>.

RONCALLO, O. y GAVIRIA, J., 2022. DESARROLLO DE UN PROTOTIPO DE APLICATIVO WEB A MEDIDA PARA LA GESTIÓN DE RESERVAS HOTELERAS (PMS) EN EL HOTEL SANTA MARÍA POPAYÁN. [en línea], Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/015fa4a1-0f91-4e4f-b4f1-64b8350d5f9d/content>.

ROUMELIOTIS, K.I. y TSELIKAS, N.D., 2022. Evaluating Progressive Web App Accessibility for People with Disabilities. *Network (Basel)*, vol. 2, no. 2, ISSN 2673-8732. DOI 10.3390/network2020022. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=5568968>

SACHDEVA, J.K., 2008. *Business Research Methodology* [en línea]. Mumbai, INDIA: Global Media. [consulta: 24 octubre 2023]. ISBN 978-1-64287-566-9. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=3011363>.

STRATTON, S., 2021. Population Research: Convenience Sampling Strategies. *Prehospital and Disaster Medicine*, vol. 36, no. 4, ISSN 1049023X. DOI 10.1017/S1049023X21000649.

SUAZO, J., 2020. SISTEMA DE INFORMACIÓN INTERACTIVO PARA LA PROMOCIÓN DE LOS PRINCIPALES RECURSOS TURÍSTICOS, FOLKLÓRICOS Y GASTRONÓMICOS DEL DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO, MEDIANTE UN APLICATIVO WEB PARA LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO HUÁNUCO– 2017. [en línea], Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2535>.

VEGA, V., 2021. Consultoría de estrategia empresarial en ruta gastronómica turística del territorio mexicano. *Revista Universidad y Sociedad*, vol. 13, no. 2, ISSN 2218-3620.

YCHPAS, R., 2018. Aplicación web para la gestión de reserva de eventos en Diverscity – Perú. En: Accepted: 2022-01-12T17:50:51Z, *Repositorio Institucional - UCV* [en línea], Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76662>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensión | Indicador | Instrumento | Escala de medición |
|---------------------------------------|---|------------------------|------------|-------------------------|-------------|--------------------|
| Aplicación web de rutas gastronómicas | Según Fowler y Stanwick (2004), es un software que se ejecuta en el navegador web, conocido como aplicación web, es utilizado por las empresas para intercambiar información y ofrecer servicios de manera remota. Estas aplicaciones facilitan la comunicación segura con los clientes según sea necesario. Además, comparten el mismo diseño que las funciones comunes de los sitios web. Este enfoque permite acceder a funciones complejas sin la necesidad de instalar o | | Usabilidad | Interfaces interactivas | Encuesta | Ordinal |

| | | | | | | |
|---------------------|---|---|--------------------------|-------------------------------|-------------------|---------|
| | configurar software adicional. | | | | | |
| Gestión de reservas | Según Luna y Mendieta (2019), la gestión de reservas sigue un procedimiento muy concreto, el cual está definido por el número de clientes que va a asistir a las instalaciones del restaurante, además de indicar la fecha y hora para la reserva para así poder agendar. | De acuerdo con Campos y Lule (2012), esta técnica pretende representar una de las formas más sistematizadas y lógicas para el registro de lo que se pretende conocer. | Eficiencia en la reserva | Facilidad de uso | Encuesta | Ordinal |
| | | | Control de reservas | Tiempo promedio de atención | Ficha de registro | Razón |
| | | | | $PTRA = (RAE/TRP) \times 100$ | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----------------------|-------|
| | | | | PTRA: Porcentaje total de reservas Exitosas. RPE: Reservas procesadas exitosamente TRP: total reservas procesadas | Ficha de registro | Razón |
|--|--|--|--|--|----------------------|-------|

Tabla 01: Operacionalización de variables

Anexo 2: Matriz de consistencia

| TÍTULO | PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL |
|--|---|--|---|
| Aplicativo web de rutas gastronómicas para la gestión de reservas en la Industria Restaurantera, Cajamarca 2023. | ¿Cómo mejora la gestión de reservas con la implementación de un aplicativo web de rutas gastronómicas de la industria restaurantera en Cajamarca? | Determinar la mejora de la gestión de reservas con la implementación del aplicativo web de rutas gastronómicas de la industria restaurantera en Cajamarca. | Las rutas gastronómicas mejoran la gestión de reservas en la industria restaurantera en la ciudad de Cajamarca. |

Cuestionario N° 01

¡Bienvenidos a nuestro cuestionario sobre la eficiencia de la reserva! Estamos emocionados de contar con tu participación en nuestra prueba piloto, donde tu experiencia y retroalimentación desempeñarán un papel crucial en la mejora continua de nuestro aplicativo web de rutas gastronómicas para la gestión de reservas. Queremos asegurarnos de que la reserva sea no solo eficiente, sino también una experiencia fácil y sin complicaciones para ti.

Este cuestionario está diseñado para capturar tus impresiones y percepciones sobre la facilidad en la gestión de reservas. Tus respuestas nos ayudarán a identificar áreas de mejora y a perfeccionar la experiencia de reserva para todos nuestros usuarios.

Escala valorativa:

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Variable: Gestión de reservas | | | | | | | |
|-------------------------------------|----|--|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Eficiencia en la reserva | | | | | | | |
| Indicador | N° | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Facilidad de uso | 1 | ¿Considera que el proceso de reservas es simple y directo? | | | | | |
| | 2 | ¿Considera que el tiempo de respuesta es veloz y eficiente? | | | | | |
| | 3 | ¿Ha experimentado dificultades para brindar datos para la reserva? | | | | | |
| | 4 | ¿Recibe confirmaciones claras después de realizar una reserva? | | | | | |
| | 5 | Basándose en su experiencia, ¿Recomendaría el proceso de reservas? | | | | | |

Cuestionario N° 02

¡Bienvenidos a nuestro cuestionario sobre interfaces interactivas! Estamos emocionados de contar con tu participación en nuestro cuestionario, donde tu experiencia y retroalimentación desempeñarán un papel crucial en la mejora continua de nuestro aplicativo web de rutas gastronómicas para la gestión de reservas. Queremos asegurarnos de que la reserva sea no solo eficiente, sino también una experiencia fácil y sin complicaciones para ti.

Este cuestionario está diseñado para capturar tus impresiones y percepciones sobre la facilidad en la gestión de reservas. Tus respuestas nos ayudarán a identificar áreas de mejora y a perfeccionar la experiencia de reserva para todos nuestros usuarios.

