

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INGENIERÍA CIVIL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**



**IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO WEB PARA LA  
GESTIÓN DE RESERVA EN EL RESTAURANTE KITTY  
FUSIÓN Y TRADICIÓN**

NOMBRE DE LOS ALUMNOS:

ONUKI NAVAS, AURELIO YOSHIO  
COLLAZOS DEL RIO, DAVIS ANTHONY  
SUAREZ MACIEL, SUSANA ISABEL  
MENDOZA FLORES, JAMT AMERICO

PROFESOR GUIA: MG. QUIJANDRIA MELENDEZ HUGO ENRIQUE

Año  
2022

## **Dedicatoria**

ii

El presente trabajo está dedicado a la empresa Consorcio Kitty S.R.L. por brindarnos las facilidades, siendo este el principal cimiento para el presente proyecto. También dedico con mucho aprecio a todos nuestros compañeros de equipo, realizando el esfuerzo necesario para llevar a cabo este proyecto.

## Tabla de Contenidos

iii

Capítulo 1 Descripción del sistema bajo estudio .....	1
1.1    Descripción de identidad.....	1
Ubicación .....	1
1.1    Perfil de la empresa.....	3
1.2    Estructura organizacional.....	4
1.3    Organigrama .....	5
1.4    Organización y funciones .....	6
1.5    Misión .....	8
1.7    Visión.....	8
1.6    Marco legal .....	8
1.7    Cartera de servicios.....	8
Proveedores.....	8
Clientes .....	9
1.8    Dinámica del sector.....	10
Competencias.....	10
Sedes .....	10
Dinámica en Pandemia .....	11
1.9    Problemas.....	14
1.10    Árbol de problemas .....	15
1.11    Riesgo operacional .....	16
Capítulo 2 El problema, objetivos y su importancia .....	17
2.1    El problema General .....	17
2.2    Problemas específicos .....	17
2.3    Delimitación del problema.....	17
2.4    Objetivo general.....	18
2.5    Objetivo específicos.....	18
2.6    Importancia .....	18
Capítulo 3 Diagrama de DOP y Antecedentes del Proyecto.....	20
3.1    Diagrama de DOP .....	20
3.2    Antecedentes del Proyecto.....	21

3.2.1	Generales.....	21
3.2.2	Específicos .....	23
3.2.3	Importancia del Sector .....	24
3.2.4	Definición FODA.....	25
3.2.5	La matriz FODA .....	29
3.2.6	Estrategias (DA-DO-FA-FO).....	30
	Capítulo 4 Diagnóstico .....	33
4.1	Análisis de situación actual.....	33
4.1.1	Estándares .....	33
4.1.2	Herramientas .....	34
4.1.3	Capacitación.....	35
4.1.4	Organización y Recursos Humanos .....	35
4.2	Diagnóstico para el desarrollo de gestión de proyectos.....	37
4.2.1	El problema.....	37
4.2.2	Solución .....	37
4.2.3	Desarrollo.....	37
4.2.4	Herramientas tecnológicas para el desarrollo .....	41
4.2.5	El resultado .....	46
4.3	Tipo de Investigación.....	46
4.3.1	Instrumentos y técnicas para la recolección de información .....	46
4.3.2	Fuentes primarias y secundarias .....	48
4.4	Técnicas de recopilación de información .....	50
4.4.1	Documentación .....	50
4.4.2	Diseño de formatos de encuestas .....	51
4.4.3	Entrevista .....	53
4.5	Técnicas de análisis de la información .....	55
4.5.1	Matriz FODA .....	55
4.5.2	Estrategias FODA .....	55
4.5.3	Encuestas.....	56
4.5.3	Entrevista .....	58
4.6	Conclusión del diagnóstico .....	60

Capítulo 5 Proyecto.....	62
5.1    Identificación de procesos.....	62
5.2    Procesos .....	62
5.3    Criterios de comparación .....	64
5.4    Análisis y diseño .....	66
5.4.1    Identificación de situación actual.....	66
5.4.2    Diseño de base de datos .....	71
5.4.3    Modelo Entidad Relación .....	75
5.4.4    Modelo Lógico.....	76
5.4.5    Modelo Físico .....	76
5.4.6    Interfaces.....	77
Conclusión .....	97
Recomendación.....	98
Anexo .....	99

## **Lista de tablas**

vi

Tabla 1.	Datos de la Empresa – Consorcio Kitty S.R.L.....	3
Tabla 2.	Matriz FODA – Consorcio Kitty S.R.L.....	29
Tabla 3.	Estrategias (DA-DO-FA-FO) – Consorcio Kitty S.R.L.....	30
Tabla 4.	Sprints, Metodología Scrum – Consorcio Kitty S.R.L. ....	39
Tabla 5.	Roles de planificación – Consorcio Kitty S.R.L.....	40
Tabla 6.	Técnica de recojo de información – Consorcio Kitty S.R.L.....	47
Tabla 7.	Cuestionario – Consorcio Kitty S.R.L.....	52
Tabla 8.	Cuestionario – Consorcio Kitty S.R.L.....	57

## **Lista de figuras**

vii

Figura 1.	Dirección Central Consorcio Kitty S.R.L.....	2
Figura 2.	Dirección Sucursal Consorcio Kitty S.R.L.....	2
Figura 3.	Organigrama - Consorcio Kitty S.R.L.....	5
Figura 4.	Locales – Consorcio Kitty S.R.L.....	11
Figura 5.	Árbol de Problemas – Consorcio Kitty S.R.L.....	15
Figura 6.	Diagrama de DOP (Elaboración de reserva) – Consorcio Kitty S.R.L.....	20
Figura 7.	Diseño de formatos – Consorcio Kitty S.R.L.....	51
Figura 8.	Reservas antes de la aplicación web – Consorcio Kitty S.R.L.....	65
Figura 9.	Reservas después de la aplicación web – Consorcio Kitty S.R.L.....	66
Figura 10.	Modelo Entidad Relación – Consorcio Kitty S.R.L.....	75
Figura 11.	Modelo Lógico – Consorcio Kitty S.R.L.....	76
Figura 12.	Modelo Físico – Consorcio Kitty S.R.L.....	76
Figura 13.	Interfaz de Home – Kitty Fusión y Tradición.....	77
Figura 14.	Interfaz de Login – Kitty Fusión y Tradición .....	77
Figura 15.	Interfaz de Registro de usuarios clientes – Kitty Fusión y Tradición.....	78
Figura 16.	Interfaz de reserva paso 1 – Kitty Fusión y Tradición.....	78
Figura 17.	Interfaz de cancelar reserva – Kitty Fusión y Tradición.....	79
Figura 18.	Interfaz de reserva paso 2 – Kitty Fusión y Tradición.....	79
Figura 19.	Interfaz para regresar al paso anterior – Kitty Fusión y Tradición .....	80
Figura 20.	Interfaz de reserva paso 3 – Kitty Fusión y Tradición.....	80
Figura 21.	Interfaz para realizar el pago con tarjeta – Kitty Fusión y Tradición .....	81
Figura 22.	Interfaz de verificación de reserva – Kitty Fusión y Tradición .....	81
Figura 23.	Interfaz Login Administrador – Kitty Fusión y Tradición.....	86
Figura 24.	Interfaz Dashboard Administrativo y Estadístico – Kitty Fusión y Tradición .....	86
Figura 25.	Interfaz del submódulo Roles – Kitty Fusión y Tradición.....	87
Figura 26.	Interfaz para crear un rol – Kitty Fusión y Tradición .....	87
Figura 27.	Interfaz para asignar permisos a los roles – Kitty Fusión y Tradición .....	88
Figura 28.	Interfaz para editar los roles – Kitty Fusión y Tradición .....	88
Figura 29.	Interfaz que restringe el eliminar un rol – Kitty Fusión y Tradición .....	89
Figura 30.	Interfaz para eliminar un rol – Kitty Fusión y Tradición.....	89

Figura 31.	Interfaz de verificación al eliminar un rol – Kitty Fusión y Tradición .....	90
Figura 32.	Interfaz del submódulo de trabajadores – Kitty Fusión y Tradición .....	90
Figura 33.	Interfaz del submódulo usuarios – Kitty Fusión y Tradición .....	91
Figura 34.	Interfaz del submódulo categorías – Kitty Fusión y Tradición.....	91
Figura 35.	Interfaz del submódulo productos – Kitty Fusión y Tradición .....	92
Figura 36.	Interfaz del submódulo de mesas – Kitty Fusión y Tradición .....	92
Figura 37.	Interfaz del submódulo de sedes – Kitty Fusión y Tradición .....	93
Figura 38.	Interfaz del submódulo de motivos de reserva – Kitty Fusión y Tradición.....	93
Figura 39.	Interfaz del submódulo de usuarios clientes – Kitty Fusión y Tradición .....	94
Figura 40.	Interfaz del submódulo de reservas – Kitty Fusión y Tradición .....	94
Figura 41.	Interfaz de los detalles de las reservas – Kitty Fusión y Tradición .....	95
Figura 42.	Interfaz del submódulo reportes reserva – Kitty Fusión y Tradición .....	95
Figura 43.	Interfaz del submódulo de reportes de reservas diarias – Kitty Fusión y Tradición	
	96	
Figura 44.	Apertura de Establecimiento – Consorcio Kitty S.R.L.....	99
Figura 45.	Certificado de Inspección Técnica – Consorcio Kitty S.R.L.....	100
Figura 46.	Local Exterior - Consorcio Kitty S.R.L.....	101
Figura 47.	Local Interior - Consorcio Kitty S.R.L.....	101

- **Consorcio:** Asociación de empresas o entidades con intereses comunes para participar conjuntamente en un proyecto o negocio importante.
- **Ramada:** Construcción cubierta destinada a ser habitada.
- **Porcionamiento:** El porcionamiento no es más que la cantidad de comida a preparar por persona, o sea la ración adecuada. Este debe satisfacer al cliente en cantidad y precio, además de asegurar la rentabilidad de la producción.
- **S.R.L.:** Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada.
- **Sucursal:** es una empresa de comercio o industrial que depende de una casa matriz y puede estar ubicada dentro del mismo país o fuera de él.
- **Steward:** Es el que hace la limpieza y reabastecimiento de la cocina.
- **Delivery:** es una actividad parte de la función logística que tiene por finalidad colocar bienes, servicios, fondos o información directo en el lugar de consumo o uso (Al cliente final).
- **Valet Parking:** Se trata de un conjunto de personas trabajando en equipo, haciendo lo necesario para recibir y entregar automóviles eficientemente.

El presente trabajo se va a realizar en el restaurante “Kitty fusión y tradición” de la ciudad de Pucallpa. Como objetivo general se propone realizar un análisis crítico de los procesos de la empresa. Asimismo, con el transcurso del tiempo aplicaremos las diferentes técnicas de la ingeniería de métodos, con el objetivo de trazar estrategias para un mejor proceso de la empresa. El análisis que se va realizar nos permitirá reconocer los procesos que sigue la empresa, y si lo lleva de una manera adecuada. Finalmente se plantearán estrategias para poder llevar un mejor proceso y brindar un mejor servicio.

Entre los diferentes problemas que la empresa cree conveniente que deben de ser atendidos son: activar el parking, en la sede de Tarapacá, debido a que no está permitido estacionarse afuera de sus instalaciones, asimismo otro proyecto de mejora en ambas sedes sería la implementación de una mejor comunicación entre los mozos, mediante unos comunicadores inteligentes que se colocan en los odios, y en el área de la cocina para que de esa manera los encargados en la cocina pueda escuchar lo que requiere el mozo, se tiene un claro ejemplo cuando se tiene un pedido y está demorando, o en caso de exista una clase de modificación en el pedido, se pueda comunicar a la cocina, de esa modo se podría mejorar la comunicación entre la cocina, sala y personal administrativos, con una comunicación más sofisticada. Por otro lado, existe una deficiencia en la gestión de reservas de mesas en el restaurante, debido a que las reservas se realizan por vía telefónica y mensajes, seria implementar un aplicativo web para la gestión de reserva de mesas en el local, finalmente existe un problema de mala atención, donde hay una pérdida de tiempo del personal de atención al cliente al momento de utilizar los dispositivos móviles para realizar los pedidos. Teniendo en cuenta las diferentes problemáticas que enfrenta la empresa, nosotros como equipo nos centraremos en investigar, estudiar e implementar un aplicativo web para la gestión de reserva de mesas en el restaurante Kitty fusión y tradición.

En la actualidad las empresas en Pucallpa se desarrollan en un ambiente altamente competitivo, donde el cliente es cada vez más exigente, por lo cual es muy importante brindarles un buen servicio. El Restaurante “Kitty fusión y tradición” cuyo nombre comercial es CONSORCIO KITTY S.R.L. fue creado el 25 de octubre de 1982, en Jr. Tarapacá #1062, siendo este la sede central. Kitty fusión y tradición es un emblemático de la ciudad de Pucallpa, con una carta muy variada, teniendo como principales platos a los de nuestra región, como es el juane, tacacho con cecina, ensalada de chonta, etc. En febrero de 2020 se apertura otra sede en Av. Arborización Mz. F Lt. 5.

Kitty fusión y tradición es uno de los primeros restaurantes de la ciudad de Pucallpa. En los primeros años de creación la mayor demanda era la comida criolla y norteña debido a la gran concurrencia de los visitantes de otras ciudades. Al transcurrir los años se añadió y fusionó ingredientes amazónicos como una nueva innovación, asimismo se fue incorporando nuevos platos con el fin de tener una carta más variada y atraída por el cliente; es así que en la actualidad el restaurante es uno de los mejores en cuanto a comida y atención. El restaurante cuenta con un sistema completo para llevar un buen control de sus ventas e inventario.

El restaurante Kitty fusión y tradición estuvo cerrado durante la pandemia, en junio de 2020 cuando hay reactivación, su sistema implementa el servicio de delivery, debido a que solo de esta manera se podía comprar comida en los restaurantes. Antes de llegar la pandemia sus ventas mensuales eran de 80000 a 90000 soles. Al reactivarse en modalidad delivery lo máximo que alcanzaban era 15000 soles mensuales, actualmente sus ganancias aumentaron, pero aún no llegan a ganar como antes de la pandemia.

Kitty fusión y tradición contribuye de una manera significativa a nuestra región Ucayali debido a que ofrece una gran variedad de platos típicos de nuestra región, dando a conocer nuestra gastronomía y la diversidad de comidas exquisitas, de esta manera más visitantes pueden llegar a nuestra ciudad sabiendo de lugares que ofrecen un buen servicio y comida.

## **Capítulo 1**

### **Descripción del sistema bajo estudio**

#### **1.1 Descripción de identidad**

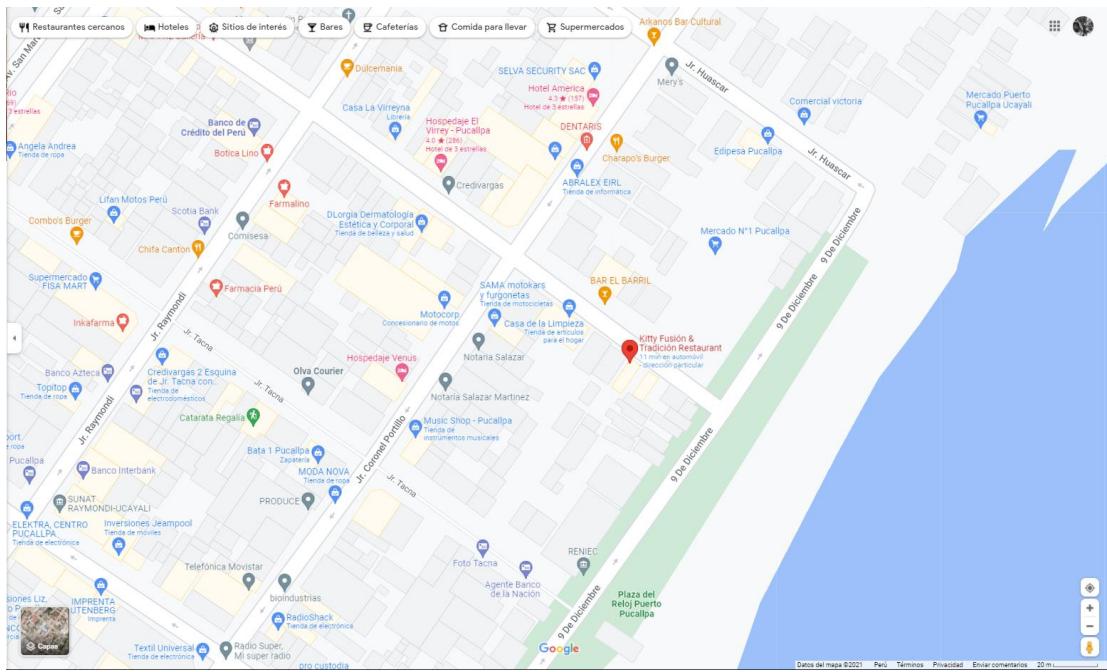
El restaurante CONSORCIO KITTY S.R.L. identificado con RUC 20601719461, cuya representante legal es la Sra. Yda Luisa Sánchez Arce, es uno de los primeros restaurantes de Pucallpa, que ofrece principalmente platos típicos de nuestra región de Ucayali.

El restaurante Kitty fusión y tradición inicio como un negocio familiar, dentro de un pequeño local hecho de madera que tenía como única característica una simple ramada de hojas de shapaja, que en esos tiempos la principal demanda era comida criolla y norteña por parte de los visitantes de nuestra ciudad. En el camino y con los años se fue añadiendo y fusionando ingredientes amazónicos así mismo como nuestros platos regionales, los cuales en la actualidad ya son conocidos por nuestros clientes, quienes nos vienen recomendando.

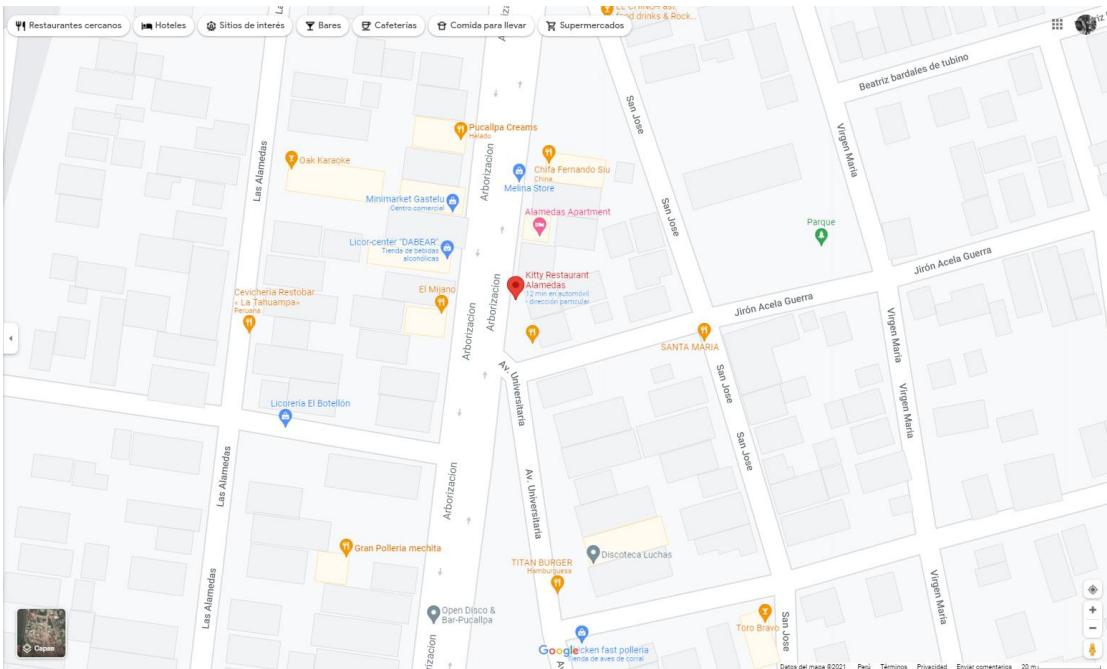
El restaurante Kitty fusión y tradición tiene el compromiso de desarrollar la gastronomía amazónica y poder impulsar así el turismo de Ucayali, es por ello que vienen innovando y desarrollando platos utilizando insumos como Paiche, Doncella, Majas, Venado, Ají Charapita, Aguaje, Hoja de bijao, Camu Camu, Cecina, Chorizo regional, Chonta, Sacha Inchi, entre otros.

#### **Ubicación**

El Consorcio Kitty S.R.L se encuentra ubicado en Jr. Tarapacá #1062 en el distrito de Callería y cuenta con una sucursal ubicado en Av. Arborización Mz. "F" Lt. 5 en el distrito de Yarina Cocha.



*Figura 1. Dirección Central Consorcio Kitty S.R.L.*



*Figura 2. Dirección Sucursal Consorcio Kitty S.R.L.*

### **1.1 Perfil de la empresa**

El perfil de la empresa apunta al servicio de ventas de comidas, establecido dentro del sector alimenticio, donde se consolida como un restaurante dedicado al rubro de comidas tradicionales y comidas norteñas.

La localidad en donde se desarrolla la empresa es en Pucallpa, con el perfil de la empresa se podrá hacer con el estudio del sector, según la INEI dice que el sector cuenta con una población de 326 040 (2017) de personas, el rango de edades es de 10 a 54 años pueden ser hombres o mujeres, lo que daría un total de 231 488 personas que cumplen con el rango de edad, teniendo así que la empresa se dirige a un total 71% de la población.

Según la empresa, tiene un total de 130 clientes, donde estos en su mayoría son empresas privadas y nacionales, lo cual el número de clientes no puede ser medido, representando así un alto mercado para el restaurante. En cuanta, a la capacidad instalada, se podría atender a 30 clientes (por pago de servicio) diarios en un turno total de 9 horas.

*Tabla 1. Datos de la Empresa – Consorcio Kitty S.R.L.*

<b>Nombre</b>	CONSORCIO “KITTY” S.R.L.	
<b>RUC</b>	20601719461	
<b>Inicio</b>	25/10/1982	
<b>Gerente General</b>	Sra. Yda Luisa Sánchez Arce	
<b>Estado</b>	Activo	
<b>Tipo de Empresa</b>	Soc.Com.Respons. Ltda	
<b>CIIU</b>	55205	
<b>Dirección</b>	Central	Jr. Tarapacá #1062
	Sucursal	Av. Arborización Mz. “F” Lt. 5
<b>Teléfono</b>	061 442431	
<b>Celular</b>	961 622 591 – 969 306 755	

## 1.2 Estructura organizacional

Consorcio Kitty S.R.L. cuenta con la siguiente estructura, la cual se definen tres tipos de áreas principales:

- **Área directiva:**

Esta área está comprendida por el gerente general y subgerente, el cual tiene la responsabilidad del funcionamiento de toda la empresa, el diseño, creación de estrategias para la mejora de la productividad y el desarrollo de la misma.

- **Área financiera**

Esta área esta encargada de la contabilidad de la empresa; en esta área podemos encontrar al jefe de administración y asistente de logística las cuales se encargan de los trámites administrativos dentro y fuera de la empresa, también con los procesos de la facturación.

- **Área de producción**

En esta área nos podemos encontrar con el departamento de cocina la cual trabaja en la producción de los diversos platos que la empresa brinda a los clientes.