Escala valorativa:

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Variable: Aplicación web de rutas gastronómicas | | | | | | | |
|---|----|---|---------|---|---|---|---|
| Dimensión: Usabilidad | | | Prueba: | | | | |
| Indicador | N° | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Interfaces interactivas | 1 | ¿Encuentra fácil el proceso para realizar una reserva? | | | | | |
| | 2 | ¿Las funciones que realiza para efectuar una reserva, son fáciles de utilizar? | | | | | |
| | 3 | ¿Encuentra útil la información proporcionada en el proceso de reserva? | | | | | |
| | 4 | ¿El diseño de procesos que realiza es atractivo y coherente con el tema gastronómico? | | | | | |
| | 5 | ¿Con qué frecuencia realizas reservas? | | | | | |

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario acerca del indicador interfaces interactivas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | Ipanaque Trelles Juan Joel |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | ESPECIALISTA EN SISTEMAS INFORMATICOS. |
| Institución donde labora: | MINICIPALIDAD DE PIURA |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario acerca del indicador de Interfaces interactivas |
| Autora: | -Cueva Espinoza, Jeason Arturo -Gutierrez Sabogal, Leonardo Daniel |
| Procedencia: | Elaboración propia |
| Administración: | Propia |
| Tiempo de aplicación: | 15 días |
| Ámbito de aplicación: | Industria restaurantera |
| Significación: | Se trabajará la dimensión "usabilidad", cuyos ítems serán 5 preguntas sobre la facilidad de uso en el proceso de gestión de la reserva, cuya escala de medición de la encuesta será escala de Likert en donde 1= nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = frecuentemente y 5= casi siempre |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|------------|
| Ordinal | Usabilidad | |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario acerca del indicador de facilidad de uso de la dimensión eficiencia en la reserva de la variable gestión de reservas elaborado por

Cueva Espinoza, Jeason Arturo y Gutierrez Sabogal Leonardo Daniel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 no cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Usabilidad

- Primera dimensión: Usabilidad
- Objetivos de la Dimensión: El instrumento medirá las interfaces interactivas.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Interfaces interactivas | ¿Encuentras fácil navegar por las diferentes secciones de la aplicación? | 4 | 3 | 3 | |
| | ¿Las funciones interactivas, como la selección de rutas gastronómicas, son fáciles de utilizar? | 4 | 4 | 3 | |
| | ¿La aplicación es fácil de usar en dispositivos móviles? | 4 | 3 | 3 | |
| | ¿Encuentras útil la información proporcionada durante la reserva, como menús, horarios y ubicaciones? | 3 | 3 | 3 | |
| | ¿El diseño de la interfaz es atractivo y coherente con el tema gastronómico? | 4 | 3 | 3 | |



.....
Mg. Juan Joel Ipanaque Trelles
CIP. 92920

Firma del evaluador
DNI: 02896611

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario acerca del indicador interfaces interactivas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|--|
| Nombre del juez: | Cruz Yesan Jeison Smith |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | ANALISTA OPERACIONAL PLENO |
| Institución donde labora: | COMPANIA MINERA MISKY MAYO |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|------------------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario acerca del indicador de Interfaces interactivas |
| Autora: | -Cueva Espinoza, Jeason Arturo -Gutierrez Sabogal, Leonardo Daniel |
| Procedencia: | Elaboración propia |
| Administración: | Propia |
| Tiempo de aplicación: | 15 días |
| Ámbito de aplicación: | Industria restaurantera |
| Significación: | Se trabajará la dimensión "usabilidad", cuyos items serán 5 preguntas sobre la facilidad de uso en el proceso de gestión de la reserva, cuya escala de medición de la encuesta será escala de Likert en donde 1= nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = frecuentemente y 5= casi siempre |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|------------|
| Ordinal | Usabilidad | |

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario acerca del indicador de facilidad de uso de la dimensión eficiencia en la reserva de la variable gestión de reservas elaborado por Cueva Espinoza, Jason Arturo y Gutiérrez Sabogal Leonardo Daniel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Usabilidad

- Primera dimensión: Usabilidad
- Objetivos de la Dimensión: El instrumento medirá las interfaces interactivas.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Interfaces interactivas | ¿Considera que el proceso de reservas es simple y directo? | 3 | 3 | 3 | |
| | ¿Considera que el tiempo de respuesta es veloz y eficiente? | 3 | 4 | 4 | |
| | ¿Ha experimentado dificultades para brindar datos para la reserva? | 4 | 4 | 3 | |
| | ¿Recibe confirmaciones claras después de realizar una reserva? | 4 | 3 | 3 | |
| | Basándose en su experiencia, ¿Recomendaría el proceso de reservas? | 4 | 3 | 3 | |



JERÓN SMITH CRUJEVAS
INGENIERO DE SISTEMAS
REG. CIP N° 223426

Firma del evaluador
DNI: 71553125

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario acerca del indicador interfaces interactivas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | Nizama Torres Gilbert |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMATICA Y SISTEMAS |
| Institución donde labora: | JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRAULICO DEL BAJO Y MEDIO PIURA |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario acerca del indicador de Interfaces interactivas |
| Autora: | -Cueva Espinoza, Jeason Arturo -Gutierrez Sabogal, Leonardo Daniel |
| Procedencia: | Elaboración propia |
| Administración: | Propia |
| Tiempo de aplicación: | 15 días |
| Ámbito de aplicación: | Industria restaurantera |
| Significación: | Se trabajará la dimensión "usabilidad", cuyos ítems serán 5 preguntas sobre la facilidad de uso en el proceso de gestión de la reserva, cuya escala de medición de la encuesta será escala de Likert en donde 1= nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = frecuentemente y 5= casi siempre |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|------------|
| Ordinal | Usabilidad | |

5. Presentación de Instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario acerca del indicador de facilidad de uso de la dimensión eficiencia en la reserva de la variable gestión de reservas elaborado por

Cueva Espinoza, Jeason Arturo y Gutierrez Sabogal Leonardo Daniel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Usabilidad

- Primera dimensión: Usabilidad
- Objetivos de la Dimensión: El instrumento medirá las interfaces interactivas.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Usabilidad | ¿Considera que el proceso de reservas es simple y directo? | 3 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera que el tiempo de respuesta es veloz y eficiente? | 4 | 4 | 3 | |
| | ¿Ha experimentado dificultades para brindar datos para la reserva? | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Recibe confirmaciones claras después de realizar una reserva? | 3 | 3 | 4 | |
| | Basándose en su experiencia, ¿Recomendaría el proceso de reservas? | 4 | 3 | 4 | |


Gilbert Nizama Torres
INGENIERO DE SISTEMAS
Reg. CIP. 142330

Firma del evaluador
DNI: 40240294

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario acerca del indicador de facilidad de uso de la dimensión eficiencia en la reserva de la variable gestión de reservas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | Cruz Yesan Jeison Smith |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | ANALISTA OPERACIONAL PLENO |
| Institución donde labora: | COMPANIA MINERA MISKY MAYO |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario acerca del indicador de facilidad de uso de la dimensión eficiencia en la reserva de la variable gestión de reservas. |
| Autora: | -Cueva Espinoza, Jeason Arturo -Gutierrez Sabogal, Leonardo Daniel |
| Procedencia: | Elaboración propia |
| Administración: | Propia |
| Tiempo de aplicación: | 15 días |
| Ámbito de aplicación: | Industria restaurantera |
| Significación: | Se trabajará la dimensión "eficiencia en la reserva", cuyos ítems serán 5 preguntas sobre la facilidad de uso en el proceso de gestión de la reserva, cuya escala de medición de la encuesta será escala de Likert en donde 1= nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = frecuentemente y 5= casi siempre |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|--------------------------|------------|
| Ordinal | Eficiencia en la reserva | |

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario acerca del indicador de facilidad de uso de la dimensión eficiencia en la reserva de la variable gestión de reservas elaborado por Cueva Espinoza, Jason Arturo y Gutiérrez Sabogal Leonardo Daniel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Eficiencia de la reserva

- Primera dimensión: Eficiencia de la reserva
- Objetivos de la Dimensión: El instrumento medirá la facilidad de uso al momento de ejecutar la gestión de reservas en pre o post test.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Facilidad de uso | ¿Considera que el proceso de reservas es simple y directo? | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera que el tiempo de respuesta es veloz y eficiente? | 3 | 3 | 4 | |
| | ¿Ha experimentado dificultades para brindar datos para la reserva? | 4 | 4 | 3 | |
| | ¿Recibe confirmaciones claras después de realizar una reserva? | 3 | 3 | 4 | |
| | Basándose en su experiencia, ¿Recomendaría el proceso de reservas? | 4 | 4 | 3 | |



JERÓN SMITH CRUZ YESSAN
INGENIERO DE SISTEMAS
RSG. CIP N° 223426

Firma del evaluador
DNI: 71553125

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario acerca del indicador de facilidad de uso de la dimensión eficiencia en la reserva de la variable gestión de reservas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|--|--------------------|
| Nombre del juez: | Nizama Torres Gilbert | |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () | () |
| Área de formación académica: | Clínica () | Social () |
| | Educativa (X) | Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMATICA Y SISTEMAS | |
| Institución donde labora: | JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRAULICO DEL BAJO Y MEDIO PIURA | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () | |
| | Más de 5 años (x) | |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario acerca del indicador de facilidad de uso de la dimensión eficiencia en la reserva de la variable gestión de reservas. |
| Autora: | -Cueva Espinoza, Jeason Arturo -Gutierrez Sabogal, Leonardo Daniel |
| Procedencia: | Elaboración propia |
| Administración: | Propia |
| Tiempo de aplicación: | 15 días |
| Ámbito de aplicación: | Industria restaurantera |
| Significación: | Se trabajará la dimensión "eficiencia en la reserva", cuyos ítems serán 5 preguntas sobre la facilidad de uso en el proceso de gestión de la reserva, cuya escala de medición de la encuesta será escala de Likert en donde 1= nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = frecuentemente y 5= casi siempre |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|--------------------------|------------|
| Ordinal | Eficiencia en la reserva | |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario acerca del indicador de facilidad de uso de la dimensión eficiencia en la reserva de la variable gestión de reservas elaborado por Cueva Espinoza, Jeason Arturo y Gutierrez Sabogal Leonardo Daniel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 no cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Eficiencia de la reserva

- Primera dimensión: Eficiencia de la reserva
- Objetivos de la Dimensión: El instrumento medirá la facilidad de uso al momento de ejecutar la gestión de reservas en pre o post test.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Facilidad de uso | ¿Considera que el proceso de reservas es simple y directo? | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera que el tiempo de respuesta es veloz y eficiente? | 3 | 4 | 4 | |
| | ¿Ha experimentado dificultades para brindar datos para la reserva? | 3 | 3 | 3 | |
| | ¿Recibe confirmaciones claras después de realizar una reserva? | 3 | 4 | 3 | |
| | Basándose en su experiencia, ¿Recomendaría el proceso de reservas? | 3 | 4 | 4 | |


Gilbert Nizama Torres
INGENIERO DE SISTEMAS
Reg. CIP. 142320

Firma del evaluador
DNI: 40240294

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario acerca del indicador de facilidad de uso de la dimensión eficiencia en la reserva de la variable gestión de reservas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|--|----------------------------------|
| Nombre del juez: | Ipanaque Trelles Juan Joel | |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () | |
| Área de formación académica: | Clínica () Educativa (X) | Social () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | ESPECIALISTA EN SISTEMAS INFORMATICOS. | |
| Institución donde labora: | MINICIPALIDAD DE PIURA | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) | |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario acerca del indicador de facilidad de uso de la dimensión eficiencia en la reserva de la variable gestión de reservas. |
| Autora: | -Cueva Espinoza, Jeason Arturo -Gutierrez Sabogal, Leonardo Daniel |
| Procedencia: | Elaboración propia |
| Administración: | Propia |
| Tiempo de aplicación: | 15 días |
| Ámbito de aplicación: | Industria restaurantera |
| Significación: | Se trabajará la dimensión "eficiencia en la reserva", cuyos ítems serán 5 preguntas sobre la facilidad de uso en el proceso de gestión de la reserva, cuya escala de medición de la encuesta será escala de Likert en donde 1= nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = frecuentemente y 5= casi siempre |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|--------------------------|------------|
| Ordinal | Eficiencia en la reserva | |

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario acerca del indicador de facilidad de uso de la dimensión eficiencia en la reserva de la variable gestión de reservas elaborado por

Cueva Espinoza, Jeason Arturo y Gutierrez Sabogal Leonardo Daniel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 no cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Eficiencia de la reserva

- Primera dimensión: Eficiencia de la reserva
- Objetivos de la Dimensión: El instrumento medirá la facilidad de uso al momento de ejecutar la gestión de reservas en pre o post test.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Facilidad de uso | ¿Considera que el proceso de reservas es simple y directo? | 4 | 3 | 3 | |
| | ¿Considera que el tiempo de respuesta es veloz y eficiente? | 4 | 4 | 3 | |
| | ¿Ha experimentado dificultades para brindar datos para la reserva? | 4 | 3 | 3 | |
| | ¿Recibe confirmaciones claras después de realizar una reserva? | 3 | 3 | 3 | |
| | Basándose en su experiencia, ¿Recomendaría el proceso de reservas? | 4 | 3 | 3 | |



Mg. Juan Joel Ipanaque Trellis
CIP. 92920

Firma del evaluador
DNI: 02896611

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Ficha de observación acerca del indicador tiempo promedio de atención de reservas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|---|--|--|
| Nombre del juez: | Nizama Torres Gilbert | |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () | |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional () | |
| Áreas de experiencia profesional: | JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMATICA Y SISTEMAS | |
| Institución donde labora: | JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRAULICO DEL BAJO Y MEDIO PIURA | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) | |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|------------------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Ficha de observación acerca del indicador tiempo promedio de atención de reservas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas |
| Autora: | -Cueva Espinoza, Jeason Arturo -Gutierrez Sabogal, Leonardo Daniel |
| Procedencia: | Elaboración propia |
| Administración: | Propia |
| Tiempo de aplicación: | 9 días |
| Ámbito de aplicación: | Industria restaurantera |
| Significación: | Se trabajará la dimensión "control de reservas", cuyos ítems serán los días que se realizara el estudio sobre el tiempo promedio que tomara realizar reservas. |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|------------|
| Ordinal | Control de reservas | |

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la ficha de observación acerca del indicador de control de reservas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas elaborado por Cueva Espinoza, Jeason Arturo y Gutiérrez Sabogal Leonardo Daniel en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Control de reservas

- Primera dimensión: Control de reservas
- Objetivos de la Dimensión: El instrumento medirá el tiempo promedio que tomará gestionar reservas durante un ítem(día)

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Control de reservas | Suma total de todos los tiempos | 3 | 3 | 4 | |
| | Total de reservas procesadas | 3 | 4 | 4 | |
| | Promedio de atención de reserva (por minutos) | 4 | 3 | 3 | |