### 1.3 Organigrama

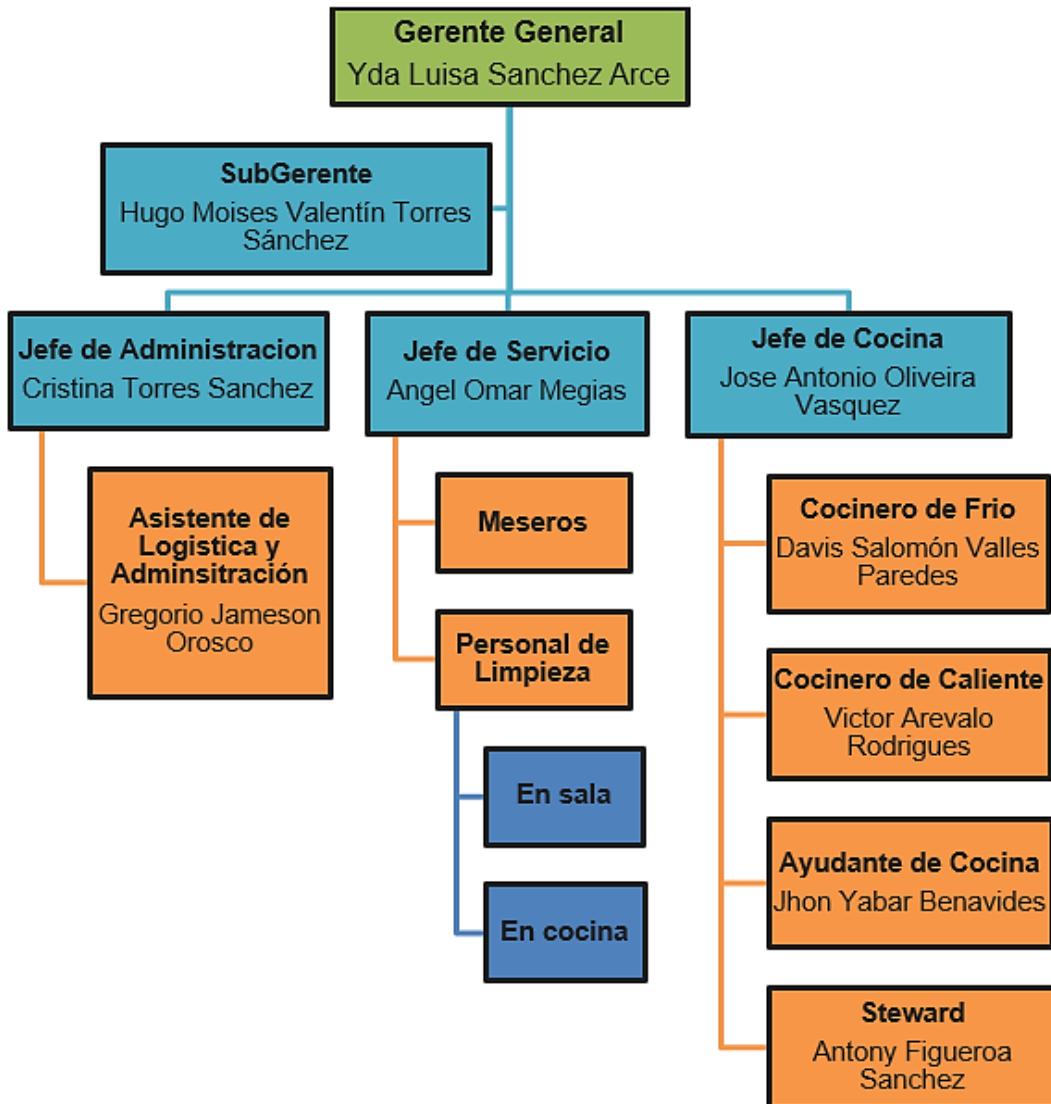


Figura 3. Organigrama - Consorcio Kitty S.R.L.

#### **1.4 Organización y funciones**

- **Gerente General:**

Es aquel que dirige la empresa a nivel general, haciendo cumplir las metas y objetivos planteados por la empresa, cumple las funciones de planificación, organización y supervisión general de las actividades desempeñadas por la misma, también es aquel que toma las decisiones críticas, especialmente cuando se trata de asuntos centrales o vitales para la organización.

- **Subgerente:**

Es aquel que tiene la responsabilidad de ayudar a organizar y dirigir la empresa y/o sustituir al gerente general cuando sea necesario. Desempeña un papel muy importante a la hora de asegurar que las diversas áreas cumplan con sus objetivos de eficiencia y satisfacción de los clientes.

- **Jefe de Administración:**

Es aquel que está encargado de planificar, organizar y controlar las actividades administrativas, operativas, financieras y tecnológicas, dentro de los lineamientos y políticas de la empresa, a fin de facilitar su normal operatividad y funcionamiento.

- **Asistente de Logística y Administración:**

Es el encargado de realizar las órdenes de compras y enviarlas a los proveedores para el abastecimiento. Asimismo, ordena las facturas a crédito y ha contado e ingresarlas al sistema.

- **Jefe de Servicios:**

Es el encargado del funcionamiento dentro del restaurante verificando que todos los requerimientos del día se cumplan de manera satisfactoria y el servicio brindado al cliente sea el mejor.

- **Meseros:**

Es el encargado de procesar los pedidos de los clientes y velar porque el mismo sea preparado de manera adecuada y oportuna. Además, se encargan de servir dichos pedidos en las mesas que tengan asignadas y de observar a sus comensales

para ver sus reacciones y verificar si requieren algo adicional, a los fines de procurar que estén satisfechos con el servicio prestado.

- **Personal de Limpieza:**

Es el encargado de realizar la limpieza del local, el cual está dividido en dos roles: el personal de limpieza de sala y de cocina.

- **Jefe de Cocina:**

Es el encargado de administrar el rol semanal del menú, distribuye la calidad de las comidas frías, hace el porcionamiento de los productos que se va a utilizar, le da tiempo de vida a un producto, diferencia las carnes, mariscos, etc. para no cruzar todo en la refrigeradora. Al final del día es quien realiza el inventario, tiene un sistema completo en cuanto a la gestión de compra y movimiento en almacén.

- **Cocinero de Frio:**

Se encarga de toda la producción de los platos fríos, como es ensalada, ceviche, causas, tiraditos, requerimiento para su área, también recepciona y controla la calidad de los productos. Tiene un área específica, donde se encarga de realizar la comida.

- **Cocinero de Caliente:**

Es el encargado de toda la producción de los platos calientes, como son las frituras, arroz con mariscos, cecina con tacacho, sopas. También recepciona y controla la calidad de los productos. Tiene un área específica, donde se encarga de realizar la comida.

- **Ayudante de Cocina:**

Es el encargado que prepara el “Mise and Plas”, es el que pica la cebolla, la yuca, tiene que estar listo para que el cocinero tenga todo en la mano. Rush es el momento de cocina, de 12 a 4 pm.

- **Steward:**

Es el encargado de lavar los trastes, todo lo que se utiliza en la cocina, los lava y lo pone en su lugar.

### **1.5 Misión**

Atender al cliente satisfactoriamente y brindarle los servicios de alimentación con la más alta calidad que cubra las necesidades de los consumidores nacionales y extranjeros y cuyo nivel de confort sean los del más alto nivel.

### **1.7 Visión**

Aspiramos a convertirnos en los pioneros de la estandarización y producción de la comida tradicional y fusión de la selva y en los próximos 5 años tener una cadena de establecimientos de restaurantes en las principales capitales de departamentos del Perú con mayor incidencia en Lima y fuera del país.

### **1.6 Marco legal**

El Consorcio Kitty S.R.L. es una Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.) y como documentos legales contamos con los siguientes:

- Documento de apertura de establecimiento.
- Licencia Municipal de funcionamiento definitiva otorgado por la Municipalidad Distrital de Calleria y Yarina Cocha de la region de Ucayali.
- Certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones para establecimientos objeto de inspección clasificados con nivel de riesgo bajo o riesgo mediodo según la matriz de riesgo.

Dichos documentos se podrá observar en los anexos.

### **1.7 Cartera de servicios**

#### **Proveedores**

Para abastecerse de los insumos utilizados en la preparación de los alimentos, se tiene proveedores locales y nacionales, donde se descarga una gran cantidad de insumos o talvez en pequeñas paciones. También se acude semanalmente al mercado, donde los precios son cómodos y los productos perecibles son más frescos; también se concurrirá a

los supermercados de calidad garantizada, los cuales suelen ofrecer ofertas en algunos artículos. Entre los principales figuran los mercados grandes de nuestra ciudad.

## **Clientes**

El restaurante Kitty Fusión y Tradición cuenta con dos tipos de clientes principales:

- **Empresas:**

Este tipo cliente son frecuentes para el restaurante, y muy rentable para este, porque se abastece a toda una población de personas dentro de la empresa al dar el servicio. Las empresas consumen al diario menú para sus trabajadores lo cual genera mejores ingresos para el restaurante. Se cabe recalcar que el servicio que se da a este tipo de cliente es mediante delivery, lo cual un repartidor o encarado del transporte hace llegar a la empresa los productos a consumir.

Unos de los ejemplos de empresas que consumen el producto del restaurante es Infraestructura hidroeléctrica que se encuentra en el kilómetro 10 de la carretera. Con una cantidad de 15 personas a consumir el producto final.

- **Clientes normales:**

Este tipo de cliente son comunes entre el restaurante, la edad varía mucho, pues asisten personas sin un límite de edad, cualquier origen y cualquier nivel socioeconómico. Por lo cual no hay persona restringida a este lugar, dando muestra es afecto a todos.

En la siguiente imagen se muestra la cartera de servicio de algunos clientes con lo cuenta el sistema del restaurante.

## 1.8 Dinámica del sector

### Competencias

En cuanto al sector de venta de comidas, se observa la gran competencia debido al dinamismo de este sector, a las nuevas costumbres por el cambio de estilo de vida en donde las personas acuden más a los restaurantes por el tipo de trabajo que manejan como de oficinas u otro tipo, pero si una gran necesidad de alimentarse bien y rápido; es esta la razón principal de crecimiento del sector en Pucallpa, además de otras tantas, como, la decisión de no cocinar un día, o por el ritmo de trabajo que tienen, etc.

En principio, la empresa se ubicará en Pucallpa que es la capital de la república de Perú y del departamento de Ucayali. Pucallpa posee una población de 326 040 habitantes, dándole una gran densidad en su territorio.

En dicha región la competencia de comida en promedio es bueno, en el cual la empresa en el rubro de venta de comidas considera solo a algunas empresas como competencias. Se considera competencia a la disputa o cosas que la empresa aspira a un mismo objetivo o la superioridad en algo con respecto de las otras empresas de este tipo de rubro. Pero no toda empresa restaurante son competencias para Kitty Fusión y tradición ya que algunas no están a lo que se espera para ser competencia. Para considerar competidores se puede describir ciertos estándares como la calidad de servicio que se ofrece dentro del local, el comidas fusión, variadas o exóticas, la calidad de producto que se ofrece, empresa de restaurante bien organizado con todas las funciones dentro de esta, presentación de plato.

Entre las principales competencias se tiene en consideración a:

- **El Tuyuyo Restaurant:** Un lugar para disfrutar comida tradicional, exótica y orgánica de Ucayali. El restaurante participo en representación a la región de Ucayali, en ferias tan importantes como Perú Mucho Gusto y Mistura, siendo miembro de APEGA – Sociedad Peruana de Gastronomía desde el 2013.

### Sedes

El restaurante de comida fusión y tradición Kitty, es uno de los puntos de ventas que prestan servicios de alimentos y bebidas en la ciudad de Pucallpa. Dicho restaurante ofertaba comida regional utilizando solo la marca e imagen Kitty.

Durante todo el periodo de inicio de apertura del restaurante hasta hoy, pasaron casi 40 años bajo la marca Kitty, por lo que hoy en día la marca cambio a Kitty Fusión y Tradición desde inicio de la pandemia que a causa de esta se cambia la marca gracias a que se vio un mejor margen de ganancia si combinan comida tradición de la selva con comidas del resto del Perú.

La entidad cuenta con dos locales, uno que es la central que se encuentra Jr. Tarapacá y otra sede que se apertura en febrero de 2021 en Av. Alamedas. Dando así dos locales activos al servicio del cliente hoy en día. Esta estrategia busca maximizar las ventas, como también maximizar el número de clientela para el consumo, para mejor reconocimiento y expandirnos a nivel local de forma más optima, buscando la aceptación y buen trabajo del servicio que ofrece.

En las siguientes imágenes se muestra los dos banners de las diferentes sedes.



*Figura 4. Locales – Consorcio Kitty S.R.L.*

## **Dinámica en Pandemia**

- **Antes**

Antes de la pandemia la empresa tuvo gran desempeño desde su inicio. Por lo que los comensales acudían regularmente al lugar (cede central) tanto personas normales y empresas a quienes se da el servicio del producto final. La empresa aun para ese tiempo solo llevaba la marca Kitty como nombre de empresa restaurante, por ende, aun no comenzaban hacer comidas de fusión lo que combinan comidas de todo el Perú, haciendo nuevos platos y más variados.

- **Flujo económico:**

El ingreso económico era de 87,000 – 90,000 soles mensuales. Se cabe recalcar que aun en ese tiempo no existía la sede de alamedas, lo cual solo contamos ese flujo económico para la sede central. Poniéndose a la altura de muchas empresas de restaurante conocidas en la ciudad de Pucallpa. En ese tiempo era el punto máximo de la empresa Kitty teniendo variedad de clientes, recomendado por su buena comida y una buena experiencia en el local, lo que también el ambiente del sector hace mejorar la experiencia de cliente desde que entra al recinto gasta que vuela a salir. Como vemos su flujo económico era no variaba mucho mensualmente. Tiendo acogida por sus comensales.

- **Software del restaurante:**

La empresa durante es este tiempo contaban con un sistema para restaurante, lo cual hizo que el trabajo y el flujo de los procesos de la empresa mejore en gran manera. El sistema con el que cuentan estaba diseñado para administrar, controlar y operar los procesos que se hacen a diario dentro del recinto como el control de inventario, control de incidencias, control de producto, control de accesos de usuario, control de roles, gestión de compras, gestión de ventas, gestión de pedido, gestión de cajas, gestión de reportes, gestión administrativa, puntuación de clientes, gestión de atención y espera para los comensales, gestión de mesas, y entre otras cosas.

Poco a poco el sistema tomo robustes en la gestión de su inventariado, donde este no cumplía con algunos casos especiales de partición de productos, donde podemos ver que los productos que hacen ingreso al restaurante son más complejos teniendo en cuenta que en ingreso de un pollo, pescado, carne, arroz, vegetales entre muchos son productos que se pueden particionar en muchos subconjuntos, ya sea al momento de ingresar los productos y al salir por venta al cliente. Donde el trabajo que se hacía era muy complejo para el usuario a realizar esos procesos, perdiendo tiempo y escapes de flujo de dinero. Por ende, se mejoró ese aspecto el sistema. Ahora podemos decir que el sistema es con el paso de tiempo cumple con los requerimientos de la empresa tomando robustes de calidad y presentación del sistema.

- **Durante**

La empresa durante la pandemia tuvo cerrar por medidas drásticas del gobierno, abrieron en junio del 2020, cuando hay la reactivación y con un control de aforo de personas a acudir al lugar.

El ingreso de económico de devaluó complemente. Cuando se reactiva la economía para los restaurantes en modalidad delivery a lo mucho se llegaba a 15,000 soles mensuales. Y esto duro así hasta junio 2020, hasta que se fue reactivando poco a poco hasta el día de hoy. En este tiempo el sistema que contaba la empresa no tenía una gestión de delivery por lo que hubo algunos problemas y perdidas para empresa, como pérdida de tiempo en gestionar manualmente, perdida de flujo de dinero al no contar con esa gestión ya que se puede perder información relevante para la empresa. Ya con eso el sistema implementa el módulo de delivery por la pandemia. Y así hacer llegar buen servicio a su catetera de clientes.

- **Después**

En este punto la empresa cuenta con dos sedes, la central que está en Jr. Tarapacá y la otra sede Alamedas que está en Av. Arborización, este ultimo de creo

en febrero de 2021, haciendo una dinámica de sector para expandirse más en la ciudad de Pucallpa.

Ahora en la actualidad Sumando las ventas de ambos locales se llega hasta los 90,000 soles mensuales, llegando así en flujo de dinero como se pretendía antes, pero esta vez con dos locales en función.

### **1.9 Problemas**

Los problemas detectados a la hora de la supervisión de nuestro team son los siguientes:

- El restaurante no cuenta con espacio donde los comensales puedan esperar una mesa disponible en el local, debido a que el local por pandemia cuenta con un aforo limitado de personas.
- Falta activar el Valet Parking en la sede central ubicado en Jr. Tarapacá #1062, ya que está prohibido estacionarse afuera de las instalaciones.
- No se cuenta con la implementación de aire acondicionado en la sede central para contar con un ambiente climatizado.
- Falta de buena comunicación entre las áreas existentes (salón, cocina, administración).
- Distracción de personal con los dispositivos de trabajo.

### 1.10 Árbol de problemas

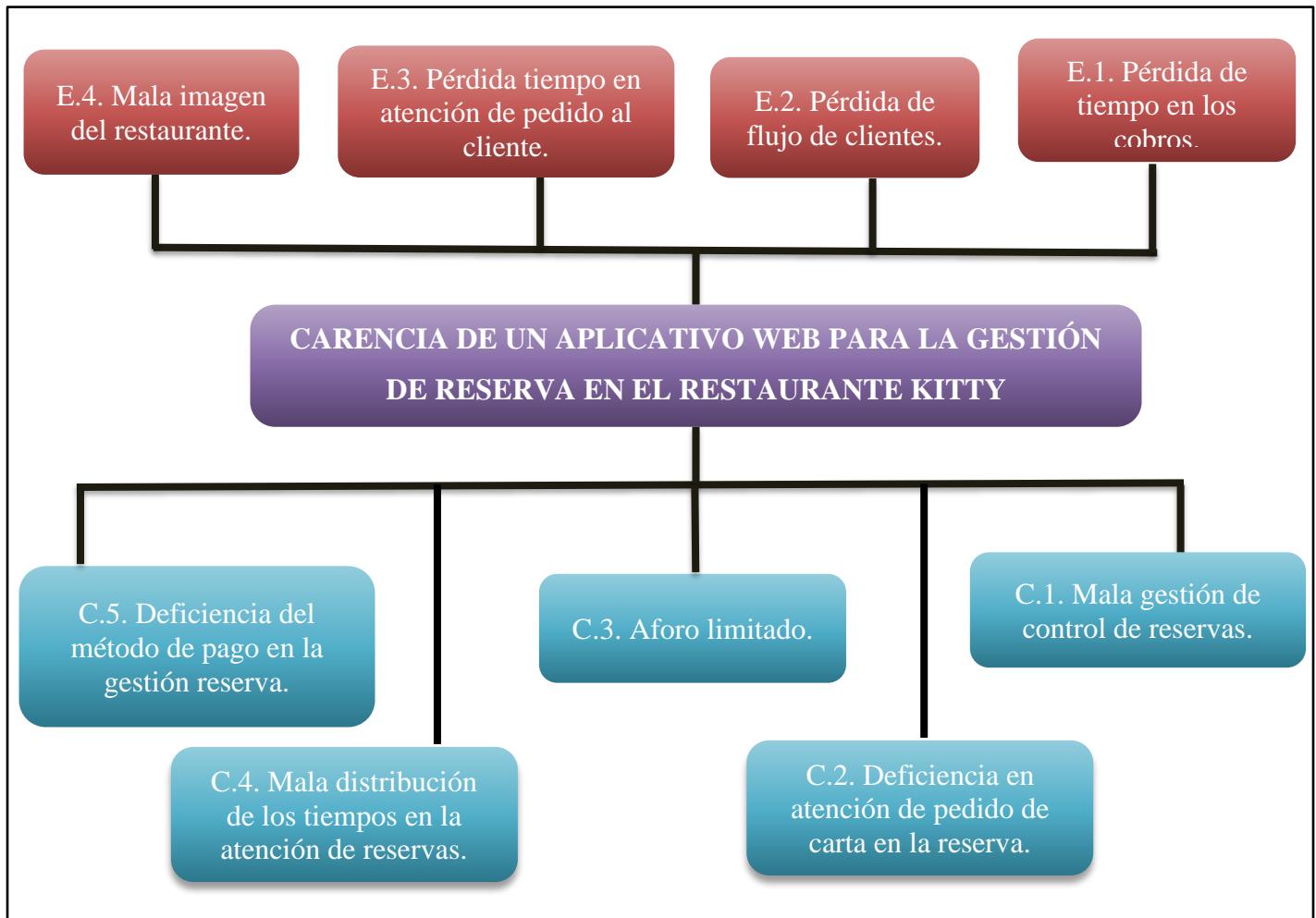


Figura 5. Árbol de Problemas – Consorcio Kitty S.R.L.

### **1.11 Riesgo operacional**

Como sabemos el riesgo operacional va de la mano de todas las actividades, productos y procesos de la empresa. Anteriormente se detectó los siguientes riesgos:

- Problemas de mala gestión de inventario del sistema, ya que la proporción que se hacía en el sistema no era exacta en las notas de ingreso y salida de producto final.
- No se contaba antes de la pandemia con la gestión de delivery en el software.
- La reutilización de los productos.
- Problemas de mala atención y pérdida de tiempo del personal de atención al cliente al momento de utilizar los dispositivos móviles para realizar los pedidos.

## Capítulo 2

### El problema, objetivos y su importancia

#### 2.1 El problema General

¿En qué manera la implementación de un aplicativo web mejora la gestión de reserva en el restaurante Kitty fusión y tradición?

#### 2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera influye la implementación de un aplicativo web de gestión de reserva en el incremento de flujo de cliente aplicada al restaurante Kitty fusión y tradición?
- ¿En qué medida la implementación de un aplicativo web de gestión de reservas mejora en la distribución de tiempos en la atención de reservas aplicada al restaurante Kitty fusión y tradición?
- ¿En qué grado la implementación de un aplicativo web de gestión de reservas favorece los métodos de pago en las reservas aplicada al restaurante Kitty fusión y tradición?

#### 2.3 Delimitación del problema

La falta de una buena gestión de reserva se debe a diferentes factores como son: la mala distribución de los tiempos en la atención de reservas, puesto que no se aprovecha al máximo el tiempo de atención al cliente, y los hacen esperar; una pésima estrategia de atención de reservas de mesas, ya que se recibe las reservas por llamada o mensaje, y se anota de manera manual; asimismo el aforo limitado de personas que tiene permitido el restaurante; y finalmente la deficiencia de los métodos de pago en la gestión de reservas, ya que estas no se realizan de manera adecuada al momento de realizar dicha reserva y esto ocasiona perdida de tiempos, la cual se podría aprovechar de una mejor manera.

La falta de un aplicativo web en la gestión de reserva en el restaurante Kitty fusión y tradición genera los siguientes efectos: la mala imagen del restaurante, debido a

que los clientes no se sienten satisfechos con el servicio brindado por el restaurante, lo que genera que no lo vuelvan a recomendar; asimismo, la pérdida de flujo de clientes, ya que no se sienten contentos con el servicio recibido por el local y no vuelven a consumir y finalmente la pérdida de tiempo en los cobros.

#### **2.4    Objetivo general**

Implementar aplicativo web mejora en la gestión de reserva en el restaurante Kitty fusión y tradición.

#### **2.5    Objetivo específicos**

- Implementar un aplicativo web que permita automatizar el proceso de reserva de mesa y pedidos de carta en el restaurante Kitty fusión y tradición.
- Implementar un aplicativo web que mejore la distribución de tiempos en la atención de reservas aplicada al restaurante Kitty fusión y tradición.
- Determinar que la implementación de un aplicativo web de gestión de reserva mejore en los métodos de pagos del restaurante Kitty fusión y tradición.

#### **2.6    Importancia**

Actualmente en el restaurante “Kitty fusión y tradición” tiene una gran cantidad de clientes lo cual genera el problema, de tener en espera a muchos clientes en busca de una mesa disponible, también de no poder realizar correctamente el proceso de reservas de disposición de mesa, siendo vía telefónica, mensajerías de forma inadecuada. Esto conlleva a que la información no se maneja de manera estructurada con datos o informaciones que pueden servir de madera más optima en la gestión de reservas. Además, que no se lleva un control adecuado de las fechas, tiempos y disposición de estas, lo que genera en los comensales disgustos de dicho problema.

Luego del análisis realizado, hemos identificado las diferentes deficiencias de la empresa. Se propone realizar un estudio basado en la “Gestión de Reservas” para poder brindar una mejor atención a los comensales mejorando la calidad de vivencia del recinto.

Teniendo en cuenta la problemática de la deficiencia de la gestión de reserva en Kitty fusión y tradición, por ello se considera necesario implementar un aplicativo web para poder brindar una mejor atención de reservas a los clientes. Donde se va a gestionar los submódulos de control de mesas, gestión de disponibilidad según el horario que se maneja, gestión de pedidos, gestión de reserva de mesas, gestión de carta, gestión de pagos y los detalles de información necesario para disposición de su uso y toma de mejores decisiones.

## Capítulo 3

### Diagrama de DOP y Antecedentes del Proyecto

#### 3.1 Diagrama de DOP

Elaboración de reserva de mesa de clientes

DOP (ELABORACION DE RESERVA DE MESAS DE CLIENTES)



Figura 6. Diagrama de DOP (Elaboración de reserva) – Consorcio Kitty S.R.L.