Gilbert Lizama Torres
INGENIERO DE SISTEMAS
Reg. CIP. 142320

Firma del evaluador
DNI: 40240294

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Ficha de observación acerca del indicador tiempo promedio de atención de reservas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | Cruz Yesan Jeison Smith |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | ANALISTA OPERACIONAL PLENO |
| Institución donde labora: | COMPAÑÍA MINERA MISKY MAYO |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Ficha de observación acerca del indicador tiempo promedio de atención de reservas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas |
| Autora: | -Cueva Espinoza, Jeason Arturo -Gutierrez Sabogal, Leonardo Daniel |
| Procedencia: | Elaboración propia |
| Administración: | Propia |
| Tiempo de aplicación: | 15 días |
| Ámbito de aplicación: | Industria restaurantera |
| Significación: | Se trabajará la dimensión "control de reservas", cuyos ítems serán los días que se realizara el estudio sobre el tiempo promedio que tomara realizar reservas. |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|------------|
| Ordinal | Control de reservas | |

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la ficha de observación acerca del indicador de control de reservas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas elaborado por Cueva Espinoza, Jeason Arturo y Gutiérrez Sabogal Leonardo Daniel en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Control de reservas

- Primera dimensión: Control de reservas
- Objetivos de la Dimensión: El instrumento medirá el tiempo promedio que tomará gestionar reservas durante un ítem(día)

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Control de reservas | Suma total de todos los tiempos | 3 | 3 | 3 | |
| | Total de reservas procesadas | 3 | 4 | 4 | |
| | Promedio de atención de reserva (por minutos) | 4 | 4 | 3 | |



ARSON SMITH CRUZESÁN
INGENIERO DE SISTEMAS
REG. CIP N° 223426

Firma del evaluador
DNI: 71553125

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Ficha de observación acerca del indicador tiempo promedio de atención de reservas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | Ipanaque Trelles Juan Joel |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | ESPECIALISTA EN SISTEMAS INFORMATICOS. |
| Institución donde labora: | MINICIPALIDAD DE PIURA |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Ficha de observación acerca del indicador tiempo promedio de atención de reservas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas |
| Autora: | -Cueva Espinoza, Jeason Arturo -Gutiérrez Sabogal, Leonardo Daniel |
| Procedencia: | Elaboración propia |
| Administración: | Propia |
| Tiempo de aplicación: | 9 días |
| Ámbito de aplicación: | Industria restaurantera |
| Significación: | Se trabajará la dimensión "control de reservas", cuyos ítems serán los días que se realizara el estudio sobre el tiempo promedio que tomara realizar reservas. |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|------------|
| Ordinal | Control de reservas | |

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la ficha de observación acerca del indicador de control de reservas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas elaborado por Cueva Espinoza, Jeason Arturo y Gutiérrez Sabogal Leonardo Daniel en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Control de reservas

- Primera dimensión: Control de reservas
- Objetivos de la Dimensión: El instrumento medirá el tiempo promedio que tomará gestionar reservas durante un ítem(día)

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Control de reservas | Suma total de todos los tiempos | 3 | 4 | 4 | |
| | Total de reservas procesadas | 3 | 3 | 4 | |
| | Promedio de atención de reserva (por minutos) | 4 | 4 | 4 | |



Mg. Juan José Casaque Trellis
CIP. 92920

Firma del evaluador
DNI: 02896611

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Ficha de observación acerca del indicador porcentaje promedio de reservas exitosas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|--|--------------------|
| Nombre del juez: | Nizama Torres Gilbert | |
| Grado profesional: | Maestría (x) | Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () | Social () |
| | Educativa (X) | Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMATICA Y SISTEMAS | |
| Institución donde labora: | JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRAULICO DEL BAJO Y MEDIO PIURA | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () | |
| | Más de 5 años (x) | |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Ficha de observación acerca del indicador porcentaje promedio de reservas exitosas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas |
| Autora: | -Cueva Espinoza, Jeason Arturo -Gutiérrez Sabogal, Leonardo Daniel |
| Procedencia: | Elaboración propia |
| Administración: | Propia |
| Tiempo de aplicación: | 9 días |
| Ámbito de aplicación: | Industria restaurantera |
| Significación: | Se trabajará la dimensión "control de reservas", cuyos ítems serán los días que se realizara el estudio sobre el porcentaje promedio de reservas gestionadas exitosamente |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|---------------------------------------|------------|
| Ordinal | Porcentaje medio de reservas exitosas | |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la ficha de observación acerca del indicador de porcentaje medio de reservas exitosas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas elaborado por Cueva Espinoza, Jeason Arturo y Gutiérrez Sabogal Leonardo Daniel en el año 2024 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Porcentaje promedio de reservas exitosas

- Primera dimensión: Control de reservas
- Objetivos de la Dimensión: El instrumento medirá el porcentaje promedio de reservas exitosas durante un ítem(día)

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------|---------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Control de reservas | Reservas procesadas exitosamente | 4 | 4 | 4 | |
| | Total de reservas procesadas | 4 | 4 | 4 | |
| | Porcentaje total de reservas exitosas | 4 | 4 | 4 | |



Gilbert Nizama Torres
INGENIERO DE SISTEMAS
Reg. CIP. 142330

Firma del evaluador
DNI: 40240294

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Ficha de observación acerca del indicador porcentaje promedio de reservas exitosas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|--|--|
| Nombre del juez: | Cruz Yesan Jeison Smith | |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () | |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional () | |
| Áreas de experiencia profesional: | ANALISTA OPERACIONAL PLENO | |
| Institución donde labora: | COMPANÍA MINERA MISKY MAYO | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) | |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Ficha de observación acerca del indicador porcentaje promedio de reservas exitosas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas |
| Autora: | -Cueva Espinoza, Jeason Arturo -Gutiérrez Sabogal, Leonardo Daniel |
| Procedencia: | Elaboración propia |
| Administración: | Propia |
| Tiempo de aplicación: | 9 días |
| Ámbito de aplicación: | Industria restaurantera |
| Significación: | Se trabajará la dimensión "control de reservas", cuyos ítems serán los días que se realizara el estudio sobre el porcentaje promedio de reservas gestionadas exitosamente |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|---------------------------------------|------------|
| Ordinal | Porcentaje medio de reservas exitosas | |

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la ficha de observación acerca del indicador de porcentaje medio de reservas exitosas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas elaborado por

Cueva Espinoza, Jason Arturo y Gutiérrez Sabogal Leonardo Daniel en el año 2024 De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento Porcentaje promedio de reservas exitosas

- Primera dimensión: Control de reservas
- Objetivos de la Dimensión: El instrumento medirá el porcentaje promedio de reservas exitosas durante un ítem(día)

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------|---------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Control de reservas | Reservas procesadas exitosamente | 4 | 4 | 3 | |
| | Total de reservas procesadas | 3 | 4 | 4 | |
| | Porcentaje total de reservas exitosas | 3 | 4 | 4 | |



JEYON SMITH CRUZESÁN
INGENIERO DE SISTEMAS
REG. CIP N° 223426

Firma del evaluador
DNI: 71553125

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Ficha de observación acerca del indicador porcentaje promedio de reservas exitosas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|--|--|
| Nombre del juez: | Ipanaque Trelles Juan Joel | |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () | |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional () | |
| Áreas de experiencia profesional: | ESPECIALISTA EN SISTEMAS INFORMATICOS. | |
| Institución donde labora: | MUNICIPALIDAD DE PIURA | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) | |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|------------------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Ficha de observación acerca del indicador porcentaje promedio de reservas exitosas de la dimensión control de reservas de la variable <u>gestión de reservas</u> |
| Autora: | -Cueva Espinoza, Jeason Arturo -Gutiérrez Sabogal, Leonardo Daniel |
| Procedencia: | Elaboración propia |
| Administración: | Propia |
| Tiempo de aplicación: | 9 días |
| Ámbito de aplicación: | Industria restaurantera |
| Significación: | Se trabajará la dimensión "control de reservas", cuyos ítems serán los días que se realizara el estudio sobre el porcentaje promedio de reservas gestionadas exitosamente |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|---------------------------------------|------------|
| Ordinal | Porcentaje medio de reservas exitosas | |

5. **Presentación de Instrucciones para el Juez:**

A continuación, a usted le presento la ficha de observación acerca del indicador de porcentaje medio de reservas exitosas de la dimensión control de reservas de la variable gestión de reservas elaborado por

Cueva Espinoza, Jeason Arturo y Gutiérrez Sabogal Leonardo Daniel en el año 2024 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Porcentaje promedio de reservas exitosas

- Primera dimensión: Control de reservas
- Objetivos de la Dimensión: El instrumento medirá el porcentaje promedio de reservas exitosas durante un ítem(día)

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------|---------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Control de reservas | Reservas procesadas exitosamente | 3 | 4 | 3 | |
| | Total de reservas procesadas | 3 | 3 | 4 | |
| | Porcentaje total de reservas exitosas | 4 | 4 | 4 | |



Mp. Juan José González Trillas
CIP. 92920

Firma del evaluador
DNI: 02896611

Anexo 5: Modelo del consentimiento o asentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Aplicativo web de rutas gastronómicas para la gestión de reservas en la industria restaurantera, Cajamarca 2023

Investigadores: Cueva Espinoza Jeason Arturo, Gutiérrez Sabogal Leonardo Daniel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Aplicativo web de rutas gastronómicas para la gestión de reservas en la industria restaurantera, Cajamarca 2023", cuyo objetivo es Determinar la mejora de la gestión de reservas con la implementación del aplicativo web de rutas gastronómicas de la industria restaurantera en Cajamarca. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento: Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Aplicativo web de rutas gastronómicas para la gestión de reservas en la industria restaurantera, Cajamarca 2023".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de su agrado. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria:

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo:

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios:

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad:

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: Cueva Espinoza Jeason Arturo, Gutiérrez Sabogal Leonardo Daniel, email: jcuevaes28@ucvvirtual.edu.pe, lgutierrezsab@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento: Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Restaurantes participantes: **Manos Piuranas, Warique Chelo, Zarco, 10 lucas, Rafael Café, Asador, Puerto Escondido, Entre Costillas, Castope, Pollo a la brasa, Señora brasa, Pacos Grill.**

Fecha y hora: 11-29-2023 12:00:00 PM



CORPORACION USOMY SAC
RUC 2050925843

Jairo Jopell Risco Leon
GERENTE GENERAL

Anexo 6: Solicitud para acceder a la información



RUC: 20608256513

Razón Social: Corporación Usqay S.A.C

SR. JAIRO JONELL RISCO LEON
GERENTE GENERAL DE LA CORPORACIÓN USQAY

ASUNTO : SOLICITO FACILIDADES PARA ACCEDER A INFORMACIÓN
FECHA : PIURA, 01 DE OCTUBRE 2023

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo y asimismo informarle que la **DIRECCIÓN EJECUTIVA Y COMITÉ DE INVESTIGACIÓN** le dio proveído favorable a los estudiantes **CUEVA ESPINOZA JEASON ARTURO** y **GUTIERREZ SABOGAL LEONARDO DANIEL** para desarrollar el trabajo de investigación titulado **"APLICATIVO WEB DE RUTAS GASTRONOMICAS PARA LA GESTIÓN DE RESERVAS EN LA INDUSTRIA RESTAURANTERA, CAJAMARCA 2023"** por lo cual, necesitarán que se les brinde acceso a información de los clientes ubicados en la ciudad de Cajamarca para el desarrollo y ejecución del sistema.

Agradeciendo la atención y apoyo que le brinde a lo solicitado. Es propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal.


CORPORACION USQAY SAC
RUC: 20608256513
Jairo Jonell Risco Leon
GERENTE GENERAL



Piura - Perú

Calle Tacna #260 - Oficina 1B/C / ventas@sistemausqay.com / (01) 6429147

Anexo 7: Confiabilidad de prueba piloto

Cuestionario 1

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 16 | 100.0 |
| | Excluido ^a | 0 | .0 |
| | Total | 16 | 100.0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| .843 | .846 | 5 |

Elaboración: Software SPSS

Cuestionario 2

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 16 | 100.0 |
| | Excluido ^a | 0 | .0 |
| | Total | 16 | 100.0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| .829 | .829 | 5 |

Elaboración: Software SPSS

Anexo 8: Metodología de desarrollo

ASIGNACIÓN DE ROLES

Ahora, se muestra la asignación de roles para la realización de la aplicación web

| N°01 | ROL | ASUMIDO POR |
|------|---------------|------------------------------------|
| 1 | Product Owner | Gerente de TI |
| 2 | Scrum Master | Equipo de trabajo de investigación |
| 3 | Equipo | Equipo de trabajo de investigación |

HISTORIAS DE USUARIOS

Para las historias de usuarios necesarias para el desarrollo del sistema son las siguientes:

- Historia H1: Diseño de BD

En esta historia se detalló el diseño de la base de datos, el detalle se puede visualizar en la siguiente tabla.

| Nombre | Diseño de BD |
|--------------------|---|
| ID | H01 |
| Descripción | La base de datos se desarrollará en MySQL, además se realizará un diccionario de la base de datos con la finalidad de documentar el |

| | |
|----------------------|--|
| | listado de tablas y sus características para alguna modificación a futuro. |
| Usuario | Administrador |
| Importancia | Alta |
| Cómo probarlo | -Reporte del modelo físico de la base de datos. -Reporte del modelo lógico de la base de datos. |

- Historia H2: Acceso a la aplicación web

En esta historia se detalló el acceso al sistema, el detalle se puede ver en la siguiente tabla

| Nombre | Acceso a la aplicación web |
|----------------------|---|
| ID | |
| Descripción | Permite al usuario ingresar a la aplicación web a través de un correo y una contraseña, también se controlará los niveles de acceso, es decir, que por cada tipo de usuario habrá limitaciones a las funcionalidades del sistema. |
| Usuario | Usuario Final |
| Importancia | |
| Cómo probarlo | -Visualizar interfaz de inicio de sesión para ingresar los datos de acceso (correo y contraseña) -Ingresar con un usuario tipo Usuario y mostrar el menú principal con las opciones asignadas para ese tipo de usuario como son, los distintos restaurantes para poder reservar. -Ingresar con un usuario tipo Restaurante y mostrar las opciones asignadas para ese tipo de usuario como lo son, |

| | |
|--|--|
| | Creación y edición de salones, colocar la cantidad de mesas disponibles para reservas y el listado de reservas realizadas. |
|--|--|

- Historia H3: Exploración de restaurantes

| Nombre | Exploración de restaurantes |
|----------------------|---|
| ID | H03 |
| Descripción | Permite al usuario buscar restaurantes por tipo de cocina, además de poder ver la disponibilidad de los mismos. |
| Usuario | Usuario Final |
| Importancia | Alta |
| Cómo probarlo | -Ingresar como usuario tipo Usuario y mostrar las distintas categorías de restaurantes registrados en el aplicativo web, para que el usuario final pueda elegir según sus gustos, además de ver la disponibilidad de horario de los restaurantes. |