### **3.2 Antecedentes del Proyecto**

#### **3.2.1 Generales**

##### **- Nacionales**

María Estrella, Joel Saraza (2014) Perú, en su tesis “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA VÍA WEB CON APLICACIÓN MÓVIL PARA LA RESERVA Y PEDIDOS EN LINEA DE RESTAURANTES”, tiene como finalidad mostrar la implementación de un sistema vía web con aplicativo móvil de reservas y pedidos en línea de restaurantes. El objetivo de la investigación es implementar una solución tecnológica que consista en desarrollar un sistema de información Web y con aplicativo móvil, que permitan dar soporte informático al registro y seguimiento de las reservas con pedidos realizadas por el cliente, además de almacenar información del cliente para poder fidelizar a dichos clientes por su preferencia. El resultado de la implementación cumple con la funcionalidad de todo el proceso que se realizaba para registrar una reserva, donde se logró dar facilidad al cliente, para que tenga una nueva vía para realizar su reserva. Permitiendo una nueva gama de posibilidades para ofrecer un mejor servicio de calidad.

- Luna Ochoa Yazmit, Mendieta Ochoa Juan (2019) Perú, en su trabajo de investigación “PROPUESTA DE DISEÑO DE UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA LA GESTIÓN DE RESERVAS DE MESAS, ATENCIÓN Y VENTAN EN RESTAURANTES”, tiene como propuesta plantear la construcción de una herramienta tecnológica que permita a los restaurantes llevar un mejor control sobre las reservas de mesas, pedidos y ventas. Asimismo, permitirá a los clientes a que puedan evitarse las largas colas para realizar reservas, realizar su pedido y pagar de forma más rápida.

Durante el proceso del desarrollo del trabajo de investigación se realizó un levantamiento y análisis de información, realizando encuestas y entrevistas hacia los encargados de restaurantes. Logrado ello, se pudo definir el alcance del proyecto y la metodología a seguir durante el transcurso del desarrollo del proyecto. Se ha utilizado la metodología RUP para realizar el análisis y diseño de la propuesta tecnológica, teniendo como resultados diversos diagramas que logran explicar de una mejor manera el comportamiento de la aplicación. Finalmente, para el diseño de los prototipos, se utilizó una herramienta gratuita llamada Draw.io que facilitó su elaboración.

Durante el desarrollo de la propuesta de diseño que se ha planteado, se ha evidenciado la importancia de las herramientas para diseñar una solución tecnológica. Se ha podido utilizar una herramienta gratuita como lo es Draw.io para la realización de los diagramas de procesos, flujo, casos de uso, secuencia, comunicaciones, software y el modelo lógico de datos. También se ha buscado dar a conocer sobre los beneficios que brinda una aplicación móvil en el rubro de restaurantes. Tanto a nivel de ventas como de reservas de mesas. Por lo que se espera que después de este trabajo, se pueda llegar a concluir el desarrollo e implementación de la solución. De esta manera, se podrá evidenciar su utilidad.

#### - Internacionales

José Quintana moreno (2017) Ecuador, en su tesis “APLICACIÓN MÓVIL PARA LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y RESERVA EN EL RESTAURANT LA CARRETA DE LA CIUDAD DE BABAHOYO”, al final del estudio, la propuesta fue implementar tecnología al momento de presentar un menú y tomas de órdenes dentro o fuera del restaurante. La importancia de innovar en tecnología dentro del restaurante es brindar un servicio diferente y de calidad a los comensales, además de reducir tiempo para la realización de pedidos y costos

para los administradores dado que no se requerirán más meseros. La metodología incluye la realización de encuestas y entrevistas cuyos resultados dieron a conocer la necesidad de un cambio dentro del restaurante para así mejorar el servicio brindado, además de comprobar que el proyecto va a ser de gran beneficio para la ciudad ya que incentivará a otros restaurantes a actualizarse en el ámbito tecnológico. Se pudo comprobar la necesidad de una Aplicación Móvil para el Restaurant La Carreta, la cual será destinada para suplir los procesos de gestión de pedidos, además de almacenar datos relevantes para el restaurante como los pedidos realizados, egresos del día, pagos efectuados a los colaboradores o empleados de este, para de esta manera llevar un mejor control de todos estos procesos mencionados.

### **3.2.2 Específicos**

El presente trabajo tiene como finalidad mostrar la implementación de un aplicativo web para la gestión de reserva en el restaurante Kitty fusión y tradición. Es importante resaltar que se va a realizar un análisis de los principales problemas de una mediana empresa del sector de restaurantes. El objetivo del proyecto es implementar una solución tecnológica que consista en desarrollar un sistema de información web (aplicativo web) que permita dar soporte informático al registro y seguimiento de las reservas y pedidos realizados por el cliente, además de realizar con un pago anterior por los servicios donde mejora la agilidad y rapidez de la gestión de reservas y pedidos. El aplicativo web permitirá realizar el registro de los clientes y reservas que utilicen la vía telefónica u otro aparato tecnológico, cabe mencionar que el aplicativo servirá tanto para el usuario cliente como para el trabajador que desea registrar. Por otro lado, el aplicativo web tendrá en sus módulos las gestiones de reservar detalladamente la reserva de mesa fijando la fecha y hora del encuentro, gestión de carta para el pedido y la realización de pago por la reserva y pedido.

El método de estudio del proyecto incluye las entrevistas cuyos resultados dieron a conocer la necesidad de un cambio dentro del restaurante para así mejorar el servicio brindado. Donde finalmente se propuso desarrollar e implementar una aplicación web

para realizar la gestión de reserva y pedidos para dicho restaurante, por lo que se tomó en cuenta realizar de una forma ágil y dinámica.

Se dispondrá de una metodología ágil para el proyecto, donde se llevará a cabo con la metodología ágil Scrum, aprovechando su enfoque dinámico al momento de realizar proyectos de desarrollo de software dando facilidad y rapidez en las iteraciones que se lleva a cabo, satisfaciendo la necesidad y buen servicio.

### **3.2.3 Importancia del Sector**

El sector del restaurante KITTY FUSIÓN Y TRADICIÓN ha sido fundamental en el desarrollo turístico de la región, haciendo que la ciudad de Pucallpa se destaque en comidas de la región (Selva). Contando con una variada gastronomía, y un servicio de calidad a la altura de los mejores restaurantes de la región.

Debemos tener en cuenta que el rubro gastronómico representa el 2.8% del PBI nacional. Dándole el crédito del incremento de la cadena productiva, extendiéndose hacia los sectores de agricultura, pesca, ganadería, entre otros.

El restaurante KITTY FUSIÓN Y TRADICIÓN ha generado puestos laborales, teniendo en cuenta la cantidad de desempleo que hay en la ciudad de Pucallpa. Ayudando y brindando oportunidades a la población en general.

Un estudio realizado por Promperú en el 2017 determinó que los principales motivos para que una persona extranjera visite nuestro país es la gastronomía. Sabiendo que los turistas identifican al Perú como un país gastronómico; el restaurante KITTY FUSIÓN Y TRADICIÓN se ha encargado de afirmar los rumores de la gastronomía peruana, brindando una excelente atención, y una buena imagen hacia sus clientes.

Teniendo en cuenta la problemática de la COVID-19, impactando negativamente al sector gastronómico con una fuerte caída de ingresos. Los servicios de delivery y reservas vía web aumentaron sus demandas, ya que las personas resguardan su salud. La implementación del aplicativo web ayudaría a agilizar las ventas de la población en general, mejorando la calidad de servicio y apoyando a cuidar la salud de sus clientes.

El proyecto nos permitirá identificar el impacto que tiene la implementación de un aplicativo web para mejorar la gestión de reservar de mesas y pedidos del restaurante, así

haciendo uso de la tecnología para que este al alcance de todo los clientes y empleados de KITTY FUSIÓN Y TRADICIÓN.

### 3.2.4 Definición FODA

Es un análisis que se utiliza en una empresa o proyecto para evaluar sus condiciones para ejecutar una labor y qué factores podrían entorpecerla. Esta luego de ser aplicada permite trazar un plan de estrategias para optimizar el escenario del objeto analizado.

Matriz FODA son las siglas correspondientes a una metodología de análisis que tiene por objetivo proporcionar una vista detallada de la estructura interna y externa de una empresa o proyecto. La mayor parte del tiempo, el análisis FODA se lleva a cabo siguiendo 4 pasos específicos, como lo son el estudio interno y externo, la elaboración de la matriz y el desarrollo de una estrategia completa.

El análisis FODA consiste en una matriz en la que identificamos:

- F: Fortalezas
- O: Oportunidades
- D: Debilidades
- A: Amenazas

En síntesis, con esta herramienta analizamos las interacciones entre lo bueno y lo malo de la empresa / persona / proyecto / negocio / equipo / etc. Para determinar estrategias.

#### 3.2.4.1 Los 4 componentes de una matriz FODA

- **Fortalezas:** Son los puntos fuertes internos.
- **Oportunidades:** Características o elementos externos que se pueden aprovechar.
- **Debilidades:** Aspectos internos que nos juegan en contra.
- **Amenazas:** Son los riesgos externos por afrontar.

#### 3.2.4.2 Paso para realizar la matriz FODA

##### Paso 1: Cuál es el objetivo

Se debe tener claro la razón por la cual se va a realizar la matriz FODA. Se puede realizar las siguientes preguntas: ¿Es la planificación estratégica del año? ¿Evaluación segmentada de los colaboradores? ¿Un megaproyecto de expansión? Los asistentes deben tener claro la razón por la que están reunidos.

### **Paso 2: Definiendo amenazas**

Las amenazas son los factores que suponen riesgos para la empresa. Son externas, por lo que difícilmente podemos controlarlas; pero podemos elaborar planes de contingencia para enfrentarlas.

- ¿Cómo está cambiando el panorama del mercado?
- ¿Qué está haciendo la competencia?
- ¿Alguna debilidad puede ser una amenaza para la empresa?
- ¿Están cambiando los estándares de calidad de nuestro producto?
- ¿Qué obstáculos estamos enfrentando?
- ¿Cómo nos están afectando las medidas del gobierno?

### **Paso 3: Oportunidades**

- ¿Cuáles son las tendencias del mercado a favor?
- ¿Qué cambios tecnológicos pueden presentar una oportunidad?
- ¿Qué deberíamos hacer que no hayamos hecho y ellos sí?
- ¿Qué eventos nos permitirán expandir la marca?
- ¿Cómo se están comportando las personas frente a este tema?
- ¿Existe alguna fortaleza que podamos explotar?

Al igual que las amenazas, no se tiene un control directo sobre las oportunidades, pero sí que se puede desarrollar planes para aprovecharlas. Se habla de posibles ventajas para que la empresa lo haga mejor, lo que puede significar la diferencia entre esta y la competencia.

Un cambio en la percepción de los consumidores, la apertura de un tratado comercial en el país y concursos públicos empresariales son ejemplos de oportunidades.

Incluso se puede ir más allá partiendo de las debilidades. Si se consigue eliminar una debilidad, ¿se abre una oportunidad? ¿Esa fortaleza puede explotarse de manera diferente para que **suponga una oportunidad?**

#### **Paso 4: ¿Cuáles son las fortalezas?**

- ¿En qué somos mejores?
- ¿Cuáles son las ventajas de la empresa?
- ¿Cuáles son los factores que nos hacen merecedores de esa oportunidad?
- ¿Cuál es nuestra propuesta de valor?
- ¿Cómo está nuestro músculo financiero?
- ¿Qué puntos fuertes ve el mercado en nosotros?

Las fortalezas son los aspectos positivos internos del negocio y que por lo tanto están bajo control. Por lo general cuando se piensa en fortalezas se nos viene a la cabeza aquello en lo que somos buenos, pero podemos ir más allá preguntándole a los clientes y al mercado, ¿qué piensa de nosotros? Si hemos hecho las cosas bien, algunas respuestas serán fortalezas.

Las fortalezas también pueden aflorar a nivel de procesos. Quizá tenemos un estupendo equipo de ventas o un óptimo servicio postventa.

Ejemplos de fortalezas puede ser certificaciones recibidas, patentes, el conocimiento de la organización y sedes en diferentes lugares.

#### **Paso 5: Detectando las debilidades**

- ¿En qué podemos mejorar?
- ¿Qué deberíamos dejar de hacer?
- ¿Qué aspectos negativos ha mencionado el mercado y los clientes?
- ¿Por qué estamos perdiendo las ventas?
- ¿En qué nos falta más experiencia?

- ¿Qué tiene la competencia que no tengamos nosotros y nos esté afectando?

Aspectos que aun cuando están bajo control o pueden ser controlados, significan desventajas frente a la competencia y hacia la consecución de los objetivos.

La falta de experiencia, mala ubicación, desperdicios del proceso y mala calidad del producto son ejemplos de debilidades.

#### **Paso 6: Definiendo las estrategias**

Las estrategias se trazan comparando fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades.

- ¿De qué forma podemos usar nuestras fortalezas para aprovechar nuestras oportunidades? ENFOQUE DE ÉXITO
- ¿Cómo se pueden usar nuestras fortalezas para mitigar las amenazas? ENFOQUE DE REACCIÓN
- ¿Cómo podemos aprovechar las oportunidades para corregir nuestras debilidades? ENFOQUE DE ADAPTACIÓN
- ¿Cómo podemos mantenernos en pie aun con las amenazas vistas? ENFOQUE DE SUPERVIVENCIA

En síntesis, toma cada aspecto de un elemento de tu matriz FODA y compáralo con otro elemento.

Por último, pero no menos importante, hay una serie de recomendaciones para tener en cuenta durante toda la elaboración del FODA.

### 3.2.5 La matriz FODA

*Tabla 2. Matriz FODA – Consorcio Kitty S.R.L.*

<u>Fortalezas (F)</u>	<u>Oportunidades (O)</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal experto y calificado en el área que cada uno ejerce.</li> <li>- Variedad de amplia gama de platillos incluyendo nuevos menús.</li> <li>- Rapidez en la gestión de toma de pedidos dentro del local, gracias a la disponibilidad del software que maneja el restaurante.</li> <li>- Ubicación en zonas estratégicas</li> <li>- Reputación firme y positiva en la excelencia de servicios brindados.</li> <li>- Equipo de trabajo organizacional y proactiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de nuevos platos, fusionando ingredientes de las diferentes regiones.</li> <li>- Promueve y aumenta el turismo, gracias a la variedad de platos regionales que ofrece.</li> <li>- Posibilidad de realizar delivery a diferentes puntos de la ciudad.</li> <li>- Crecimiento de la población urbana.</li> <li>- Recuperación en su totalidad de los ambientes del restaurante a finales de 2021.</li> </ul>
<u>Debilidades (D)</u>	<u>Amenazas (A)</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta mensualidad que se paga por el alquiler del local.</li> <li>- Distracción del personal con los dispositivos de trabajo.</li> <li>- Aforo limitado de clientes en el restaurante.</li> <li>- Proceso de gestión de reservas de mesas y pedidos no automatizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de otros restaurantes de comida típica.</li> <li>- Incremento en los precios de los productos que adquiere el restaurante para realizar los diferentes platos típicos.</li> <li>- Incremento de contagios gracias a la nueva variante de la COVID-19.</li> </ul>

<p>mediante las TIC's.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déficit en la distribución de los tiempos en atención de reservas a los comensales.</li> <li>- Deficiencia del método de pago en la gestión de reserva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja condición económica por parte de los clientes por platillos medianamente elevados.</li> <li>- Apertura de nuevos restaurantes con precios más bajos cerca del lugar establecido del restaurante.</li> <li>- Inseguridad ciudadana y aumento de robos a clientes en restaurantes.</li> </ul>
--	---

### 3.2.6 Estrategias (DA-DO-FA-FO)

Tabla 3. *Estrategias (DA-DO-FA-FO) – Consorcio Kitty S.R.L.*

<u>Estrategia DA</u>	<u>Estrategia DO</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquirir un local propio, con la finalidad de eliminar los pagos mensuales de alquiler de local y así pueda estar preparado económicamente con los incrementos continuos de los precios de los productos que adquiere el restaurante para realizar los platos.</li> <li>- Realizar consultoría para el desarrollo de un sistema de información que facilite el mejor control de reservas de mesas y pedidos online.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación a los empleados para utilizar los dispositivos de trabajo de una manera adecuada, con la finalidad de fidelizar a los clientes y atraer a los turistas que visitan la ciudad.</li> <li>- Incentivar y promover el uso del delivery, con la finalidad de evitar la aglomeración de clientes en el restaurante.</li> <li>- Potenciar la competitividad del recurso humano con el fin de dotarlo de competencias y mejorar la habilidad en uso de nuevas</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con las regulaciones establecidas en la ley de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>- Realizar un seguimiento de gestión de reservas y pedidos minimizando el tiempo de atención a los comensales y automatizando el pedido de carta.</li> <li>- Prevenir mal manejo y perdida de flujo de cliente y los ingresos económicos en las reservas de mesas con carta incluida mediante el uso de tecnología.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tecnologías.</li> <li>- Estandarizar los procesos de atención al cliente con el fin de favorecer su control y retroalimentación.</li> <li>- Disminuir la mala distribución de los tiempos invertidos en el proceso de reservas de mesas y pedidos online.</li> </ul>
<b><u>Estrategia FA</u></b>	<b><u>Estrategia FO</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer una buena calidad de platos y buena excelente atención a los clientes, haciendo la diferencia con respecto a otros restaurantes.</li> <li>- Implementación de todos los protocolos de COVID-19, con la finalidad de brindar un excelente servicio a los clientes.</li> <li>- Diversificar el negocio en distintos puntos de la ciudad para minimizar la alta concentración de clientes y hacer frente a la mayor capacidad instalada de la competencia.</li> <li>- Elaborar estudios de escenarios con</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar los ingresos en el mercado a través de la expansión de los servicios que se ofrece.</li> <li>- Desarrollo de nuevos platos, con el soporte del personal experto en el área.</li> <li>- Realización de delivery, brindando un excelente servicio de entrega.</li> <li>- Potenciar las competencias del talento humano a través de la capacitación e inducción alineada a los planes estratégicos.</li> <li>- Ampliar la red de restaurantes en distintos puntos de la ciudad</li> </ul>

<p>el fin de prever el comportamiento de flujo de mercado para evaluar distintos procesos de punto de locales para ampliar redes de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluar y realizar procesos que permitan apreciar una alta variabilidad de dispersión de los precios de carta del restaurante.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conocimiento amplio y visionario en el servicio de atención y ambiente del restaurante.</li><li>- Realizar un estudio e implementar un aplicativo web para mejorar y automatizar el proceso de reservas de mesas y pedidos de cartas.</li></ul>
--	---

## **Capítulo 4**

### **Diagnóstico**

#### **4.1 Análisis de situación actual**

En la actualidad las empresas en Pucallpa se desarrollan en un ambiente altamente competitivo, donde el cliente es cada vez más exigente, por lo cual es muy importante brindarles un buen servicio.

Teniendo en cuenta la crítica situación de la pandemia, debido a la COVID-19, muchos locales cerraron y tuvieron muchas bajas. Ocasionando que el aforo de personas se limite a un número muy bajo. Afectando también a las actividades del establecimiento.

El restaurante Kitty fusión y tradición tiene muchas deficiencias en la gestión de reservas, debido a que éstas se realizan por vía telefónica y/o mensajes, y se maneja un aforo limitado de personas. Esto afecta directamente a la empresa, ya que ocasiona una mala distribución del tiempo, deficiencia en atención de pedido de carta en las reservas y en la deficiencia del método de pago en la gestión de reservas.

Una adecuada solución ayudaría a las problemáticas ya descritas, agilizando actividades, reduciendo tiempos, y gestionando de una manera adecuada las reservas en el restaurante Kitty fusión y tradición. Dando un excelente servicio a sus clientes.

#### **4.1.1 Estándares**

- Certificado de calidad de alimentos
- Certificado de salubridad
- Certificado de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos (BPM)

- Lineamientos de protocolos contra el COVID19

Incorporación Nuevos lineamientos de protocolos de atención al cliente por COVID 19 para una buena atención al cliente (El cliente debe tener su mascarilla hasta tener tu platillo o bebida)

No cuenta con certificados de estándares de calidad, ISO; ya que no es una industria alimentaria. En el rubro de restaurantes no cuentas con ese tipo de certificados.

#### 4.1.2 Herramientas

Restaurante “Kitty fusión y tradición” es una Consorcio que hoy en día cuenta con herramientas tecnológicas que ayudan agilizar y gestionar de manera adecuada los procesos internos y externos de la empresa.

A continuación, se mostrará dichas herramientas tecnológicas:

- **Aplicativo móvil**

Es un sistema creado para dispositivos móviles y tablets que se encarga de gestionar todos los procesos de pedido de comidas entre meseros y el área de cocina, como también realiza el control de incidencias de meseros y calidad de atención hacia los clientes.

Este aplicativo móvil esta hecho en React Native, framework de JavaScript, gracias a este nos permite crear las aplicaciones nativas hibridas tanto para iOS como para Android.

- **Sistema de ventas y control de inventario**

El restaurante Kitty trabaja con un sistema que se encarga de gestionar las ventas, ver ingresos obtenidos, controlar los ingresos de inventario, tales como las particiones de los productos alimenticios, control de salida de productos, gestión de ventas, gestión de facturación o boletería, control de caja, gestión de reportes. También cuenta con un Dashboard

administrativo donde se resume todos los movimientos de control de sus gestiones en datos estadísticos.

Este sistema está desarrollado en el leguaje de C# ASP.NET, utilizando SQL Server como gestor de base de datos. Cabe mencionar que este software es tendencia web donde cuenta con un dominio y un hosting para la realización de sus funciones.

- **Excel**

Este software se utiliza para lo que es gestionar los reportes que generan los distintos sistemas que se utilizan dentro de la empresa, así como también para gestionar las planillas de los empleados.

- **Redes sociales**

Esta herramienta es muy importante en la empresa, esta hace referencia a plataformas como Facebook, Instagram y Twitter.

#### **4.1.3 Capacitación**

- Capacitación de la incorporación de nuevos lineamientos de protocolos de atención al cliente por la COVID 19, para una buena atención al cliente.
- Capacitación de técnicas de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos (BPM).

#### **4.1.4 Organización y Recursos Humanos**

El Restaurante “Kitty fusión y tradición” cuenta con un sistema web para gestionar las ventas del local y controlar el stock de los alimentos, y un aplicativo móvil para la gestión de pedidos de platillos para el local.

**Sistemas:**

- **Sistema de ventas y control de inventario.**

El sistema es usado por la “jefe de administración” Cristina Torres Sánchez, siendo ella la encargada de hacer los comprobantes de pago y gestionar el dinero de la empresa (caja); por el “jefe de cocina” José Antonio Oliveira Vásquez, siendo el encargado de gestionar la cantidad de alimentos que tiene el restaurante al final de cada día, para tener un buen control del stock del inventario; y por el “subgerente” Hugo Moisés Valentín Torres Sánchez, gestionando los reportes del sistema.

- **Aplicativo móvil.**

Este aplicativo es usado por los meseros para la toma de pedidos en el local, haciendo que el pedido de platillos pase de forma directa al área de cocina, agilizando el proceso de comunicación entre estas áreas.

En este proceso intervienen 10 meseros y el “jefe de cocina” José Antonio Oliveira Vásquez.

- **Aplicativo web de reservas.**

El aplicativo web de reservas de mesa que se realiza para el desarrollo del actual proyecto se tomó en cuenta que, en la interfaz administrativa, el encargado de realizar las gestiones de los módulos es el “jefe de servicio” Ángel Omar Magias, gestionando las reservas que fueron registradas para una posterior atención en el local; y el “subgerente” Hugo Moisés Valentín Torres Sánchez, gestionando los reportes del aplicativo web.

Finalmente, en la interfaz de atención, interactuarán los clientes del restaurante, registrándose en el sistema para poder hacer su posterior reserva.

La cantidad de personas que interactúan en este aplicativo es indefinida, debido a los clientes; teniendo en cuenta que el sistema será capaz de trabajar hasta con 20 usuarios con sesiones concurrentes.

## **4.2 Diagnóstico para el desarrollo de gestión de proyectos**

### **4.2.1 El problema**

En la actualidad las aplicaciones web, son consideradas una de las herramientas más oportunas y capaces de innovar ya que pueden ser desarrolladas acorde a los requerimientos que se especifiquen, ayudando a la comercialización del negocio, motivo por el cual muchas empresas adoptan.

La gestión de reservas de mesas actualmente en el restaurante “Kitty Fusión y Tradición” se ha limitado a registros manuales y apuntes no muy asertivos, producto de este, los administradores no pueden llevar un buen control de reservas de mesas y pedidos de platillos organizadamente, demorando la gestión de reserva, pérdida de tiempo de atención y perdida de pedido de platillos, provocando esto molestias por el tiempo de respuesta y mal manejo de información, ya que la información requerida no está estructurada lo cual conlleva a una perdida en todos sus aspectos.