- Historia H4: Realización de reservas

| Nombre | Realización de reservas |
|----------------------|---|
| ID | H04 |
| Descripción | En el aplicativo web, el usuario debe poder elegir la fecha y hora deseada, el número de personas, y cualquier solicitud especial (como preferencias de asientos). |
| Usuario | Usuario Final |
| Importancia | Alta |
| Como probarlo | -Intentar realizar reservas en distintas fechas y horas y verificar que se confirman correctamente. -Intentar realizar una reserva en una fecha y hora que ya no haya disponibilidad y que se muestre un mensaje de que ya no hay mesas disponibles. |

- Historia H5: Solicitar ubicación

| Nombre | Solicitar ubicación |
|----------------------|--|
| ID | H05 |
| Descripción | Al momento de ingresar al aplicativo web, se solicitará su ubicación para obtener una mejor interacción con restaurantes de la ciudad de Cajamarca. |
| Usuario | Usuario Final |
| Importancia | Alta |
| Como probarlo | -Ingresar al aplicativo desde dispositivos diferentes y que en cada uno de los dispositivos (en la primera vez), el aplicativo web solicite la ubicación de donde se encuentran ubicados |

- Historia H6: Gestión del perfil

| Nombre | Gestión del perfil |
|----------------------|--|
| ID | H06 |
| Descripción | Permite a los propietarios/administradores de los restaurantes, actualizar la cantidad de mesas que tenga a disposición de reservar, para que se pueda proporcionar la mejor información a los clientes. |
| Usuario | Administrador/dueño de restaurante |
| Importancia | Alta |
| Como probarlo | -Crear un perfil tipo Restaurante y que se registre correctamente -Editar la información de la cantidad de mesas y visualizar que los cambios se muestren correctamente |

- Historia H7: Gestión de reservas

| Nombre | Gestión de reservas |
|--------------------|---|
| ID | H07 |
| Descripción | Permite a los propietarios/administradores de los restaurantes, poder visualizar y gestionar las reservas |

| | |
|----------------------|---|
| | entrantes, para que así pueda administrar correctamente el flujo de los clientes |
| Usuario | Administrador/dueño de restaurante |
| Importancia | Alta |
| Como probarlo | -Visualizar las reservas que los usuarios tipo Usuario realicen en su restaurante correspondientemente. |

- Historia H8:

| Nombre | Creación de cupones |
|----------------------|---|
| ID | H08 |
| Descripción | Permite que los usuarios tipo Restaurante pueda crear cupones para que los usuarios tipo Usuario puedan utilizarlos al momento de gestionar una reserva |
| Usuario | Administrador/dueño de restaurante |
| Importancia | Alta |
| Como probarlo | -Con el usuario tipo Restaurante, hacer la creación de nuevos cupones a utilizar. -Con el usuario tipo Usuario, al momento de gestionar una reserva, poder colocar el cupón exitosamente |

- Historia H9:

| Nombre | Creación de restaurantes |
|----------------------|--|
| ID | H09 |
| Descripción | Permite realizar la creación de usuarios tipo Restaurante, para tener una interfaz distinta al que los usuarios tipo Usuario |
| Usuario | Administrador del sistema web |
| Importancia | Alta |
| Como probarlo | -Realizar la creación de usuarios del tipo Restaurante, al finalizar de colocar los datos, verificar si se creo correctamente el usuario tipo Restaurante. |

- Historia H10:

| Nombre | Mantenimiento de Usuarios |
|----------------------|---|
| ID | H10 |
| Descripción | Permite poder realizar un mantenimiento a los usuarios, como eliminarlos, editarlos. |
| Usuario | Administrador del sistema web |
| Importancia | Alta |
| Como probarlo | -Eliminar usuarios tipo Restaurante y que se refleje en la interfaz principal -Editar datos de los usuarios y que se visualicen. |

PILA DE PRODUCTO

| ID | HISTORIA | PRIORIDAD | ESTIMACIÓN |
|-----|--|-----------|------------|
| H01 | Diseño de BD | Alta | 5 |
| H02 | Acceso a la aplicación web | Alta | 3 |
| H03 | Exploración de restaurantes (Usuario) | Alta | 4 |
| H04 | Realización de reservas (Usuario) | Alta | 4 |
| H05 | Solicitar ubicación (Administrador del sistema web) | Media | 2 |
| H06 | Gestión de perfil | Media | 3 |
| H07 | Gestión de reservas | Alta | 5 |
| H08 | Creación de cupones | Baja | 1 |
| H09 | Creación de restaurantes | Alta | 5 |
| H10 | Mantenimiento de usuarios | Media | 3 |

Pantallazos generados:

Interfaz de inicio usuario tipo Usuario

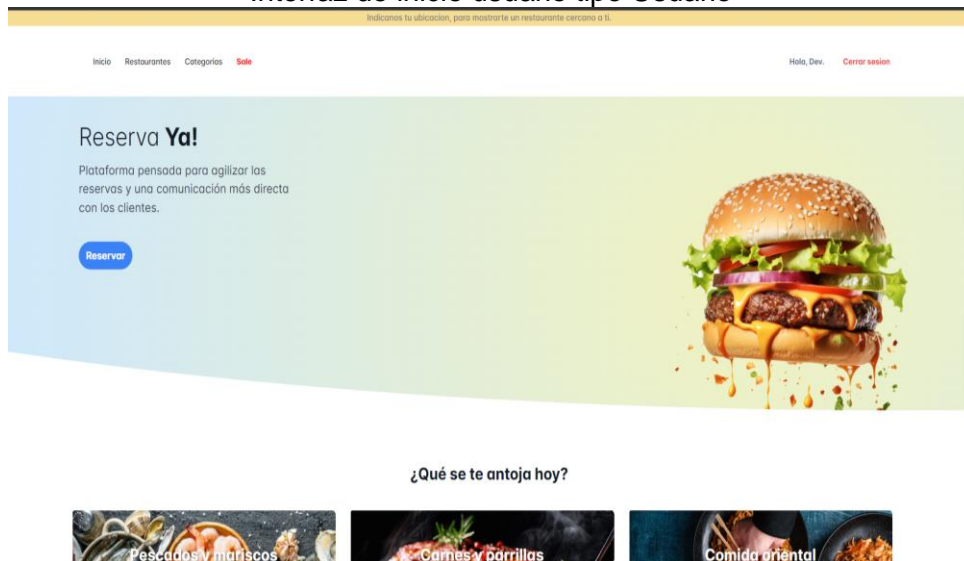
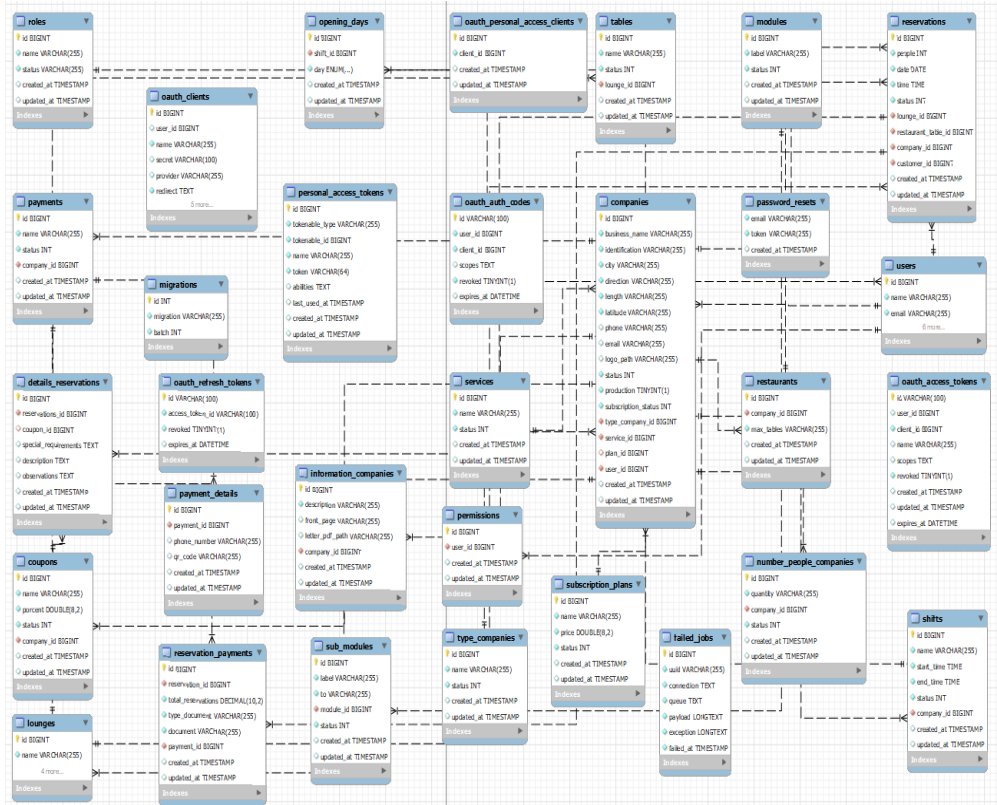
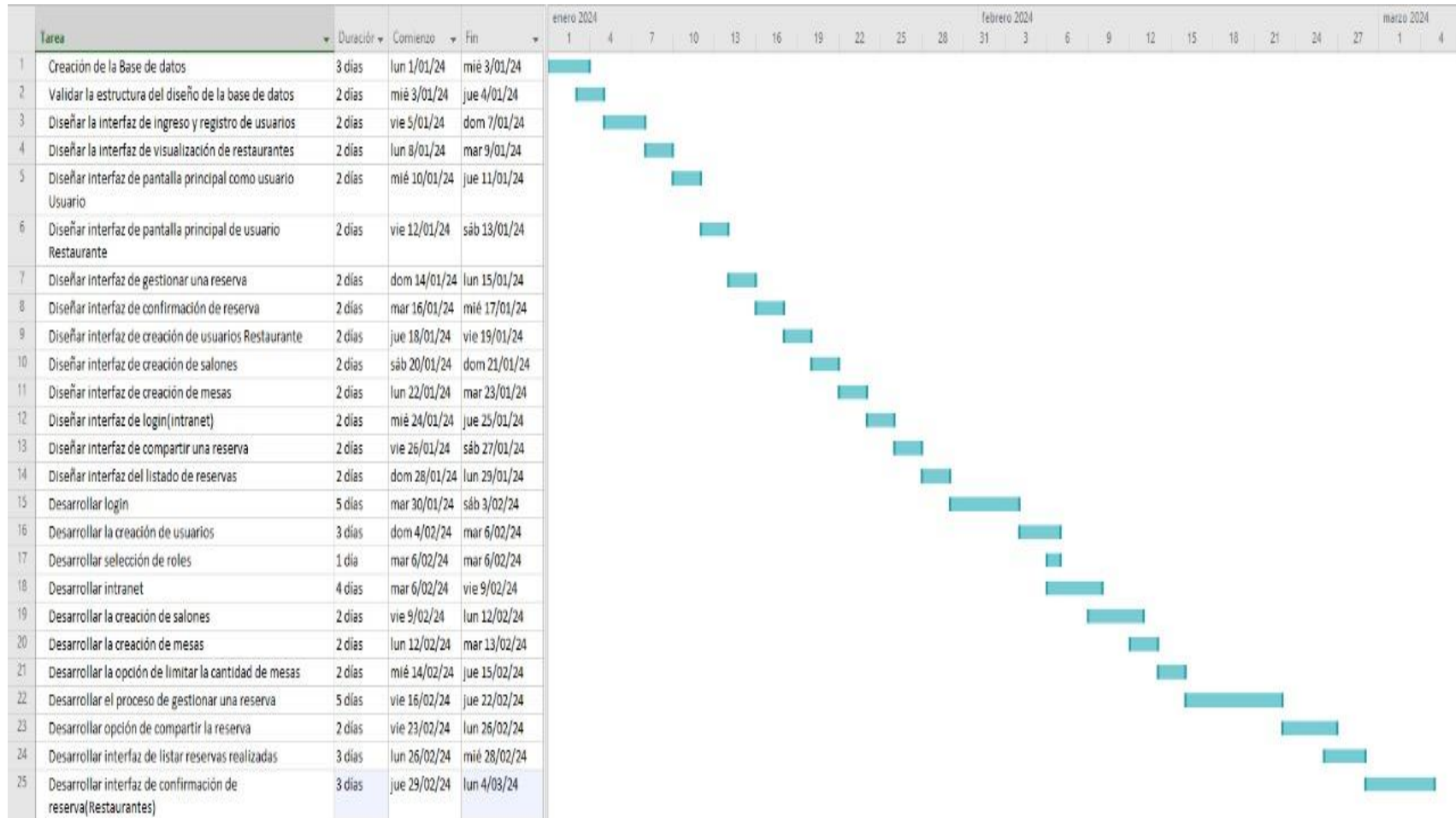