### **4.2.2 Solución**

Teniendo en cuenta el problema por lo cual hay un déficit en la gestión de reservas de mesas en el restaurante “Kitty Fusión y Tradición” donde además no se dispone de una TIC’s para agilizar y mejorar el manejo de información sobre el pedido de platillos online junto con la reserva de mesa. Primero se enfocó a realizar un seguimiento y estudio sobre el servicio brindado de reservas de mesas aplicando uso de la tecnología, donde se llegó a considerar ser de utilidad la implementación de un aplicativo web de para la gestión de reserva aplicado para distintos tipos de dispositivos de tecnología móvil.

### **4.2.3 Desarrollo**

Para el desarrollo de este proyecto se realiza con una metodología acorde a los requerimientos que se ajusta a las características del proyecto:

- Con metodología ágiles es posible comenzar a disponer de entregas tempranas y continuas de valor. El desarrollo del software se hace de forma incremental y con iteraciones muy cortas.
- El hecho de que los requisitos no estén plenamente definidos y sean cambiantes es aceptable.
- Se concentra en el factor humano. Le dan mayor valor al individuo, y a la colaboración del cliente.
- Resulta muy fácil aplicar en proyectos pequeños

La ejecución de este proyecto se lleva a cabo con la metodología ágil SCRUM, aprovechando su enfoque dinámico al momento de realizar un proyecto, dando facilidad y rapidez en las iteraciones que se lleva a cabo en el proyecto, satisfaciendo al cliente con entregas tempranas.

### **Iteraciones – Sprint**

En Scrum los proyectos se van desarrollando en iteraciones, que son bloques de tiempo habitualmente cortos, que pueden ir de 5 días a una semana, habitualmente se establece que no más de 4 semanas. A estas iteraciones se les conoce como sprint. La idea es que en cada iteración se produzca un resultado concreto, que sería una versión ampliada del producto final.

Pasos que se realiza en cada iteración o Sprint:

- **Planificación**

Se realiza una reunión para hacer la planificación de la iteración. Esta tiene dos partes:

- **Selección de requisitos:** a partir de una lista priorizada de requisitos, se discute qué requisitos formarán parte de la iteración.
- **Planificación:** a partir de los requisitos seleccionados se crea una lista de tareas necesarias.

- **Ejecución de la iteración**

El equipo comienza la ejecución de tareas, cada día se realiza una breve reunión en la que cada persona detalla su avance.

- **Inspección**

Al finalizar la iteración se hace una demostración del resultado al cliente, también se analiza el proceso de la iteración para verificar el cumplimiento.

### **Desarrollo de la metodología**

El desarrollo se llevará con una metodología ágil (Scrum) que se va a llevar a cabo en Sprint de lo cual en ellas se adicionaran el número de procesos a realizar.

Veremos la planificación de cada sprint en la siguiente tabla. Es necesario ver los puntos que nos llevan a conseguir la solución a la propuesta del presente trabajo. Para la planificación del aplicativo web dispondremos de cinco Sprints.

Los Sprint cuentan con varios procesos a realizar:

*Tabla 4. Sprints, Metodología Scrum – Consorcio Kitty S.R.L.*

SPRINT	PROCESOS
<b>Sprint 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recopilación de información</li> <li>- Historia de usuario</li> <li>- Requerimientos funcionales</li> <li>- Diagrama de proceso</li> <li>- Prueba de revisión de Sprint 1</li> </ul>
<b>Sprint 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de base de datos</li> <li>- Prueba de revisión de Sprint 2</li> </ul>
<b>Sprint 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura básica del sistema web: estilos CSS, JavaScript, Plantillas</li> <li>- Prueba de revisión de Sprint 3</li> </ul>

<b>Sprint 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de acceso al sistema</li> <li>- Gestión de trabajadores</li> <li>- Gestión de usuarios</li> <li>- Gestión de mesas</li> <li>- Gestión de cartas</li> <li>- Gestión de disponibilidad de horario</li> <li>- Gestión de pedidos</li> <li>- Gestión de reservas</li> <li>- Gestión de pagos</li> <li>- Gestión de reportes e informaciones</li> <li>- Prueba de revisión de Sprint 4</li> </ul>
<b>Sprint 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puesto en prueba el producto: si existe algún inconveniente se lo verifica y se lo mejora.</li> </ul>

### Roles para la planificación

Tabla 5. Roles de planificación – Consorcio Kitty S.R.L.

ROL	PERSONA A CARGO	DESCRIPCIÓN
<b>PRODUCT OWNER</b>	Yoshio Onuki Navas	Negocia decisiones sobre el producto con los usuarios
<b>SCRUM MÁSTER</b>	Davis Anthony Collazos Del Rio	Guía al equipo en la metodología Scrum
<b>EQUIPO DE DESARROLLO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Davis Anthony Collazos Del Rio</li> <li>- Susana Suarez Maciel</li> <li>- Yoshio Onuki Navas</li> </ul>	Encargados de diseñar y desarrollar la aplicación

	- Jamt Mendoza Flores	
--	--------------------------	--

#### 4.2.4 Herramientas tecnológicas para el desarrollo

##### **PHP**

PHP es un lenguaje de código abierto popular para el desarrollo web donde puede ser usado justamente con HTML. Por lo general PHP es ejecutado también por parte del servidor generando HTML y enviándolo al cliente, donde el cliente recibe el resultado. Una de las características más potentes de PHP es su soporte para manejar ampliamente la base de datos, utilizando una de las extensiones específicas de base de datos como la abstracción PDO conectándose a cualquier base de datos que admita la conexión.

##### **PDO**

PDO significa PHP Data Objects, objetos de datos de PHP. Una extensión para acceder a la base de datos. Permite acceder a diferentes sistemas de datos con un controlador específico (MySQL, SQLite, Oracle...) mediante el cual se conecta.

El sistema PDO se fundamenta en 3 clases: PDO, PDOStatement y PDOException. La clase PDO se encarga de mantener la conexión a la base de datos y otro tipo de conexiones específicas como transacciones, además de crear instancias de la clase PDOStatement. Es esta clase, PDOStatement, la que maneja las sentencias SQL y devuelve los resultados. La clase PDOException se utiliza para manejar los errores. (Lázaro D., 2018)

##### **PHPMYADMIN**

PhpMyAdmin es una herramienta de software libre escrita en PHP, destinada a manejar la administración de MySQL a través de la Web. PhpMyAdmin es compatible con una amplia gama de operaciones en MySQL y MariaDB. Las

operaciones de uso frecuente (administración de bases de datos, tablas, columnas, relaciones, índices, usuarios, permisos, etc.) se pueden realizar a través de la interfaz de usuario, mientras que usted todavía tiene la capacidad de ejecutar directamente cualquier declaración de SQL.

Características:

- Interfaz web intuitiva
- Soporte para la mayoría de las características de MySQL:
  - Explorar y eliminar bases de datos, tablas, vistas, campos e índices
  - Crear, copiar, descartar, renombrar y alterar bases de datos, tablas, campos e índices
  - Servidor de mantenimiento, bases de datos y tablas, con propuestas sobre la configuración del servidor ejecutar, editar y marcar cualquier declaración SQL, incluso consultas por lotes
  - Administrar cuentas de usuario y privilegios de MySQL
  - Administrar procedimientos almacenados y disparadores
- Importar datos de CSV y SQL
- Exporte datos a varios formatos: CSV, SQL, XML, PDF, ISO / IEC 26300 - Textos y hojas de cálculo de OpenDocument, Word, LATEX y otros
- Administrando múltiples servidores
- Creación de gráficos de su diseño de base de datos en varios formatos
- Crear consultas complejas usando Query-by-example (QBE)
- Búsqueda global en una base de datos o un subconjunto de ella
- Transformar datos almacenados en cualquier formato usando un conjunto de funciones predefinidas, como mostrar datos BLOB como imagen o enlace de descarga.

### **Bizagi Modeler**

BIZAGI MODELER, esta aplicación ayuda a realizar diagramas muy didácticos y documentar los procesos de manera más eficiente. Que por lo general se usa para realizar diagramas de procesos para el proyecto a realizar.

## Framework

Un framework, es una abstracción en la que cierto código común provee una funcionalidad genérica que puede ser sobreescrita o especializada de forma selectiva por medio de código con funcionalidad específica provisto por los clientes del framework (desarrolladores de software / programadores).

Un framework facilita el desarrollo de software permitiendo a los diseñadores y programadores dedicar su tiempo a lograr los requerimientos de software en lugar de lidiar con los detalles de bajo nivel necesarios para obtener un sistema funcional. De esta forma se puede reducir el tiempo total de desarrollo de la aplicación. (Gutiérrez D., 2010)

## Bootstrap

Bootstrap es un framework desarrollado y liberado por Twitter que tiene como objetivo facilitar el diseño web. Permite crear de forma sencilla webs de diseño adaptable, es decir, que se ajusten a cualquier dispositivo y tamaño de pantalla y siempre se vean igual de bien. Es Open Source o código abierto, por lo que lo podemos usar de forma gratuita y sin restricciones.

## VENTAJAS DE USAR BOOTSTRAP

- Simplificar el proceso de maquetación, sirviéndonos de guía para aplicar las buenas prácticas y los diferentes estándares.
- Puedes tener una web bien organizada de forma visual rápidamente: la curva de aprendizaje hace que su manejo sea asequible y rápido si ya sabes maquetar.
- Permite utilizar muchos elementos web: desde iconos a desplegables, combinando HTML5, CSS y JavaScript.
- Sea lo que sea que creemos, el diseño será adaptable, no importa el dispositivo, la escala o resolución.
- El grid system: maquetar por columnas nunca fue tan fácil. Además, son muy configurables.

- Se integra muy bien con las principales librerías JavaScript.
  - El haber sido creado por Twitter nos da ciertas garantías: está muy pensado y hay mucho trabajo ya hecho. Por lo tanto, hay una comunidad muy activa creando, arreglando cosas, ofreciendo plugins y mucho más.
  - Cuenta con implementaciones externas para WordPress, Drupal, etc.
  - Nos permite usar Less, para enriquecer aún más los estilos de la web.
- (María, 2016)

## **JavaScript**

JavaScript es un lenguaje de programación dinámica multiparadigma de alto nivel de HTML y la Web que se utiliza para mejorar la interactividad en los sitios web. A menudo abreviado simplemente como JS, JavaScript es un lenguaje de scripting basado en prototipos que se utiliza dentro de los navegadores web para interacciones de interfaz tales como respuestas, juegos, animación, estilo dinámico, etc. Es un lenguaje versátil pero sofisticado utilizado para la programación en la web. JavaScript es una de las principales tecnologías de producción de contenidos de la World Wide Web, junto con HTML y CSS.

## **JQUERY**

JQuery es una librería de JavaScript eficaz y rápida que simplifica el desplazamiento de documentos HTML, la animación, el manejo de eventos y la interacción para Ajax. Es una librería de scripting multiplataforma rica en funcionalidades especialmente diseñada para manejar scripting del lado del cliente de HTML. La sintaxis de jQuery está diseñada para hacer las cosas simples como animaciones, elementos HTML, oyentes de eventos, etc. Las cosas son mucho más fáciles con jQuery que es muy ligero y rápido, y soporta todo tipo de navegadores web. La idea es facilitar a los desarrolladores el uso de JavaScript en sitios web para que sea más interactivo y fácil de usar con menos codificación.

## **HTML5**

HTML5 (HyperText Markup Language) es la quinta revisión del lenguaje de marcado estándar que se emplea para la web. Es uno de los lenguajes de marcado más usados en todo el mundo y la razón es bastante obvia: gracias a HTML5 podemos crear la estructura de una página web. Texto, imágenes y material multimedia pueden mostrarse correctamente gracias a HTML5.

Posibilidades que se te abren cuando empleas HTML5:

- Página web con elementos multimedia
- Funciones de geolocalización
- Animaciones
- Aplicaciones web

Ventajas:

- Es gratuito
- Código más ordenado
- Compatibilidad en navegadores (escritorio y móviles)
- Almacenamiento mejorado

## **CSS3**

CSS significa Cascade Style Sheets, también llamado Hojas de Estilo en Cascada. CSS es un lenguaje de marcado que se emplea para cambiar el aspecto de un sitio web. Es decir, funciona en conjunto con los archivos HTML. Por esta razón, para crear un sitio web debes saber tanto HTML como CSS.

## **Git**

Git, es un software de control de versiones (Version Control System o VCS en inglés). El control de versiones es un sistema que registra los cambios realizados sobre un archivo o conjunto de archivos a lo largo del tiempo, de modo que puedas recuperar versiones específicas más adelante.

Git modela sus datos más como un conjunto de instantáneas de un mini sistema de archivos. Cada vez que confirmas un cambio, o guardas el estado de tu proyecto en Git, él básicamente hace una foto del aspecto de todos tus archivos en ese momento, y guarda una referencia a esa instantánea. Para ser eficiente, si los archivos no se han modificado, Git no almacena el archivo de nuevo, sólo un enlace al archivo anterior idéntico que ya tiene almacenado.

#### 4.2.5 El resultado

Con la implementación de la aplicación web se mejorará la gestión de reservas de mesas, también al mismo tiempo el pedido de platos y la gestión de pago virtual, lo cual se agilizará todo el proceso mediante el uso de la tecnología. Donde va a permitir al encargado a ver el mejoramiento del tiempo de atención y preparación del servicio a dar.

### 4.3 Tipo de Investigación

**Investigación aplicada.** Su finalidad es resolver un determinado problema, se enfoca en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico. Este tipo de investigación se divide en dos: Investigación aplicada tecnológica e investigación aplicada científica. Según las características de la investigación se consideró un estudio de tipo Aplicada, porque se ha puesto en práctica una solución tecnológica orientada a mejorar y automatizar el proceso de reservas de mesas en el restaurante “Kitty Fusión y Tradición”.

#### 4.3.1 Instrumentos y técnicas para la recolección de información

En la investigación planteada los datos recolectados fueron referentes a la situación actual del restaurante, así como también al déficit de los problemas relacionados con la automatización de los procesos que el restaurante no cuenta,

como la carencia de contar con un aplicativo web para gestionar y automatizar las reservas de mesas.

La recolección de datos es un paso importante en el proceso de investigación. Los instrumentos de medición que usamos en el presente trabajo de investigación son: Entrevistas y encuestas; donde los integrantes del equipo se apersonaron al restaurante Kitty fusión y tradición en una primera cita realizando una entrevista para recolectar información de como viene funcionando el restaurante; asimismo se agendo un día específico para realizar una encuesta referente a los requerimientos funcionales de la implementación de un aplicativo para la gestión de reserva.

### **Técnica de recojo de información**

*Tabla 6. Técnica de recojo de información – Consorcio Kitty S.R.L.*

<b>Técnica de recojo de información</b>	<b>Instrumento de recojo de información</b>	<b>Técnica de análisis de información</b>
Encuesta	Cuestionario	Hoja de calculo
Entrevista	Elaboración de preguntas	Apuntes

### 4.3.2 Fuentes primarias y secundarias

#### Fuentes Primarias

- Las entrevistas se realizaron con el subgerente Hugo Moisés Valentín Torres Sánchez, el cual nos proporcionó información actual del restaurante, como se maneja los procesos internos, los roles que existen dentro del restaurante, que funciones cumple cada rol, como se hace uso del sistema de control de ventas y control de inventario, así como también del aplicativo móvil que utilizan los meseros para realizar los pedidos, como atienden las reservas de mesas en el local, vía telefónica y/o mensajes, asimismo, nos informó las deficiencias que existen en algunos procesos no automatizados.
- Las encuestas fueron dirigidas hacia los usuarios quienes van a hacer uso del sistema, el encargado de realizar las gestiones de los módulos será el jefe de servicio Ángel Omar Magias, el subgerente que gestiona los reportes del aplicativo web.

#### Fuentes Segundarias

- Quintana Moreno José Andrés. (2017) Ecuador “APLICACIÓN MÓVIL PARA LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y RESERVAS PARA EL RESTAURANT LA CARRETA DE LA CIUDAD DE BABAHOYO”. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Disponible en internet: <URL: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8401>
- Robinson Vicente Ruano Valenzuela. (2018) Ecuador “ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS FRAMEWORKS IONIC Y REACT NATIVE, APLICACIÓN DE PEDIDOS A DOMICILIO”. Universidad Técnica del Norte. Disponible en internet: <URL: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8752>

- María Gonzales, Saraza Joel. (2014) Perú “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA VÍA WEB CON APLICACIÓN MÓVIL PARA LA RESERVA Y PEDIDOS EN LÍNEA DE RESTAURANTES”. Universidad San Martin de Porres. Disponible en internet: <URL: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1202>
- ELMASRI, R., NAVATHE, S.B. “Fundamentos de Sistemas de Bases de Datos”, Tercera Edición. PEARSON EDUCATION, S.A., Madrid, 2002.
- SCRUMstudy. “Una guía para el Cuerpo de Conocimiento de Scrum”, (Guía SBOK™) – 3ra Edición. VMdu 2017.
- Lázaro D. (2018). Tutorial de PDO. Disponible en internet: <URL: <https://diego.com.es/tutorial-de-pdo>.
- Gutiérrez D. (2010). Framework y componentes. Disponible en internet: <URL: [http://www.codecompiling.net/files/slides/IS\\_clase\\_10\\_frameworks\\_componentes.pdf](http://www.codecompiling.net/files/slides/IS_clase_10_frameworks_componentes.pdf)
- María (2016). PuntoAbierto. Qué es Bootstrap y cuáles son sus ventajas. Disponible en internet: <URL: <https://puntoabierto.net/blog/que-es-bootstrap-y-cuales-son-sus-ventajas>.
- Anónimo (s.f.). Llevando MySQL a la web. Disponible en internet: <URL: <https://www.phpmyadmin.net/>.
- Anónimo (2016). Definición, usos y ventajas del lenguaje HTML5. Disponible en internet: <URL: <https://blog.aulaformativa.com/definicion-usos-ventajas-lenguaje-html5/>

- Anónimo (2017). Definición, usos y ventajas del lenguaje CSS3. Disponible en internet: <URL: <https://blog.aulaformativa.com/definicion-usos-ventajas-lenguaje-css3/>
- Anónimo (s.f.). Fundamentos de Git. Disponible en internet: <URL: <https://gitscm.com/book/es/v1/Empezando-Fundamentos-de-Git>

## 4.4 Técnicas de recopilación de información

### 4.4.1 Documentación

Para la relación de la documentación se han seguido 3 pasos simples los cuales nos ayudaron a recopilar información, estos son:

**Paso 1:** Seleccionar la fuente de información. En este paso se ha recolectado información de:

- Documentos electrónicos: libros de Excel y documentos Word.
- Documentos impresos: apuntes y archivos estadísticos.

**Paso 2:** Revisión y organización de la información. Luego de obtener toda la información se procedió a clasificar los datos más relevantes como los apuntes.

**Paso 3:** Análisis de datos. Después de obtener todo el material ordenado, se procedió hacer un análisis para elaborar conclusiones basadas en revisión documental realizada.

#### 4.4.2 Diseño de formatos de encuestas

Para el diseño del formato de entrevista se ha desarrollado en base a la escala Likert. Donde fue importante necesario determinar un valor cuantitativo para los indicadores. Para ello contamos con:

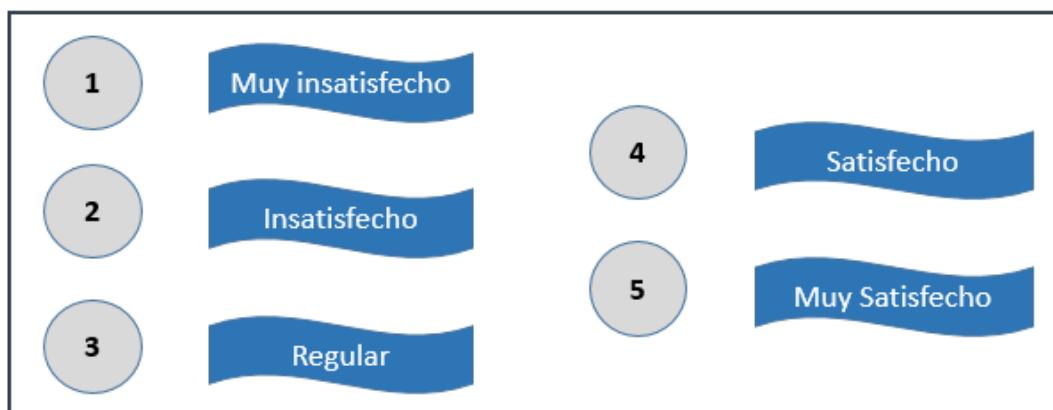


Figura 7. *Diseño de formatos – Consorcio Kitty S.R.L.*

Tabla 7. Cuestionario – Consorcio Kitty S.R.L.

Nº	ITEM O PREGUNTAS	1 Muy insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Regular	4 Satisfecho	5 Muy satisfecho
	<b>Implementación de un aplicativo web para la gestión de reserva en el restaurante Kitty fusión y tradición</b>					
1	¿Confía usted que la reserva de mesa es actualmente novedosa para mejorar la calidad de atención?					
2	¿Cree usted que la forma de realizar las reservas de mesas es la forma más adecuada a realizar?					
3	¿Se siente satisfecho con la gestión de trabajo actual que está haciendo proporcionada por los clientes?					
4	¿Cree usted que un aplicativo web soporte toda la información generada, tales como pedidos, información detallada de la reserva, pago le línea, etc. para la gestión de reservas de mesas?					
5	¿Cómo calificaría en el nivel de confiabilidad del sistema actual que posee el restaurante?					
6	¿Qué tan planificado y eficiente es la gestión de reserva de mesas actualmente?					
7	¿Cree usted que el sistema actual ha ayudado a prevenir errores de manejo de información en la gestión de reservas?					
8	¿Actualmente puede llevar a cabo un control exacto de la información relacionada de los pedidos de carta en la reserva?					
9	¿Cómo calificaría el proceso de reserva de mesa del sistema actualmente?					
10	¿Cómo calificaría el tiempo que lleva a cabo al hacer una gestión de reserva que brinda el sistema actual?					

#### 4.4.3 Entrevista

**Encuestado:** Hugo Moisés Valentín Torres Sánchez

**Cargo:** Subgerente

Nº	ITEM O PREGUNTAS	1 Muy insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Regular	4 Satisfecho	5 Muy satisfecho
	<b>Implementación de un aplicativo web para la gestión de reserva en el restaurante Kitty fusión y tradición</b>					
1	¿Confía usted que la reserva de mesa es actualmente novedosa para mejorar la calidad de atención?			X		
2	¿Cree usted que la forma de realizar las reservas de mesas es la forma más adecuada a realizar?		X			
3	¿Se siente satisfecho con la gestión de trabajo actual que está haciendo proporcionada por los clientes?			X		
4	¿Cree usted que un aplicativo web soporte toda la información generada, tales como pedidos, información detallada de la reserva, pago le línea, etc. para la gestión de reservas de mesas?				X	
5	¿Cómo calificaría en el nivel de confiabilidad del sistema actual que posee el restaurante?	X				
6	¿Qué tan planificado y eficiente es la gestión de reserva de mesas actualmente?			X		
7	¿Cree usted que el sistema actual ha ayudado a prevenir errores de manejo de información en la gestión de reservas?	X				
8	¿Actualmente puede llevar a cabo un control exacto de la información relacionada de los pedidos de carta en la reserva?			X		
9	¿Cómo calificaría el proceso de reserva de mesa del sistema actualmente?			X		
10	¿Cómo calificaría el tiempo que lleva a cabo al hacer una gestión de reserva que brinda el sistema actual?				X	

**Encuestado:** Ángel Omar Magias

**Cargo:** jefe de servicio

Nº	ITEM O PREGUNTAS	1 Muy insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Regular	4 Satisfecho	5 Muy satisfecho
	<b>Implementación de un aplicativo web para la gestión de reserva en el restaurante Kitty fusión y tradición</b>					
1	¿Confía usted que la reserva de mesa es actualmente novedosa para mejorar la calidad de atención?			X		
2	¿Cree usted que la forma de realizar las reservas de mesas es la forma más adecuada a realizar?			X		
3	¿Se siente satisfecho con la gestión de trabajo actual que está haciendo proporcionada por los clientes?			X		
4	¿Cree usted que un aplicativo web soporte toda la información generada, tales como pedidos, información detallada de la reserva, pago le línea, etc. para la gestión de reservas de mesas?				X	
5	¿Cómo calificaría en el nivel de confiabilidad del sistema actual que posee el restaurante?		X			
6	¿Qué tan planificado y eficiente es la gestión de reserva de mesas actualmente?		X			
7	¿Cree usted que el sistema actual ha ayudado a prevenir errores de manejo de información en la gestión de reservas?			X		
8	¿Actualmente puede llevar a cabo un control exacto de la información relacionada de los pedidos de carta en la reserva?			X		
9	¿Cómo calificaría el proceso de reserva de mesa del sistema actualmente?			X		
10	¿Cómo calificaría el tiempo que lleva a cabo al hacer una gestión de reserva que brinda el sistema actual?			X		

## 4.5 Técnicas de análisis de la información

### 4.5.1 Matriz FODA

Una de las técnicas que se hizo uso en el presente proyecto es la matriz FODA, con la finalidad de realizar un análisis organizacional al restaurante Kitty Fusión y Tradición, en relación con todos los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de todas las metas establecidas. El análisis o matriz FODA viene a ser una herramienta de planificación estratégica, que fue diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (oportunidades y amenazas) en una empresa u organización, es decir de esta forma se estudió las Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y amenazas del restaurante, este estudio se puede aplicar en cualquier situación, en la cual se necesite realizar un análisis o estudio.