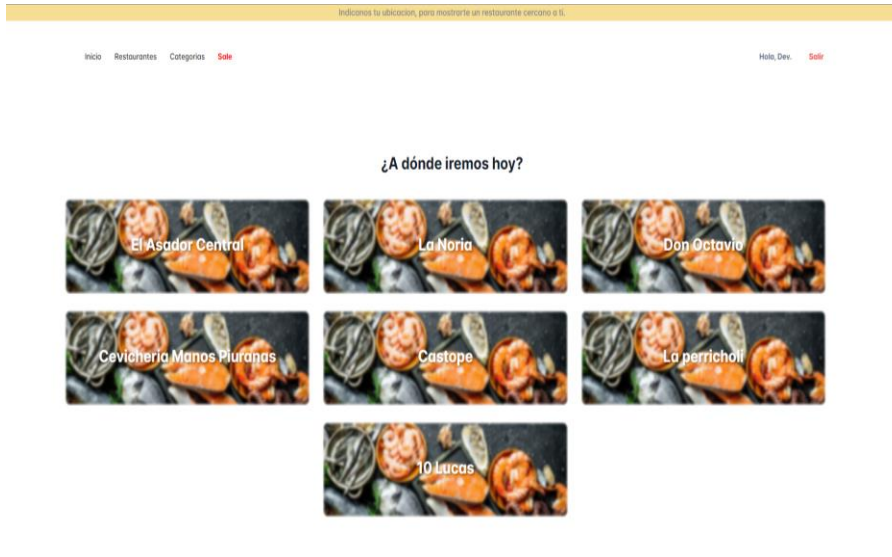
DIAGRAMA DE BASE DE DATOS



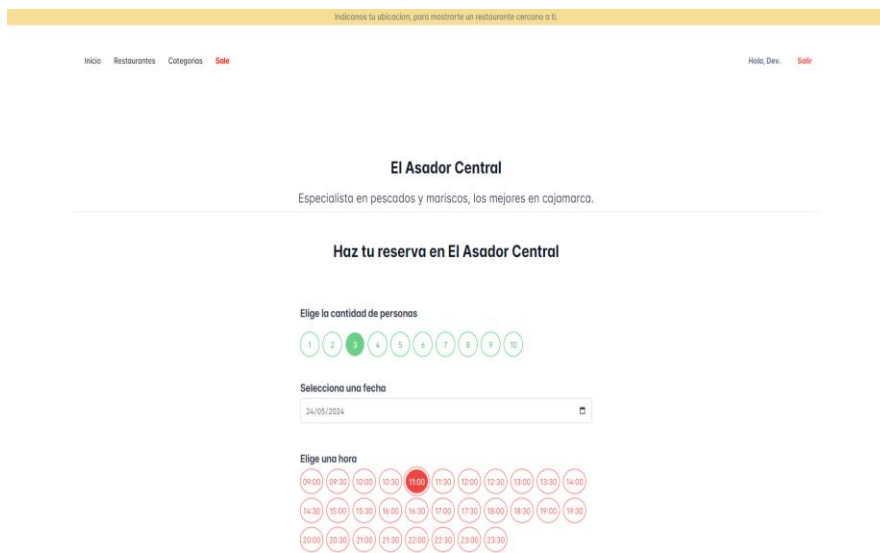
CRONOGRAMA



INTERFACES



Interfaz de solicitud de datos:



Interfaz para confirmar reserva:

¡Ya casi terminas!

Completa tus datos y haz click en "Confirma tu reserva"

Restaurante El Asador Central

Reserva para

Dev
3 personas
2024-05-24
11:00:00
Salon Principal

Dev

Revilla Perez No. 352
No eres prime
desarrollo@gmail.com

Al seguir con el proceso aceptas los Términos y Condiciones y Políticas de Privacidad

Confirma tu reserva

Ingreso tu cupón

POR EJEMPLO: COUPON/EASON

Validar

¿Tienes algún requerimiento especial?

¿Alguna necesidad que debemos tomar en cuenta?

Alergias, intolerancias, restricciones alimentarias

Interfaz de reserva confirmada

Tu reserva en El Asador Central esta confirmada

Restaurante El Asador Central

Reserva confirmada

Reserva para

Dev
3 personas
2024-05-24
11:00:00
Salon Principal

Dev

Revilla Perez No. 352
No eres prime
desarrollo@gmail.com

Compartir tu reserva

Seguir reservando

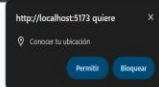
Datos del restaurante

Revilla Perez No. 352

Reserva en tu restaurante favorito 🍷

"Ayudamos a los restaurantes a sentirse orgullosos de su imagen a través de la digitalización"

Solicitud de ubicación:



Iniciar sesion

Email

Password

Ingresar

Interfaz de resumen de reservas:

Salones Menús Cupones Perfil Hola, Asador Central. Mi restaurante Cerrar sesión

Tus reservaciones

Reservas confirmadas: 16
Reservas no satisfactorias: 24
Reservas concluidas: 3

| # | Cliente | Email | Fecha | Hora | Estado | Salón | Personas | |
|----|--|--------------------------|------------|----------|------------|-----------------|----------|--------------------------------------|
| 18 | NINO STALIN CARRASCO DELGADO | nivostal@gmail.com | 2024-04-24 | 11:00:00 | Confirmada | Salón Principal | 2 | ✎ 🗑️ |
| 19 | MARCOS JOSE MOSCOSO LUYO | marcosjoe@gmail.com | 2024-04-24 | 18:30:00 | Confirmada | Salón Principal | 3 | ✎ 🗑️ |
| 20 | GRACIELA FRANCISCA SANVERNA HUACCHILLO | grackel@gmail.com | 2024-04-24 | 18:00:00 | Confirmada | Salón Principal | 2 | ✎ 🗑️ |
| 22 | DIANA ELIZABETH QURPE BOLAÑAS | dianaelizbeth@gmail.com | 2024-04-24 | 20:30:00 | Confirmada | Salón Principal | 4 | ✎ 🗑️ |
| 23 | ELINA MERCEDES BARRILETO GALAS | elinastanustas@gmail.com | 2024-04-24 | 21:00:00 | Confirmada | Salón Principal | 2 | ✎ 🗑️ |
| 40 | ANDY WILLIAM QUEVARRA ACUÑA | andywara@gmail.com | 2024-04-26 | 19:00:00 | Confirmada | Salón Principal | 2 | ✎ 🗑️ |
| 41 | ROSA INOCENTA VASQUEZ TELLO | rosainocenta@gmail.com | 2024-04-26 | 20:00:00 | Confirmada | Salón Principal | 2 | ✎ 🗑️ |
| 42 | JAYNER PERCY GUTIERREZ COSTA | percyant@gmail.com | 2024-04-26 | 19:30:00 | Confirmada | Salón Principal | 1 | ✎ 🗑️ |

Interfaz de creación de salones:

Salones Menús Cupones Perfil Hola, Asador Central. Mi restaurante Cerrar sesión

Tus salones

[Agregar](#)

| # | Salón | Estado | |
|---|-----------------|--------|--------------------------------------|
| 1 | Salón Principal | Activo | ✎ 🗑️ |
| 2 | Terraza | Activo | ✎ 🗑️ |
| 3 | Piscina | Activo | ✎ 🗑️ |

« 1 »

Reserva en tu restaurante favorito 🍷
"Ayudamos a los restaurantes a sentirse orgullosos de su imagen a través de la digitalización"

Interfaz de configuración de mesas:

Configuración de mesas

| # | Cantidad de mesas | |
|---|-------------------|-------------------|
| 1 | 10 | ✎ |

« 1 »

Reserva en tu restaurante favorito 🍷

"Ayudamos a los restaurantes a sentirse orgullosos de su imagen a través de la digitalización"



Interfaz de creación de cupones:

Salones Mesas Cupones Perfil

Hola, Asador Central. Mi restaurante [Cerrar sesión](#)

Cupones


[Agregar](#)

| # | Nombre | Porcentaje | |
|---|---------------|------------|-------------------------------------|
| 1 | COUPONDEV2023 | 10 | ✎ ✖ |
| 2 | COUPONDEV2024 | 10 | ✎ ✖ |

« 1 »

Reserva en tu restaurante favorito 🍷

"Ayudamos a los restaurantes a sentirse orgullosos de su imagen a través de la digitalización"



Interfaz de creación de restaurantes:

A ▾

INICIO

Dashboard

CONFIGURACION

[Roles](#)

Usuarios

Empresas

Servicios

Tipos de empresas

Planes

Roles

| Nombre | Estado | Acciones |
|---------------------|--------|-------------------------------------|
| Super Administrador | Activo | ✎ ✖ |
| Administrador | Activo | ✎ ✖ |
| Empresa | Activo | ✎ ✖ |
| Cliente | Activo | ✎ ✖ |

« 1 »