Se hizo uso de este análisis, ya que la finalidad del presente proyecto es dar solución a la manera precaria de realizar las reservas en el restaurante Kitty fusión y tradición, el objetivo sería optimizar y agilizar este proceso, de manera que ya no se realicen las reservas mediante llamadas telefónicas o mensajes, sino mediante el aplicativo web de reservas, siendo esta una solución óptima, que traería grandes beneficios para la empresa.

El resultado que se consiguió luego de realizar la matriz FODA fue de obtener cuales son las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades del restaurante, de manera que nos sirvió para poder realizar las estrategias y requerimientos del aplicativo web para mejorar y automatizar el proceso de reserva en el restaurante.

### 4.5.2 Estrategias FODA

Las estrategias FODA surge al momento que se realiza el análisis FODA, se trata de encontrar una conexión totalmente lógica entre una fortaleza y una oportunidad (FO), una fortaleza con una amenaza (FA), una debilidad con una oportunidad (DO) y una debilidad con una amenaza (DA).

El objetivo principal de aplicar las estrategias FODA es que a través de esta conexión resulten estrategias que permitan, por un lado, maximizar las fortalezas y oportunidades; y minimizar las debilidades y amenazas del restaurante y se consigan resultados favorables, donde se aprovechen cada fortaleza y oportunidad, y se aprenda y mejora de las debilidades y amenazas que posee el restaurante.

- Las estrategias FO-FA-DO-DA, deben permitir modificar en alguna medida la realidad expresada en el análisis FODA.
- Las estrategias FO, se las considera de **ÉXITO**, usando las fortalezas se aprovechan las oportunidades.
- Las estrategias FA, consideradas como de **REACCIÓN**, consiste en mitigar las amenazas empleando las fortalezas.
- Las estrategias DO, identificadas como de **ADAPTACIÓN**, se trata de aprovechar las oportunidades para revertir las debilidades.
- Las estrategias DA, se entiende que son de **SUPERVIVENCIA**, la idea es contrarrestar las amenazas reduciendo o eliminando las debilidades.

El resultado que se consiguió luego de realizar las estrategias FODA fue de conocer cuáles son las estrategias que se deben aprovechar para sacar adelante el proyecto del aplicativo web de reservas, de manera que se llegue a los resultados deseados, y funcione con éxito.

#### 4.5.3 Encuestas

En el presente proyecto se realizó una encuesta que constaba de una serie de preguntas relacionada a la situación actual en la que se encuentran los procesos dentro del restaurante, la encuesta se realizó a las personas quienes harán uso del sistema, quienes laboran en dicha entidad, en este caso al encargado de realizar las gestiones de los módulos, el jefe de servicio Ángel Omar Magias, el subgerente

que gestiona los reportes del aplicativo web, la finalidad fue saber cuál era su posición respecto a la forma en que se realizan los procesos de reservas dentro de la empresa.

A continuación, se indicará cada una de las preguntas que se realizó en dicha encuesta:

*Tabla 8. Cuestionario – Consorcio Kitty S.R.L.*

1	¿Confía usted que la reserva de mesa es actualmente novedosa para mejorar la calidad de atención?
2	¿Cree usted que la forma de realizar las reservas de mesas es la forma más adecuada a realizar?
3	¿Se siente satisfecho con la gestión de trabajo actual que está haciendo proporcionada por los clientes?
4	¿Cree usted que un aplicativo web soporte toda la información generada, tales como pedidos, información detallada de la reserva, pago le línea, etc. para la gestión de reservas de mesas?
5	¿Cómo calificaría en el nivel de confiabilidad del sistema actual que posee el restaurante?
6	¿Qué tan planificado y eficiente es la gestión de reserva de mesas actualmente?
7	¿Cree usted que el sistema actual ha ayudado a prevenir errores de manejo de información en la gestión de reservas?
8	¿Actualmente puede llevar a cabo un control exacto de la información relacionada de los pedidos de carta en la reserva?
9	¿Cómo calificaría el proceso de reserva de mesa del sistema actualmente?
10	¿Cómo calificaría el tiempo que lleva a cabo al hacer una gestión de reserva que brinda el sistema actual?

El resultado de realizar la encuesta a los trabajadores del restaurante fue de poder obtener información valiosa acerca de la situación actual y de cómo se manejan los procesos en la empresa, con la finalidad de poder realizar el presente proyecto del aplicativo web de reservas.

#### 4.5.3 Entrevista

En el presente proyecto se realizó una entrevista con el subgerente del restaurante Hugo Moisés Valentín Torres Sanches, quien nos brindó información acerca de la situación actual y pasada del restaurante, asimismo, de cuál fue la situación durante la pandemia, como se maneja los procesos internos, los roles que existen dentro del restaurante, que funciones cumple cada rol, como se hace uso del sistema de control de ventas y control de inventario, así como también del aplicativo móvil que utilizan los meseros para realizar los pedidos, como atienden las reservas de mesas en el local, vía telefónica y/o mensajes, asimismo, nos informó las deficiencias que existen en algunos procesos no automatizados. La entrevista se realizó con la finalidad de obtener información de calidad que nos sirvió para el desarrollo del presente proyecto, de manera que pudimos conocer y entender mejor cada uno de los procesos.

GUÍA DE ENTREVISTA	
Nombre del entrevistado(a)	Nombre del entrevistador
Hugo Moisés Valentín Torres Sanches	Davis Collazos Del Rio, Susana Suarez Maciel, Yoshio Onuki Navas
Fecha	Lugar
19-02-2022	Restaurante Kitty Fusión y tradición, sede Alamendas AV. Arborización Mz F, LT 5
Área laboral	
1. ¿De qué manera se realiza las reservas actualmente en el restaurante?	Actualmente las reservas se realizan manualmente, donde los apuntes y listas de espera se hace mediante un cuadernillo con datos simples y muy relevantes para realizar la gestión, esto a veces se vuelve un poco tedioso ya que los datos son escritos en un cuaderno debemos ver que cada

	información ingresada no se repitan las mesas, las horas y la fecha que lo realizan, y estar viendo toda esa información perdemos tiempo y producimos incomodidad hacia los clientes.
2. ¿Cuál es el personal encargado de atender las reservas?	Actualmente el encargado de atender las reservas es mi persona, Hugo Moisés Valentín Torres Sánchez, gestionando por vía WhatsApp, Facebook, Instagram y llamadas telefónicas.
3. ¿Qué estrategias y herramientas utilizarías para gestionar eficazmente los tiempos de espera de tus clientes en el restaurante?	Creo que el mejor manejo que se podría hacer es organizar los servicios con un plano de sala digital, donde el cliente y público general pueda ver en tiempo real el estado de las mesas que pueden ser reservadas o ya ocupadas, esto similar a un manejo de planos de sala digital de un cine, donde ahí se pueden observar los asientos disponibles. La mejor manera de sobrellevar una sala desbordada de clientes es tomar decisiones acertadas al momento, es un principio tener una buena organización de las reservas y clientes previamente confirmados.
4. ¿Cuáles son los procesos que se sigue para realizar un pago?	Actualmente contamos con dos tipos de pago, en efectivo y por tarjeta, usando el dispositivo IZIPAY para gestionar los pagos con tarjetas.
5. ¿El control de los tiempos de espera de los clientes en la gestión de reserva se manejan datos normalizados y estructurados?	Actualmente los datos que manejamos de las reservas son apuntes de los cuales los atributos más importantes son la fecha, hora, cliente, número de teléfono y la cantidad de personas. Lo cual esta información es lo más simple que podamos hacer, después de recopilar algunas informaciones relevantes lo pasamos en un archivo Excel donde se guardan provisionalmente. Lo cual no contamos con una lista de espera digital donde optimice todo ese proceso, ya que no permite a los clientes apuntarse o ser avisados cuando el restaurante vuelva a tener mesas disponibles.
<b>Área personal</b>	
6. ¿Si usted fuera un cliente más preferirías hacer una reserva mediante un aplicativo web o	Bueno creo que las personas jóvenes y con conocimiento tecnológico si creo que optaría por una reserva vía web, es simple, se hace a distancia, se hace mejor la gestión, y no se pierde mucho tiempo al realizarla, por

de forma personal con un encargado?	otro lado, las personas las personas mucho más adultas no creo que sepan realizarlo, pero como los clientes que tiene Kitty son promedio de 45 para abajo, lo cual saben usar un móvil o una computadora personal que pueda hacer las reservas vía web y mejorar para nosotros la gestión de reservas del restaurante. Como cliente me parece perfecto usar un aplicativo web para realizar mi reserva, es más conveniente y fácil para mí.
7. ¿Por qué elegiría un sistema de gestión de reservas de restaurante?	Primero que todo, pienso primero en el método que uso para gestionar reservas. El sistema tradicional de papel y bolígrafo puede parecer efectivo como parte integral de las operaciones internas de un restaurante, pero piensa por un momento en cómo un modelo basado en papel puede dar pocos frutos y considera si es la hora de darle una mejor vida a esa libreta.

#### 4.6 Conclusión del diagnostico

En este punto tomaremos en cuenta lo que se ha venido desarrollando a lo largo del presente proyecto. Por lo cual debemos mencionar que de acuerdo con la matriz FODA, las entrevistas que se realizó a la empresa, donde se detectó que se debe mejorar en la gestión de reserva, tomando como una condicional los pedidos que se puede hacer dentro de ella, donde se podrá gestionar un pago virtual por lo requerido. Implementar un aplicativo web de gestión de reserva de mesa, lo cual mejore la baja productividad que la empresa tiene en la gestión de reservas usando tecnologías de información y la automatización de los procesos de reservas a través de las TIC'S. Frente a estas falencias, el equipo de trabajo visiono y opto por diseñar e implementar un sistema para mejorar los procesos de reservas vía web de los clientes al restaurante. Esta mejora se va a implementar con las herramientas ya existentes del restaurante, los cuales son: hojas de cálculo, apuntes, con el fin de realizar pruebas basadas en reservas ya echas por los

clientes. De acuerdo con el diagnóstico actual de la empresa (la cual está haciendo objeto de estudio) se requiere “Implementar un aplicativo web para la gestión de reserva en el restaurante Kitty fusión y tradición”.

## Capítulo 5

### Proyecto

#### **5.1 Identificación de procesos**

- Gestión de trabajadores.
- Gestión de usuarios.
- Gestión de mesas.
- Gestión de reserva.
- Gestión de pedido de carta.
- Gestión de pago.
- Gestión de reportes.

#### **5.2 Procesos**

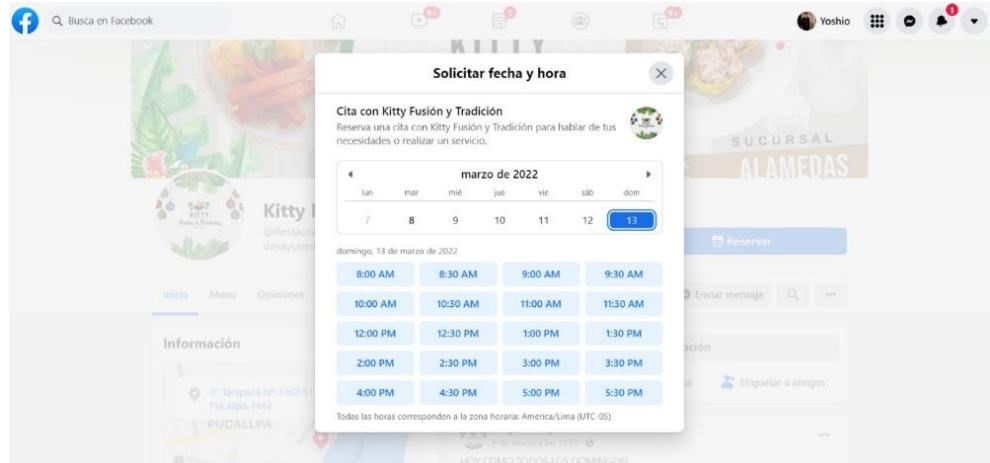
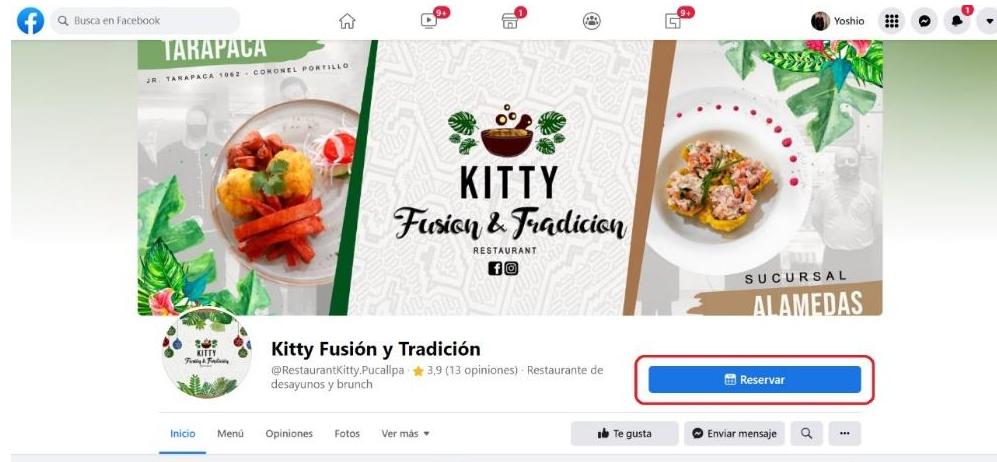
Procesos	Descripción
<b>Gestión de trabajadores</b>	Es el proceso de registro y control de trabajadores quienes harán uso del sistema administrativo.
<b>Gestión de usuarios</b>	Es el proceso de registro de los usuarios clientes y trabajadores, para el acceso a la plataforma web.
<b>Gestión de mesas.</b>	Es el proceso el cual el usuario cliente podrá escoger las mesas disponibles al momento de realizar el proceso de reserva.
<b>Gestión de reserva.</b>	En este proceso donde el cliente realiza una reserva en el restaurante mediante el aplicativo web. Separando su espacio en el local en una determinada fecha y hora.

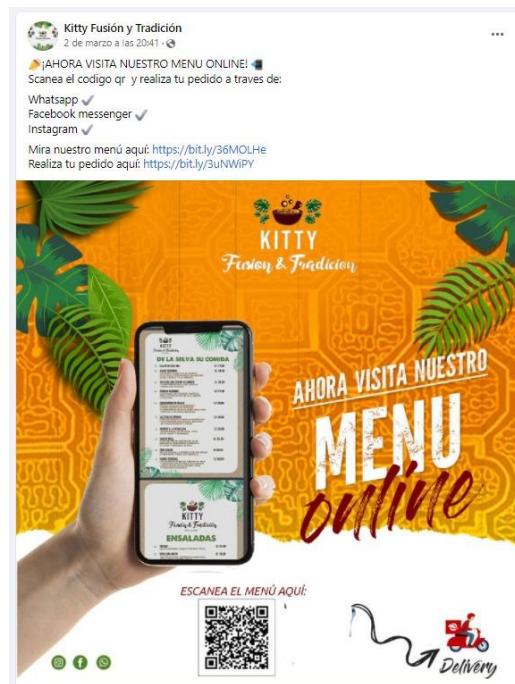
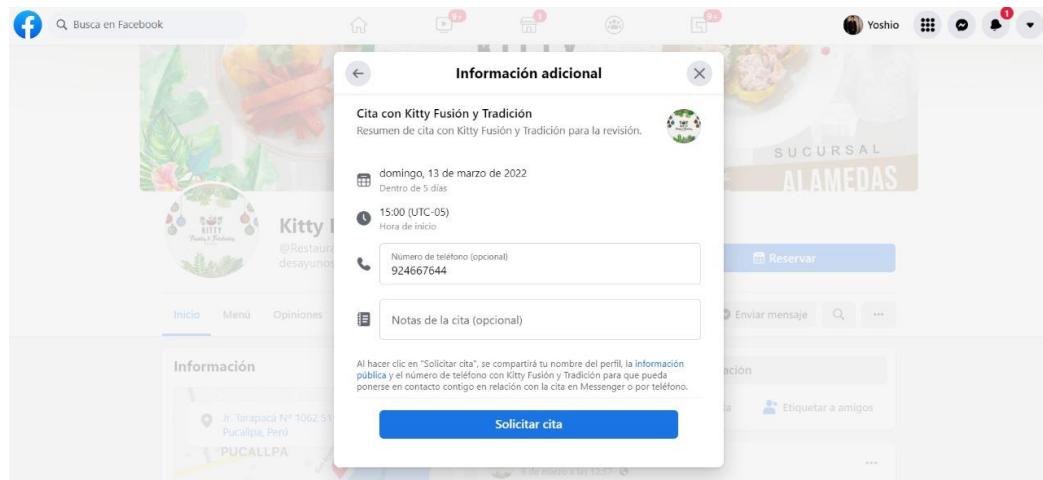
<b>Gestión de pedido de carta.</b>	En este proceso el cliente selecciona los platos que desee para su reserva. Haciendo que tenga un proceso de atención más rápido.
<b>Gestión de pago.</b>	Es la actividad designada para realizar los pagos de la reserva, considerando el precio de reserva o el precio de los platos que anteriormente seleccionó.
<b>Gestión de reportes.</b>	Se administran los reportes de platos vendidos, reservas diarias - mensuales, clientes con más reservas, entre otros. Este proceso lo realiza el administrador del sistema.

### 5.3 Criterios de comparación

#### Antes de la aplicación web.

El restaurante Kitty fusión y tradición no tuvo un adecuado método para realizar reservas, ya que éstas se hacían por vía telefónica, mensajes de texto o mediante las redes sociales; de esta manera no lo controlaban de una forma adecuada. Afectando directamente a la empresa, ya que ocasiona deficiencia en la atención de pedido de carta en las reservas y en la deficiencia del método de pago en la gestión reservas. Teniendo en cuenta que no controlaban sus reservas, ya que no cuentan con una base de datos, haciendo que no tengan incidencias ni reportes.



*Figura 8.**Reservas antes de la aplicación web – Consorcio Kitty S.R.L.*

## Después de la aplicación web.

Actualmente se reducirá el tiempo de atención de una reserva, agilizando los procesos de atención y reduciendo el esfuerzo del personal. Esto hace que las reservas se gestionen de una manera adecuada, dando accesibilidad y brindando información a muchas personas. Teniendo en cuenta la popularidad de un software y que el sistema tiene llegada a toda la población de la ciudad de Pucallpa, se visualiza un aumento en las reservas en el restaurant Kitty fusión y tradición.

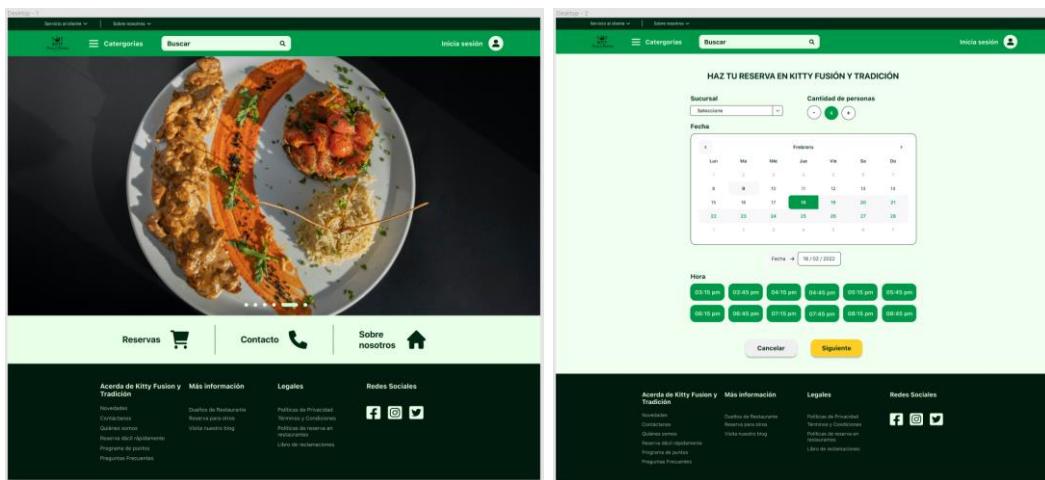


Figura 9. Reservas después de la aplicación web – Consorcio Kitty S.R.L.

## 5.4 Análisis y diseño

### 5.4.1 Identificación de situación actual

En la actualidad las empresas en Pucallpa se desarrollan en un ambiente altamente competitivo, donde el cliente es cada vez más exigente, por lo cual es muy importante brindarles un buen servicio.

Teniendo en cuenta la crítica situación de la pandemia, debido a la COVID-19, muchos locales cerraron y tuvieron muchas bajas. Ocasionando que el aforo de personas se limite a un número muy bajo. Afectando también a las actividades del establecimiento.

El restaurante Kitty fusión y tradición tiene muchas deficiencias en la gestión de reservas, debido a que éstas se realizan por vía telefónica y/o mensajes, y se maneja un aforo limitado de personas. Esto afecta directamente a la empresa, ya que ocasiona una mala distribución del tiempo, deficiencia en atención de pedido de carta en las reservas y en la deficiencia del método de pago en la gestión reservas.

Una adecuada solución ayudaría a las problemáticas ya descritas, agilizando actividades, reduciendo tiempos, y gestionando de una manera adecuada las reservas en el restaurante Kitty fusión y tradición. Dando un excelente servicio a sus clientes.

**Origen:**

- Oportunidad de automatizar, controlar y mejorar la gestión de reservas en el restaurante Kitty fusión y tradición.

**Causas:**

- Deficiencia de un buen control en la gestión de reservas en el restaurante, debido a que actualmente las reservas se realizan por vía telefónica y/o mensajes.
- Aglomeración en el restaurante en la hora del Rush, debido al aforo limitado.
- Deficiencia del método de pago en la gestión reservas.

**Propuesta tentativa de solución:**

- Análisis y diseño de un sistema de reservas en el restaurante Kitty Fusión y Tradición.

**Riesgos del proyecto:**

- Uso inadecuado del sistema al momento de realizar una reserva.
- Riesgo de pérdida de ingresos por inasistencia de clientes.

#### **5.4.1.1 Requerimientos Funcionales.**

- Ingreso al sistema de forma rápida, segura y efectiva.
- Realizar la interfaz del aplicativo web.
- Gestión de registro de usuarios - clientes.
- Gestión de registro de usuarios - trabajadores y sus roles que ocupan dentro del sistema.
- Gestión de registro de mesas.
- Gestión de registro de carta.
- El trabajador debe poder acceder al sistema (interfaz de trabajadores) mediante un usuario y contraseña.
- El cliente debe poder acceder al sistema (interfaz de clientes) mediante un usuario y contraseña.
- El sistema debe tener un buen control del inventario; los usuarios – trabajadores deberán ingresar los productos disponibles, especificado por categorías.
- Gestión del proceso de reservas.
- Gestión de pedido de carta.
- Gestión de pago mediante tarjeta de crédito / débito.
- Gestión de reportes de inventario.
- Gestión de reportes de reservas diarias.
- Gestión de reportes de reservas mensuales.
- Gestión de reportes de clientes con mayor cantidad de reservas.
- Gestión de reportes de platillos con mayor cantidad de compras.
- Gestión de reportes de ventas mediante el sistema.

- El sistema deberá mandar un mensaje de confirmación al terminar de realizar una función.
- El sistema debe de actualizar el stock del inventario después de que un pedido es realizado.
- El sistema debe de actualizar el stock del inventario después de una cancelación de reserva con pedido de carta incluida.

#### **5.4.1.2 Requerimientos No Funcionales.**

- El sistema debe ser seguro.
- El sistema se desea diseñar con una arquitectura Web.
- El sistema contará con dos interfaces para su uso correcto.
- El sistema debe ser capaz de realizar 100 reservas por segundo.
- El sistema debe de ser capaz de trabajar de forma adecuada hasta con 500 usuarios con sesiones concurrentes.
- El sistema debe de estar disponible las 24/7.
- Las funcionalidades del sistema deben ser capaz de reaccionar en menos de 5 segundos.
- Los datos modificados en la base de datos del sistema deben de ser actualizados para todos los usuarios en menos de 2 segundos.
- La aplicación web debe de tener un diseño web responsive con el fin de garantizar la adecuada visualización en múltiples dispositivos.

#### **5.4.1.3 Reglas del Negocio**

- Antes de realizar una reserva el cliente tiene que registrarse previamente usando un correo electrónico.
- Para realizar una reserva se tendrá seleccionar la cantidad de personas que asistirán, la fecha y la hora a la que asistirá.

- El cliente deberá seleccionar la sede del restaurante y la mesa para la reserva respectiva.
- Para realizar una reserva, el cliente tiene que ingresar su número de celular para una posterior comunicación con la empresa.
- En caso de hacer la reserva para otra persona, se tiene que ingresar los datos de aquella persona; nombre, apellido, correo y celular.
- Si el cliente desea hacer un pedido de carta, deberá escoger los platillos disponibles los cuales estarán clasificados por categorías.
- Todos los platillos escogidos se añadirán a un pedido de carta (carrito virtual), en caso de que lo solicite, mostrando detalladamente los productos seleccionados con sus precios respectivos.
- Los platillos que se encuentran en el pedido de carta (carrito virtual) podrán ser editados de la lista por el cliente.
- En caso de que se solicite un pedido de carta, el cliente seleccionara el tipo de comprobante de pago, brindando los datos respectivos para dicho comprobante (DNI, RUC).
- El cliente podrá realizar su reserva hasta con 1 día de anticipación.
- El cliente deberá pagar 10 soles por persona para poder realizar la reserva respectiva; monto que se descontará en el comprobante final.
- Si el cliente solicita un pedido de carta, no se le cobrará el cargo por reserva (10 soles/persona).
- Si el cliente no se presenta, implica la pérdida del dinero pagado por la reserva (10 soles/persona).
- Si el cliente no se presenta a la reserva, y anteriormente hizo un pedido de carta, se hará un reembolso de su dinero, descontando un cargo de 10 soles por persona reservada.
- El cliente tendrá la opción de cambiar la fecha de reserva con un plazo de 24 horas.

- Las reservas que se realizan con un día de anticipación no tendrán la opción de cambiar su fecha de reserva.
- Solo el usuario – trabajador con rol de administrador podrá tener acceso a todos los tipos de reportes del sistema.
- Solo el usuario – trabajador con rol de administrador podrá registrar a más trabajadores en el sistema.
- El sistema tiene que aceptar tarjeta de crédito y débito

#### 5.4.2 Diseño de base de datos.

##### Análisis de requisitos

El restaurante Kitty Fusión y Tradición tiene la oportunidad de automatizar, mejorar y controlar el proceso de reservas. El sistema registra las reservas y esa información lo usará el usuario-trabajador del sistema para comunicar al jefe de cocina y al mesero para que tengan todo listo y preparado.

El sistema será capaz de registrar cualquier operación, cliente, platillos. También contará con un sistema de boletas y facturas.

- **CLIENTE:** Aquí se almacenarán (enlistarán) los clientes del restaurante Kitty fusión y tradición, contando con los siguientes datos: Nombres, Apellidos, Correo, DNI.
- **PLATILLO:** En esta entidad se tendrá el control del stock de platillos, teniendo en cuenta que para su creación se necesitarán los siguientes datos: código del producto, nombre, cantidad, precio unitario.
- **CATEGORIA:** Para poder designar las categorías de los diferentes platillos se considera lo siguiente: código de categoría y nombre de categoría (platillos fríos, platillos calientes, bebidas, etc.).
- **PEDIDO:** Aquí se llevará un registro de los platillos que el cliente añadirá en su carrito de compras, donde el cliente podrá editar su pedido.

- **RESERVA:** Almacena la cantidad de personas que asistirán además de una fecha y una hora. Además de contener el número de teléfono del cliente y un estado.
- **MESA:** Posee una capacidad que indica el número máximo de personas que pueden caber. La capacidad servirá para que los meseros准备 la mesa. Tiene un estado el cual brindara información si la mesa está disponible o no.
- **SEDE:** Contiene información de la ubicación de los dos restaurantes además de sus respectivos nombres. El cliente podrá escoger a que local desea asistir.
- **MOTIVO\_RESERVA:** Contiene una serie de ocasiones especiales para la reserva, entre las opciones que el cliente podrá escoger son: cumpleaños, cita, graduación, entre otros.
- **COMPRA:** El cliente ingresará los datos respectivos para el comprobante a realizar, como el tipo de comprobante y el DNI o RUC.
- **MEDIO DE PAGO:** El cliente escogerá la forma de pago que desea ejecutar, el cual puede ser mediante tarjeta de crédito o tarjeta de débito.
- **PAGO:** Es la tabla donde se almacenará el tipo de comprobante que elija el cliente, el pago, el DNI o RUC, según sea el caso.
- **PROVEEDOR:** En la tabla de proveedor, se almacena un id proveedor, además del nombre respectivo.
- **USUARIO-CLIENTE:** Es la tabla donde se almacenarán todos los nombres de usuario y contraseñas de los clientes.
- **TRABAJADOR:** Es la tabla donde se almacenará su DNI, nombre y apellido de trabajador.
- **USUARIO-TRABAJADOR:** Es la tabla donde se almacenarán todos los nombres de usuario y contraseñas de los trabajadores que ingresarán al sistema.

- **ROL:** Es la tabla donde se almacena los tipos de roles que desempeñan los trabajadores, por ejemplo, el empleado podrá tener acceso a ver información de las reservas, y el administrador, quien tendrá acceso a la gestión de registros y a los reportes.
- **ACCESO:** Es la tabla que almacena los diferentes accesos que posee el sistema. El usuario-trabajador mediante los roles que tiene podrá tener acceso a los diferentes módulos que del sistema.

### **Requisitos de datos.**

- Clientes: DNI\_cliente, nombres, apellidos y Correo.
- Sede: ID\_Sede, nombre\_sede, dirección.
- Motivo: ID\_Motivo y nom\_motivo.
- Mesa: Num\_mesa, Capacidad, estado y ID\_Reserva.
- Reservas: ID\_Reservas, num\_personas, numero celular, hora, fecha, estado, DNI\_cliente, ID\_Sede, ID\_Descripción.
- Categoría: ID\_Categoría Y nombre categoría.
- Platillos: ID\_Platillo, nombre platillo, precio, numero disponible, ID\_Categoria.
- Pedido: ID\_Pedido y numero mesa.
- Medio de Pago: número de tarjeta e ID\_Proveedor.
- Proveedor: ID\_Proveedor y nombre proveedor.
- Compra: ID\_Compra, numero tarjeta, ID\_Pedido.
- Pago: ID\_Pago, tipo de comprobante, pago, RUC, DNI y ID\_Compra.
- Usuario\_Cliente: ID\_Usuario, contraseña y DNI\_cliente.
- Trabajadores: DNI\_trabajador, nombres y apellidos.
- Usuario Trabajador: ID\_Usuario, contraseña, ID\_Rol y DNI\_trabajador.
- Rol: ID\_Rol y nombre\_rol.
- Acceso: ID\_Acceso y nombre\_acceso.

### **Requisitos de transacciones.**

- Cliente solicita reserva a restaurante.
- Cliente reserva una mesa.
- Cliente elige el número de personas para la reserva.
- Cliente registra número de celular.
- Cliente escoge hora y fecha del día de reserva.
- Cliente elige los platillos a reservar.
- Cliente tiene un nombre de usuario y contraseña para ingresar al sistema.
- Trabajador es empleado y gerente del restaurante.
- Trabajador-Empleado revisa las empresas.
- Trabajador-Empleado tiene un nombre de usuario y contraseña para ingresar al sistema.
- Trabajador-Gerente tiene un nombre de usuario y contraseña para ingresar al sistema.
- Los platillos para reservar se almacenan en el carrito, conjunto a la cantidad y precio.
- Los platillos pertenecen a una determinada categoría.
- La compra se genera luego de que el cliente haya terminado de registrar sus datos y los productos.
- La compra genera un comprobante de pago.
- El cliente registra los datos según el comprobante elegido.
- El cliente registra el medio de pago, así como su respectivo proveedor.

### **Requisitos no funcionales.**

- Todas las operaciones se efectúan en tiempo real.
- Se realizan un aproximado de 50 reservas al día.
- Se realizan un aproximado de 200 reservas de platillos de comida al día.

- Se realizan un aproximado de 50 operaciones de pago al día.
- Se calcula que existen un total aproximado de 1000 clientes.
- Existe un aproximado de 30 platos de comida en el restaurante.
- La base de datos debe estar activa las 24 horas del día.

### **Estrategias de recolección.**

Se hará uso de la estrategia centralizada por motivo de que el sistema a diseñar es simple, además de que en ambos restaurantes realizan las mismas operaciones.

#### **5.4.3 Modelo Entidad Relación**

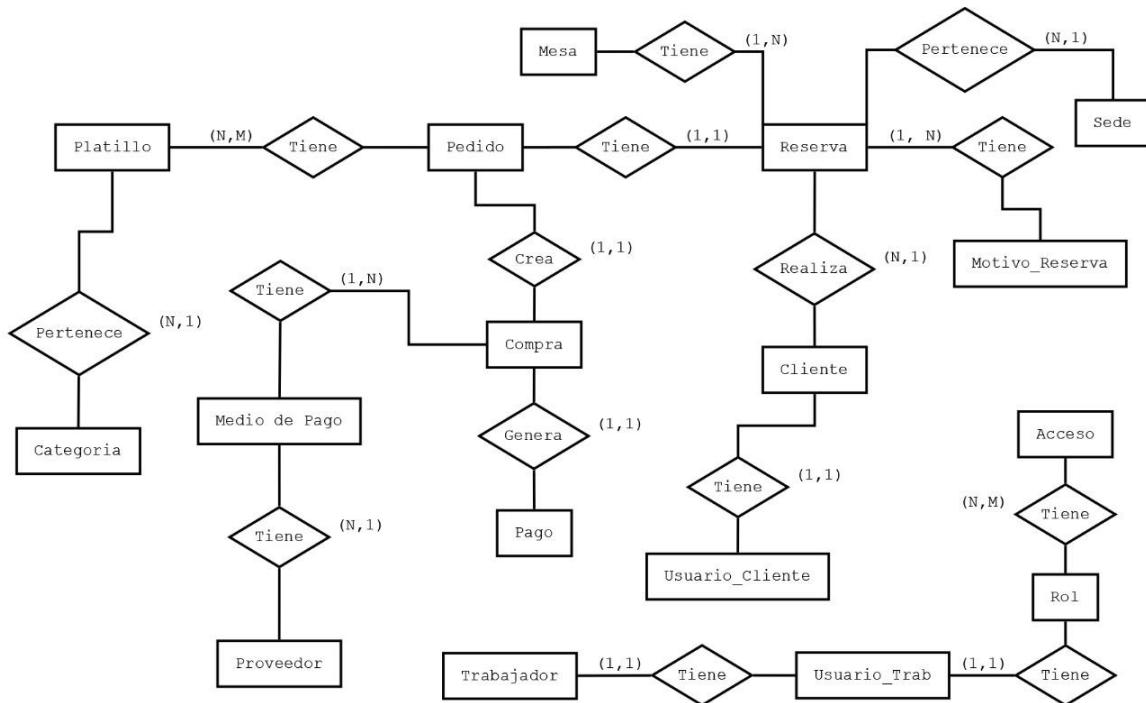


Figura 10. *Modelo Entidad Relación – Consorcio Kitty S.R.L.*

#### 5.4.4 Modelo Lógico

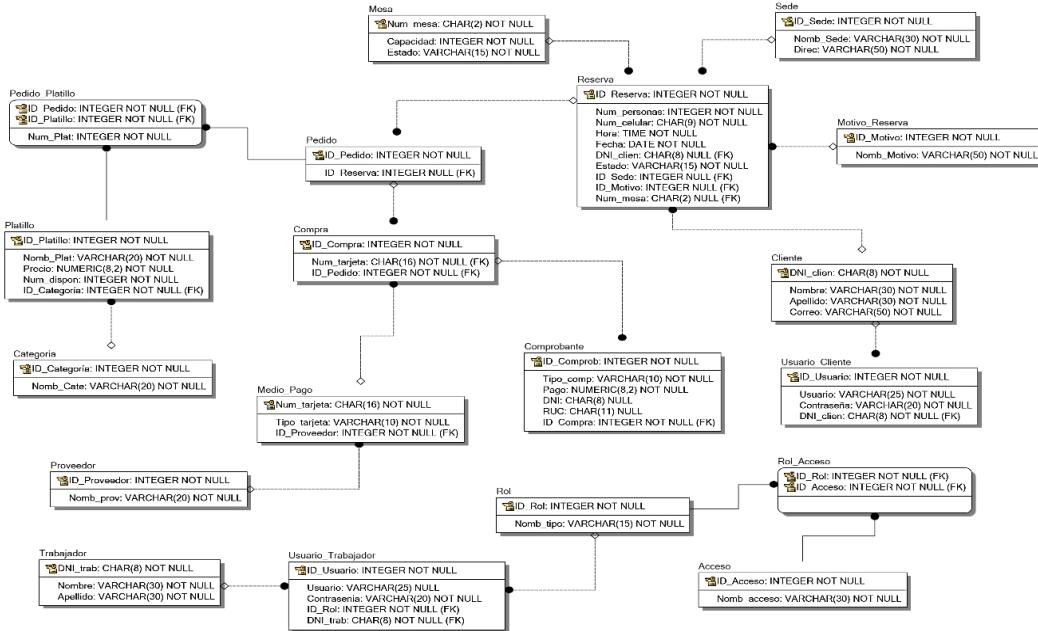


Figura 11. Modelo Lógico – Consorcio Kitty S.R.L.

#### 5.4.5 Modelo Físico

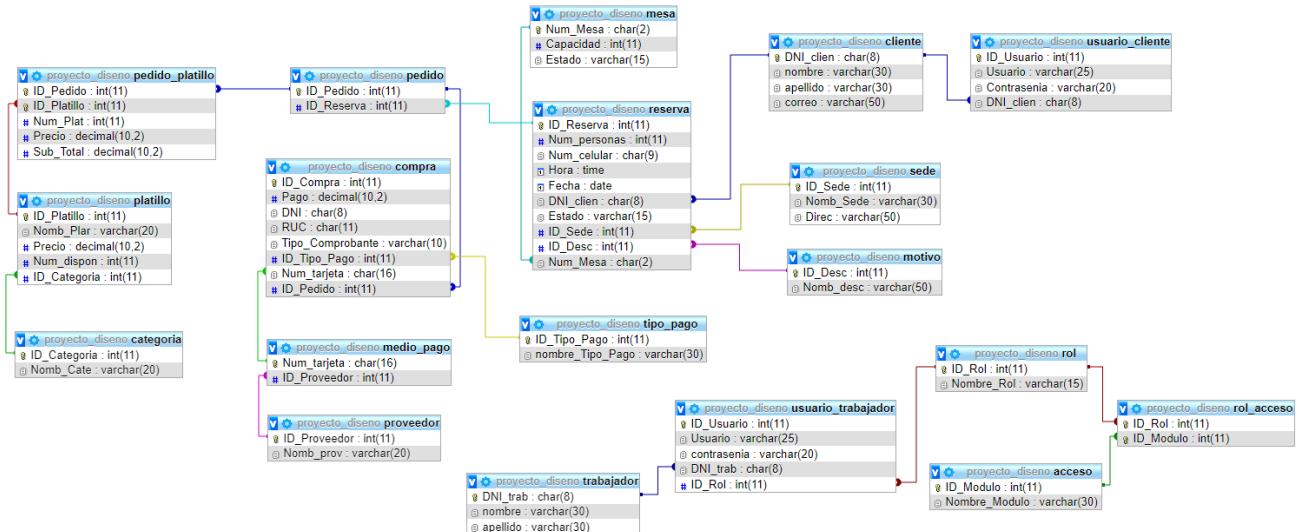


Figura 12. Modelo Físico – Consorcio Kitty S.R.L.

### 5.4.6 Interfaces

#### Interfaces del cliente – pantalla genérica.

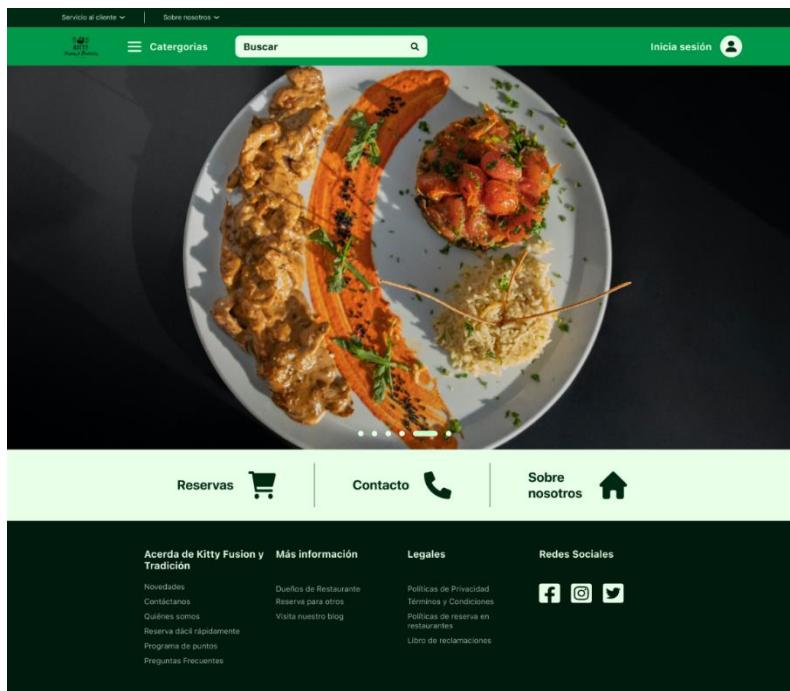


Figura 13. Interfaz de Home – Kitty Fusión y Tradición

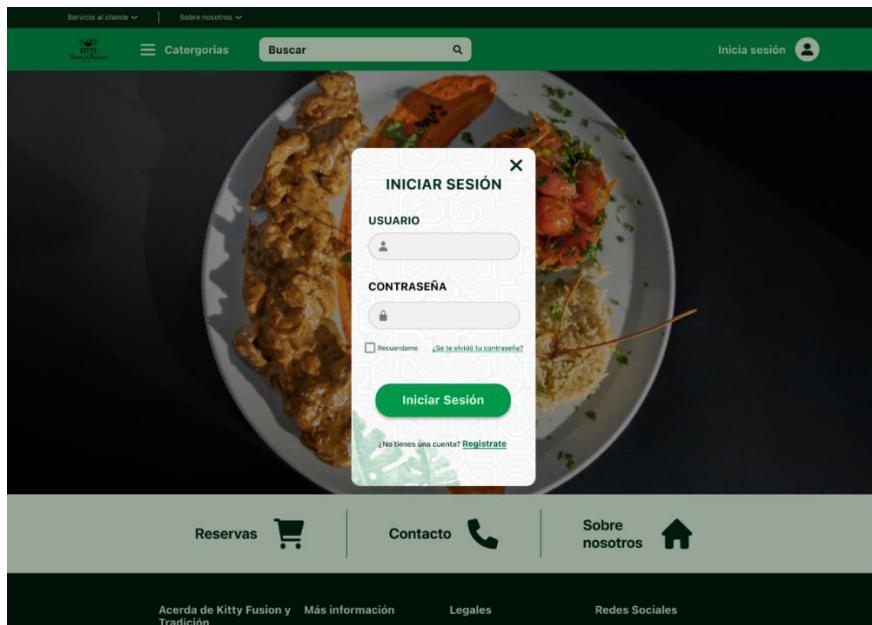


Figura 14. Interfaz de Login – Kitty Fusión y Tradición

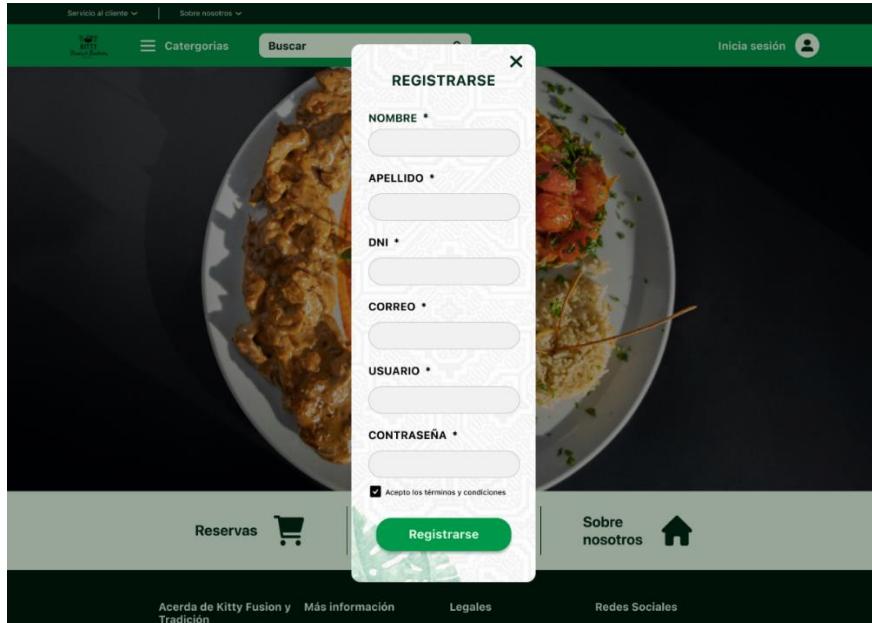


Figura 15. Interfaz de Registro de usuarios clientes – Kitty Fusión y Tradición

The screenshot shows the first step of the reservation process. It asks for the number of people (4) and displays a calendar for February 2022. The date 18/02/2022 is selected. Below the calendar are time options from 12:00 pm to 05:30 pm in 30-minute increments. At the bottom are "Cancelar" and "Siguiente" buttons.

Figura 16. Interfaz de reserva paso I – Kitty Fusión y Tradición

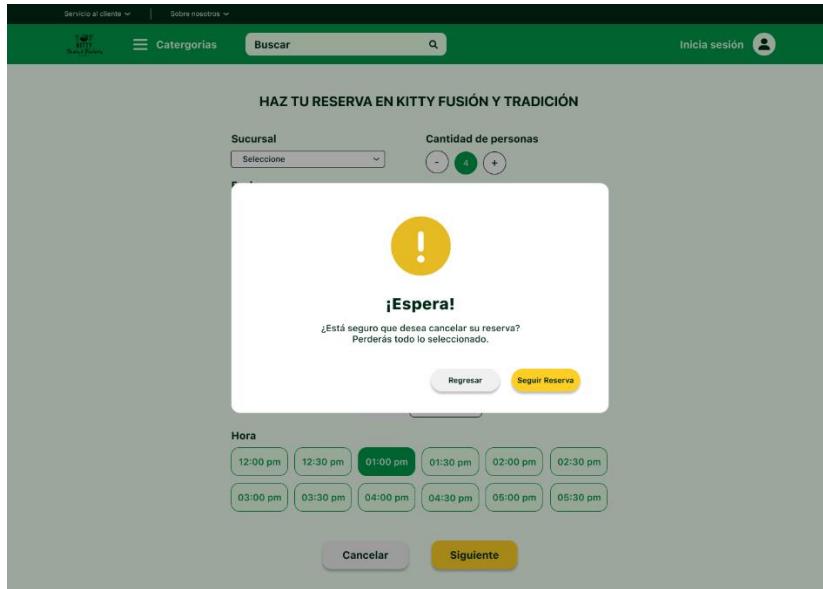


Figura 17. Interfaz de cancelar reserva – Kitty Fusión y Tradición

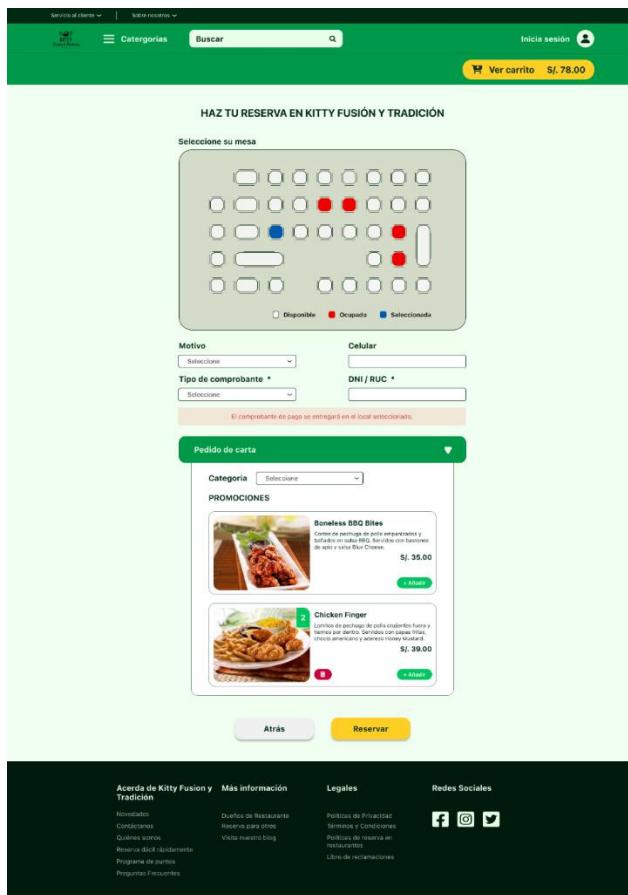


Figura 18. Interfaz de reserva paso 2 – Kitty Fusión y Tradición

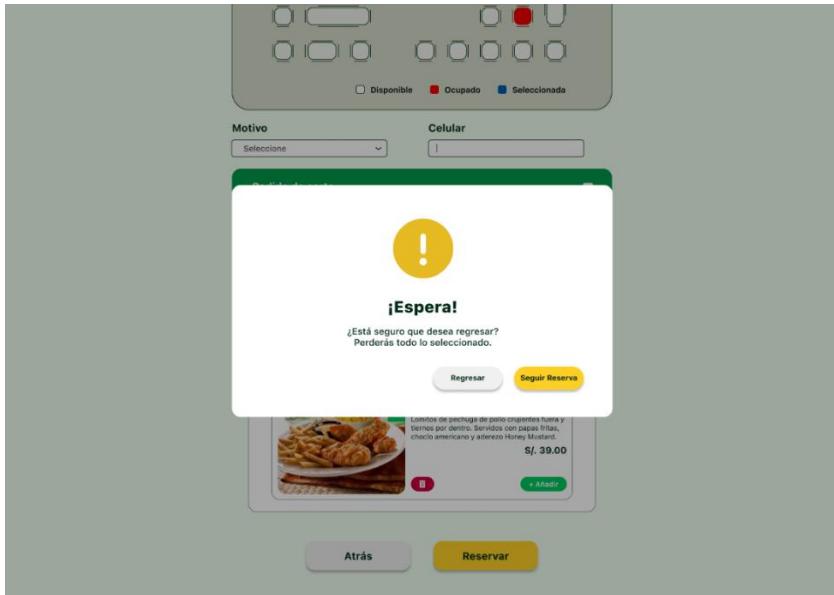


Figura 19. Interfaz para regresar al paso anterior – Kitty Fusión y Tradición

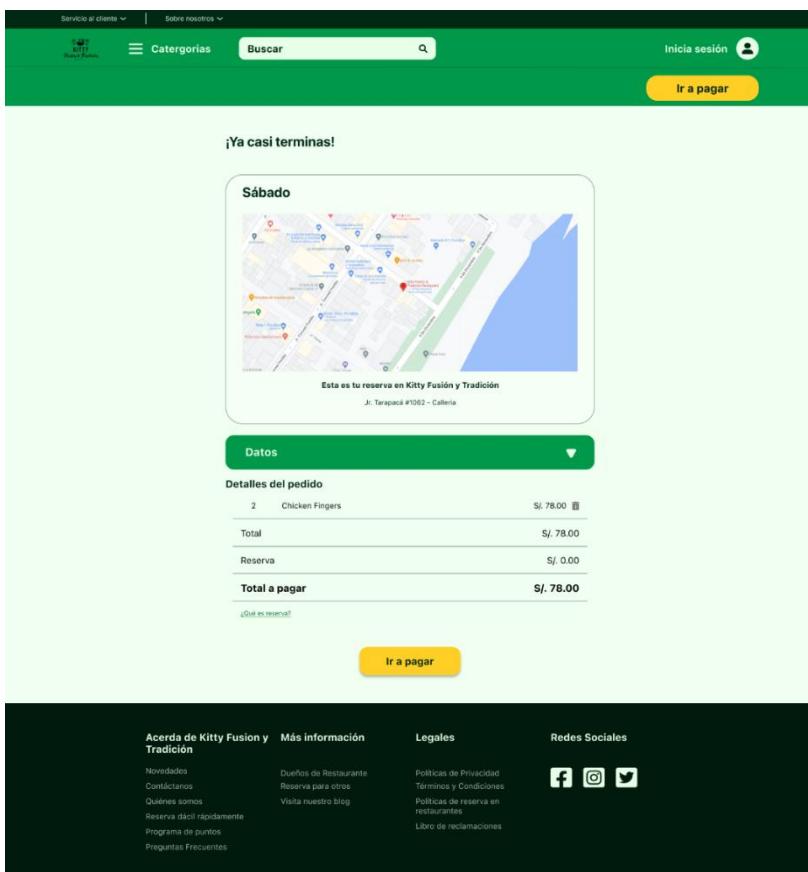
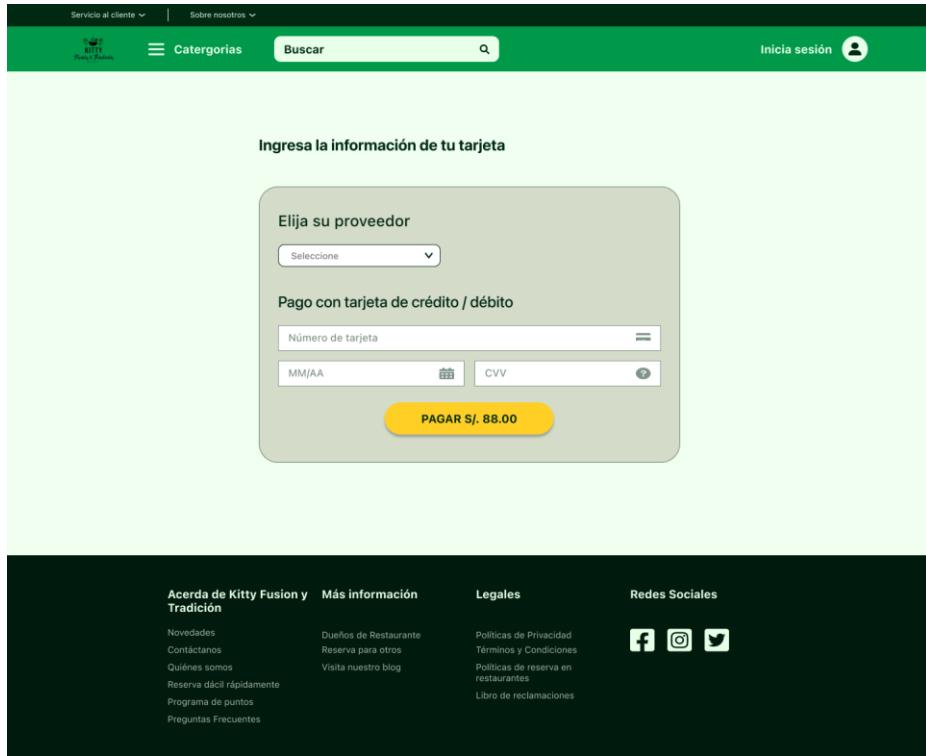
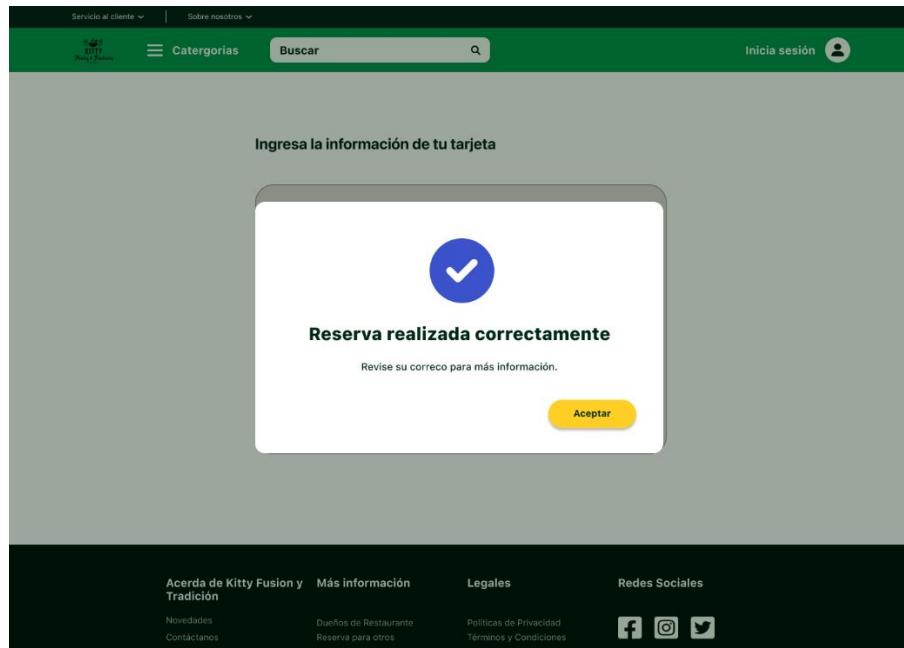


Figura 20. Interfaz de reserva paso 3 – Kitty Fusión y Tradición



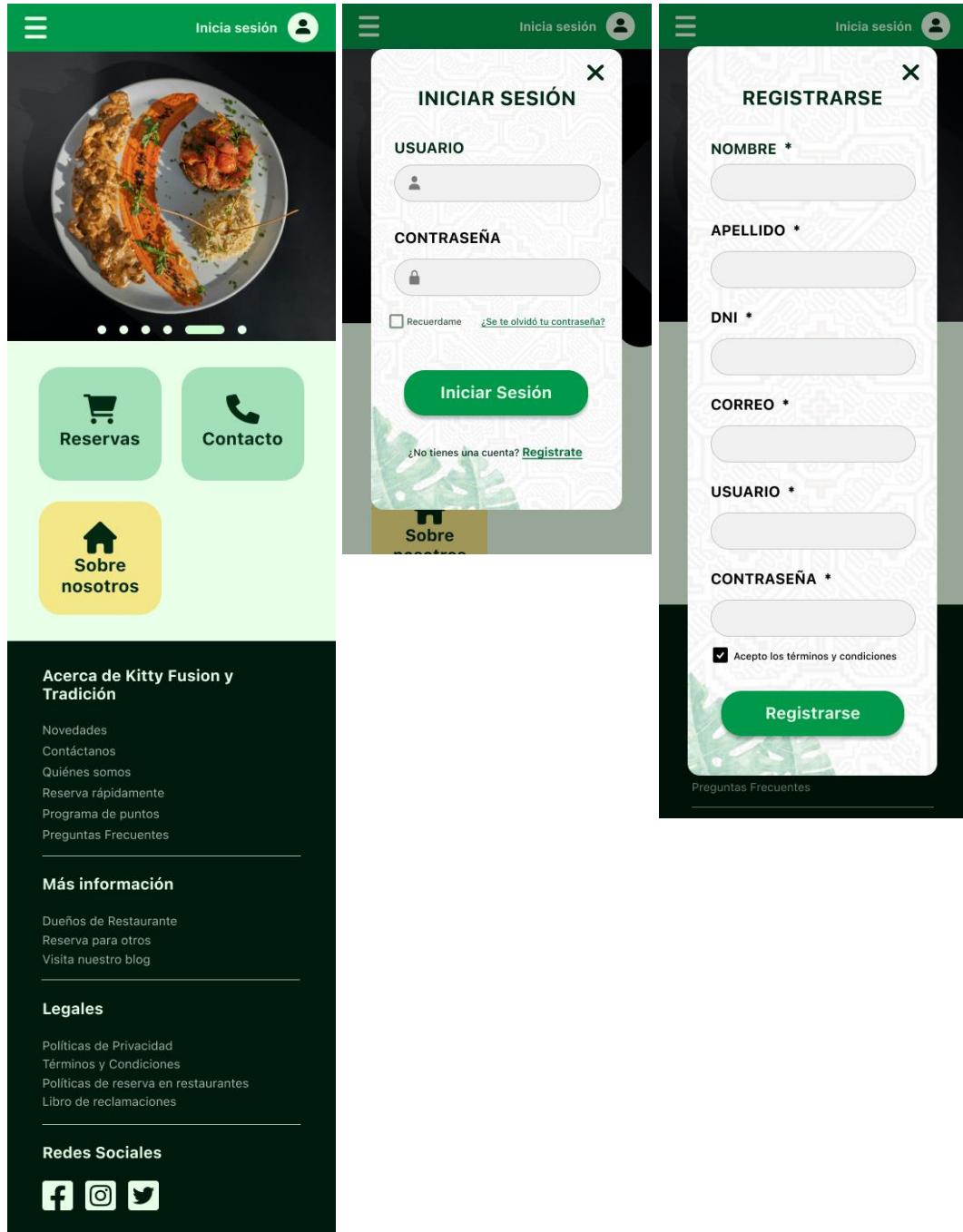
*Figura 21. Interfaz para realizar el pago con tarjeta – Kitty Fusión y Tradición*



*Figura 22. Interfaz de verificación de reserva – Kitty Fusión y Tradición*

## Interfaces del cliente – pantalla de celular.

Estas interfaces son en modo pantalla para dispositivos móviles, como podemos observar aquí contamos con la interfaz del Home, Login y Registro, donde el usuario cliente podrá ingresar a la página del restaurante Kitty Fusión y Tradición y podrá crearse e ingresar con una cuenta.



Como podemos observar en estas interfaces, contamos con el apartado de Reserva, donde el usuario cliente podrá ingresar la sucursal del local, cantidad de personas, fecha, hora, la mesa, datos del cliente, carta a elegir y más.

The screenshots show the following steps in the reservation process:

- Step 1: Initial Reservation Screen**  
Shows fields for 'Sucursal' (Select), 'Cantidad de personas' (4 selected), and a date picker for 'Fecha' (March 2022). Below the date picker are time options: 12:00 pm, 12:30 pm, 01:00 pm, 01:30 pm, 02:00 pm, and 02:30 pm. Buttons at the bottom are 'Siguiente' (Next) and 'Cancelar' (Cancel).
- Step 2: Confirmation/Action Screen**  
A modal dialog box displays a yellow exclamation mark icon and the text '¡Espera!' (Wait!). It asks, '¿Está seguro que desea cancelar su reserva? Perderás todo lo seleccionado.' (Are you sure you want to cancel your reservation? You will lose all selected items.). Buttons are 'Regresar' (Return) and 'Seguir Reserva' (Continue Reservation). Below the modal are 'Siguiente' and 'Cancelar' buttons.
- Step 3: Final Reservation Screen**  
Shows the 'HAZ TU RESERVA EN KITTY FUSIÓN Y TRADICIÓN' header and a 'Ver carrito' button with a price of '\$/ 78.00'. The 'Selección de mesa' (Table Selection) section shows a grid of tables with status indicators: 'Disponible' (Green), 'Ocupado' (Red), and 'Seleccionada' (Blue). A note says 'El comprobante de pago se entregará en el local seleccionado.' (The payment receipt will be delivered at the selected location). The 'Pedido de carta' (Cart Order) section shows two promotional items: 'Boneless BBQ Bites' and 'Chicken Finger'. At the bottom are 'Reservar' (Reserve) and 'Atrás' (Back) buttons.

En este bloque contamos con las interfaces la continuación Reserva, donde el usuario cliente podrá continuar viendo lo que son los detalles de la reserva y como final el pago de esta.

The image displays three screenshots of a mobile application interface, likely for a restaurant named "Kitty Fusión y Tradición".

**Screenshot 1: Reservation Confirmation**

This screen shows a confirmation message: "¡Espera!" (Wait) with a yellow exclamation mark icon. It asks if the user is sure they want to return, stating they will lose all selected items. Buttons include "Regresar" (Return), "Seguir Reserva" (Continue Reservation), "Reservar" (Reserve), and "Atrás" (Back). At the top, there's a trash bin icon and a "+ Añadir" (Add) button. Below the message is a small image of a meal.

**Screenshot 2: Payment Summary and Map**

This screen shows a map of the area around the restaurant, located at Jr. Tarapacá #1062 - Calleria. It says "Sábado" (Saturday). Below the map, it says "Esta es tu reserva en Kitty Fusión y Tradición Jr. Tarapacá #1062 - Calleria". It includes a "Datos" (Data) section with fields for Name (Yoshio), Last Name (Onuki Navas), DNI / RUC (76934415), Cellphone (924 667 644), and Email (onukinavas@gmail.com). A "Detalles del pedido" (Order Details) section shows 2 Chicken Fingers at S/. 78.00. The total amount is S/. 78.00. A green "Agregar" (Add) button is at the bottom right. At the top, there's an "Ir a pagar" (Go to payment) button and a "Inicia sesión" (Log in) button.

**Screenshot 3: Payment Form and Footer**

This screen shows a "Pago con tarjeta de crédito / débito" (Credit/debit card payment) form. It includes fields for "Número de tarjeta" (Card number), "MM/AA" (Month/Year), "CVV" (Security code), and a "PAGAR S/. 88.00" (Pay S/. 88.00) button. To the left, there's a "Elige su proveedor" (Select your provider) dropdown labeled "Seleccionne". The footer contains sections for "Acerca de Kitty Fusion y Tradición" (About), "Más información" (More information), "Legales" (Legal), and "Redes Sociales" (Social media), along with links to various website pages.

En este bloque contamos con las interfaz final del módulo de reserva en la cual nos muestra lo que es la confirmación de esta, también nos muestra el apartado del usuario, la cual cuenta con los datos personales del usuario cliente, como también el historial de reservas que realizo.

The image displays three screenshots of a mobile application interface, likely for a restaurant named "Kitty fusión y tradición".

**Screenshot 1: Confirmation Screen**

This screen shows a confirmation message: "Reserva realizada correctamente" (Reservation made correctly) with a checkmark icon. Below it, it says "Revise su correo para más información." (Check your email for more information.) There is a yellow "Aceptar" (Accept) button. At the bottom, there are fields for "MM/AA" (Month/Year) with a calendar icon and "CVV" with a question mark icon. A large yellow button at the bottom right says "PAGAR S/. 88.00".

**Screenshot 2: User Profile Overview**

This screen shows a user profile for "Yoshio Onuki". It includes a profile picture, the name "Yoshio", the email "onukinavas@gmail.com", and "2 reservas" (2 reservations). There are two green buttons: "Mi cuenta" and "Mis reservas".

**Screenshot 3: Reservation History**

This screen shows a list of reservations under the heading "Mis reservas".

- Kitty fusión y tradición**: Jr. Tarapacá #1062 - Callería. Date: 07 de MAR | Guests: 4 personas | Time: 01:00pm. Status: Pendiente (Pending). Buttons: Cancelar (Cancel) and Editar (Edit).
- Kitty fusión y tradición**: Jr. Tarapacá #1062 - Callería. Date: 22 de DIC | Guests: 2 personas | Time: 02:30pm. Status: Realizado (Completed).

**Bottom Navigation Bar**

The bottom navigation bar contains links for the restaurant's website and social media:

- Acerca de Kitty Fusion y Tradición**: Links to Novedades, Contáctanos, Quiénes somos, Reserva rápidamente, Programa de puntos, and Preguntas Frecuentes.
- Más información**: Links to Dueños de Restaurante, Reserva para otros, and Visita nuestro blog.
- Legales**: Links to Políticas de Privacidad, Términos y Condiciones, Políticas de reserva en restaurantes, and Libro de reclamaciones.
- Redes Sociales**: Icons for Facebook, Instagram, and Twitter.

### Interfaces del Administrador.

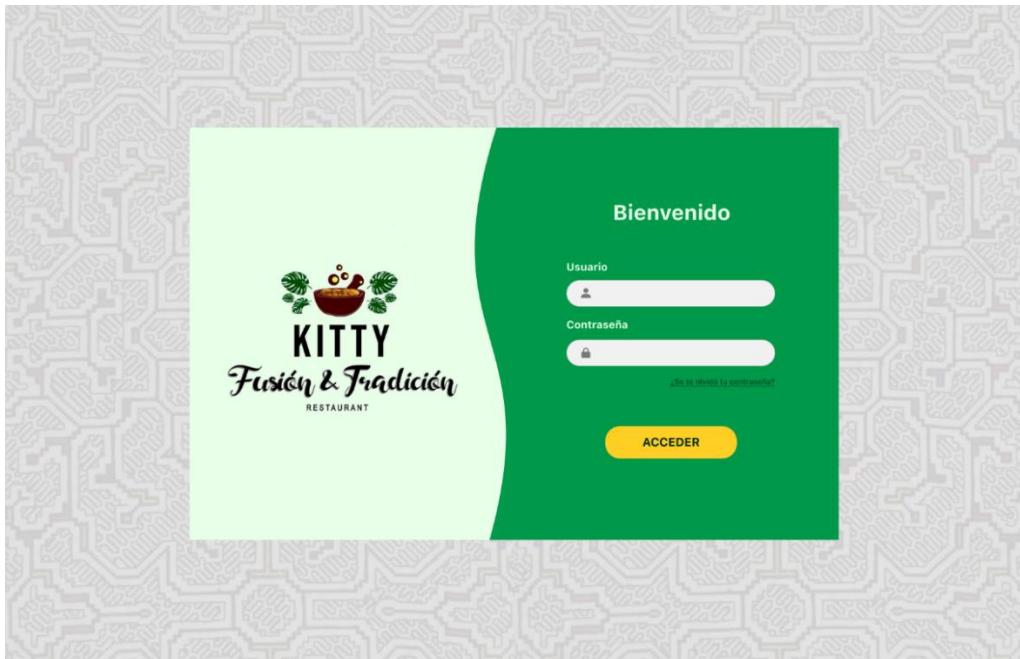


Figura 23. Interfaz Login Administrador – Kitty Fusión y Tradición

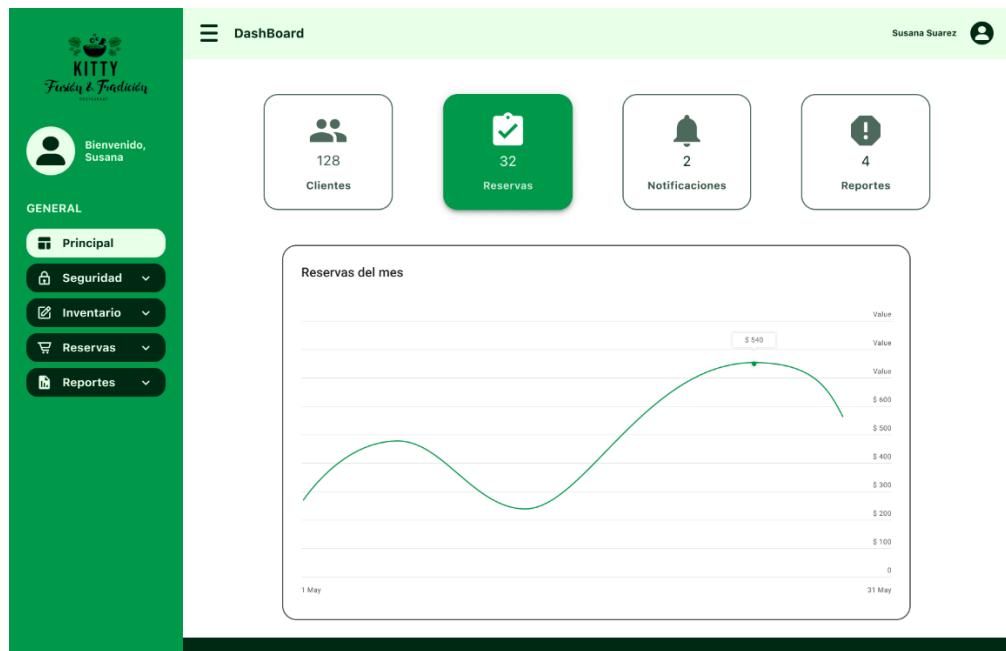


Figura 24. Interfaz Dashboard Administrativo y Estadístico – Kitty Fusión y Tradición

Figura 25. Interfaz del submódulo Roles – Kitty Fusión y Tradición

Figura 26. Interfaz para crear un rol – Kitty Fusión y Tradición

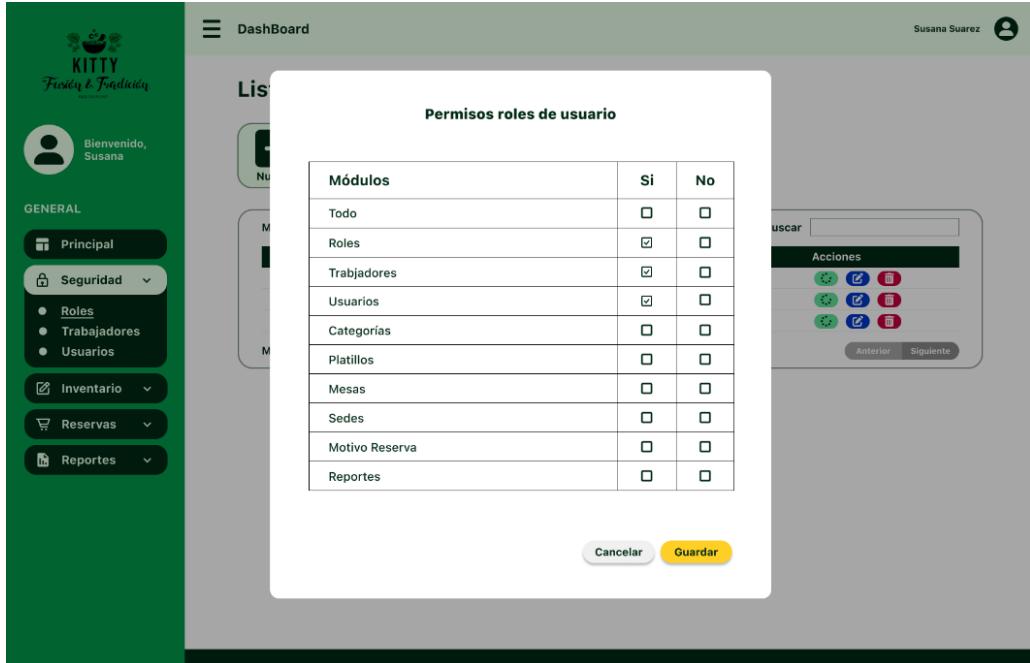


Figura 27. Interfaz para asignar permisos a los roles – Kitty Fusión y Tradición

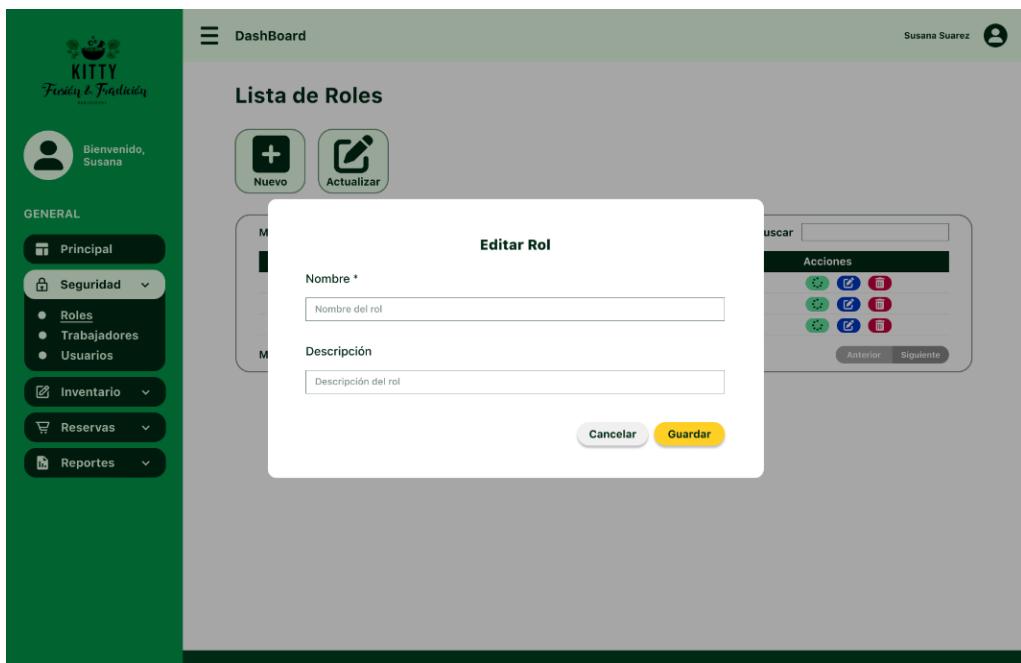


Figura 28. Interfaz para editar los roles – Kitty Fusión y Tradición

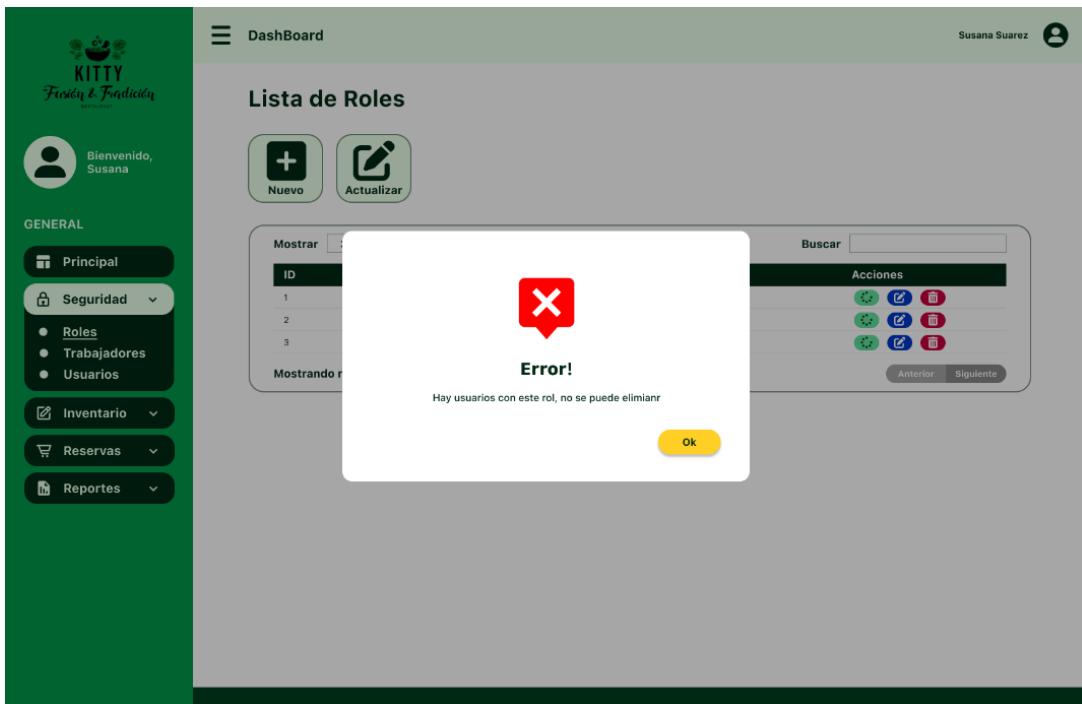


Figura 29. Interfaz que restringe el eliminar un rol – Kitty Fusión y Tradición

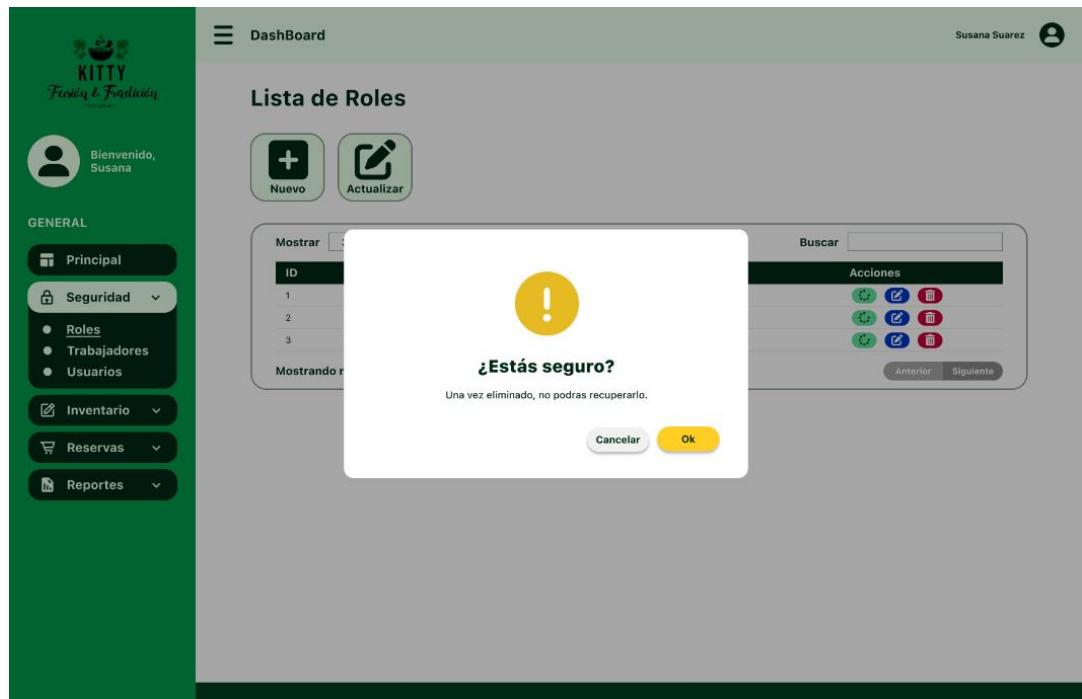


Figura 30. Interfaz para eliminar un rol – Kitty Fusión y Tradición

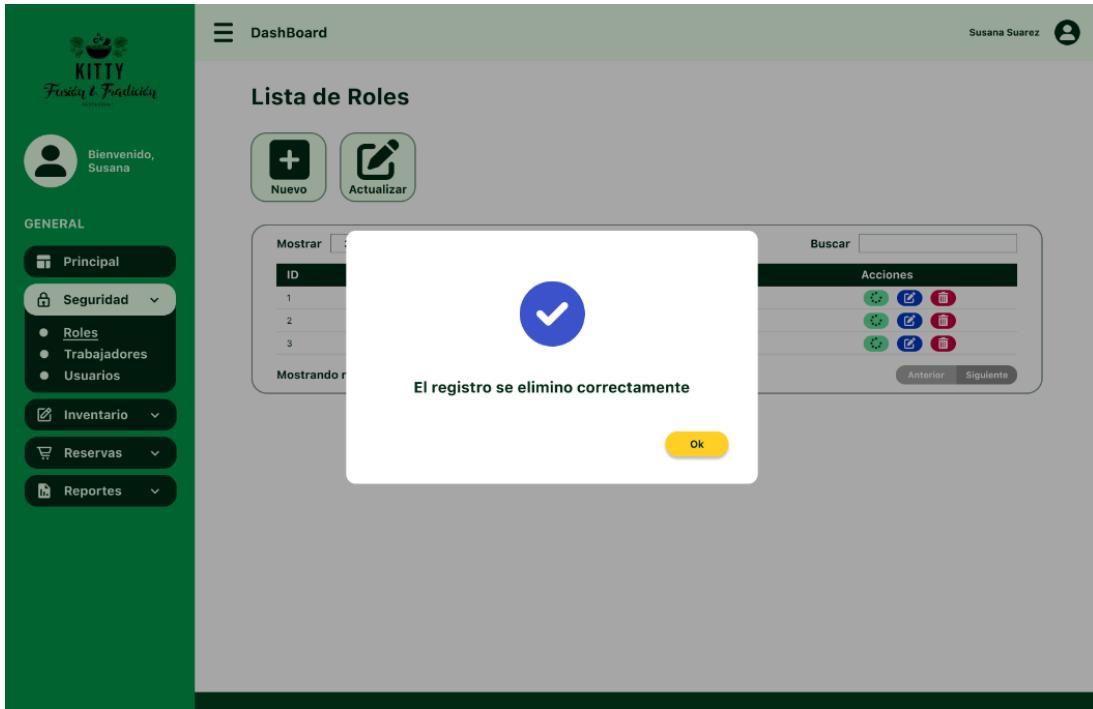


Figura 31. Interfaz de verificación al eliminar un rol – Kitty Fusión y Tradición

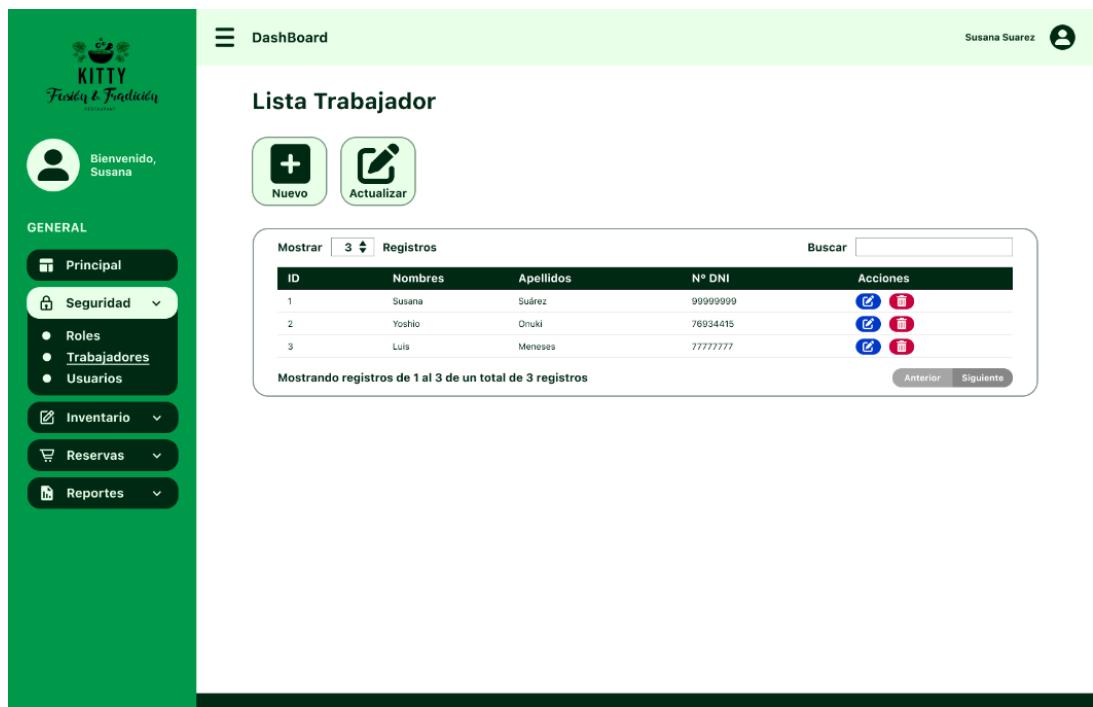


Figura 32. Interfaz del submódulo de trabajadores – Kitty Fusión y Tradición

**Lista Usuarios**

ID	Nombres	Apellidos	Usuario	Rol	Acciones
1	Susana	Suárez	SusanaS	Gerente	
2	Yoshio	Oncuki	Yoshio09	Administrador	
3	Luis	Meneses	Luis04	Trabajador	
4	Jourden	Paredes	JourdenP	Trabajador	

Figura 33. Interfaz del submódulo usuarios – Kitty Fusión y Tradición

**Lista Categoría**

ID	Nombres	Acciones
1	Bebida	
2	Comida Criolla	
3	Menú Marino	
4	Desayunos	

Figura 34. Interfaz del submódulo categorías – Kitty Fusión y Tradición

ID	Nombre	Precio	Stock	Acciones
1	Coca cola	\$ 4.00	12	
2	Ceviche	\$ 30.00	5	
3	Tacu tacu	\$ 15.00	7	

Figura 35. Interfaz del submódulo productos – Kitty Fusión y Tradición

Número de mesa	Capacidad	Estado	Acciones
1	4	Disponible	
2	6	Ocupado	
3	10	Disponible	

Figura 36. Interfaz del submódulo de mesas – Kitty Fusión y Tradición

**Lista Sedes**

ID	Nombre de Sede	Dirección	Acciones
1	Sucursal Tarapaca	Jr. Tarapaca	[Edit, Delete]
2	Sucursal Alamedas	Jr. Arborización	[Edit, Delete]

Mostrando registros de 1 al 2 de un total de 2 registros

Figura 37. Interfaz del submódulo de sedes – Kitty Fusión y Tradición

**Lista Motivo Reserva**

ID	Descripción	Acciones
1	Cumpleaños	[Edit, Delete]
2	Bautizo	[Edit, Delete]
3	Boda	[Edit, Delete]

Mostrando registros de 1 al 3 de un total de 3 registros

Figura 38. Interfaz del submódulo de motivos de reserva – Kitty Fusión y Tradición

2023

DNI	Nombres	Apellidos	Corre	Acciones
99999999	Susana Isabel	Suarez Maciel	susanasuarez@gmail.com	
76934415	Aurelio Yoshiro	Onuki Navas	onukinavas@gmail.com	
77777666	Oscar Luis	Meneses	oscarluis@hotmail.com	

Figura 39. Interfaz del submódulo de usuarios clientes – Kitty Fusión y Tradición

ID	Nombres	Apellidos	N° Personas	Celular	Sede	Mesa	Fecha	Hora	Total	Acciones
1	Susana Isabel	Suarez Maciel	1	99999999	1	2	10/02/22	2:30 pm	\$ 100.00	
2	Aurelio Yoshiro	Onuki Navas	2	924667644	2	5	28/02/22	1:00 pm	\$ 40.00	
3	Oscar Luis	Meneses	3	99999999	2	7	07/03/22	12:30 pm	\$ 120.00	

Figura 40. Interfaz del submódulo de reservas – Kitty Fusión y Tradición

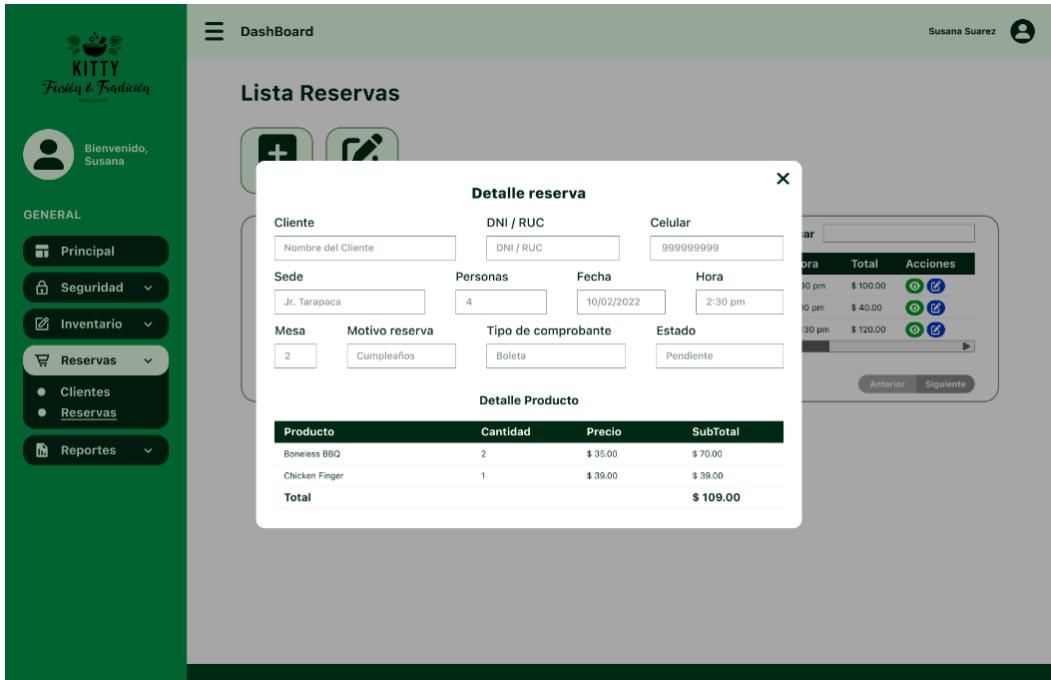


Figura 41. Interfaz de los detalles de las reservas – Kitty Fusión y Tradición

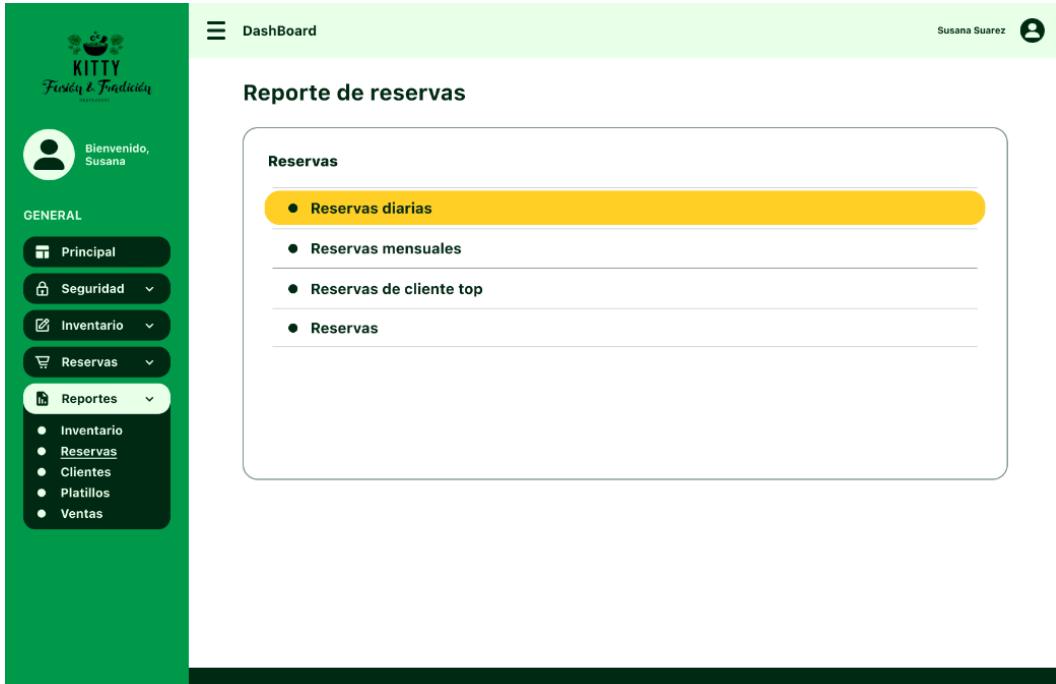


Figura 42. Interfaz del submódulo reportes reserva – Kitty Fusión y Tradición

The screenshot shows the 'DashBoard' section of the software. On the left, there's a sidebar with a user profile picture and the name 'Susana'. Below it, under 'GENERAL', are several menu items: 'Principal' (selected), 'Seguridad', 'Inventario', 'Reservas', and 'Reportes' (expanded, showing 'Inventario', 'Reservas', 'Clientes', 'Platillos', and 'Ventas'). The main area is titled 'Lista de reservas diarias' and displays a table of daily reservations. The table has columns for ID, Nombre, Apellido, N. Per, Celular, Sede, Mesa, Fecha, Hora, Motivo, Estado, and Total. There are three entries:

ID	Nombre	Apellido	N. Per	Celular	Sede	Mesa	Fecha	Hora	Motivo	Estado	Total
1	Susana Isabel	Suarez Maciel	1	9999999999	1	2	10/02/22	2:30 pm	Happy B.	Pendiente	\$ 100.00
2	Aurelio Yodoh	Onuki Navas	2	924667644	2	5	28/02/22	1:00 pm	Boda	Cancelado	\$ 40.00
3	Oscar Luis	Meneses	3	9999999999	2	7	07/03/22	12:30 pm	Bautizo	Realizada	\$ 120.00

At the bottom right of the report area, there are 'Anterior' and 'Siguiente' buttons.

*Figura 43. Interfaz del submódulo de reportes de reservas diarias – Kitty Fusión y Tradición*

## Conclusión

- El presente trabajo de investigación permitió identificar la necesidad que existe frente a la optimización de herramientas tecnológicas para la sistematización de la información y con esto, ofrecer herramientas de solución a los usuarios frente a procesos que pueden ser cotidianos para muchos.
- El diseño de la aplicación web para el restaurante Kitty Fusión y Tradición ha logrado mejorar de manera asertiva en la automatización de los procesos de gestión de reserva, catalogo virtual de platos, pagos, etc. Satisfaciendo así el deseo de los usuarios al poder realizar dichos procesos de manera automatizada mediante la comodidad de cualquier dispositivo ya que es una aplicación web.
- Esta propuesta a buscado dar a conocer sobre los beneficios que brinda una aplicación web en el rubro de restaurantes. Por lo que se espera que después de este trabajo, se pueda llegar a concluir el desarrollo e implementación de la solución. De esta manera se podrá evidenciar su utilidad.
- La aplicación web implementada en el restaurante Kitty Fusión y Tradición, permite a la misma gestionar las reservas de forma ordenada y sistemática.

## **Recomendación**

Se sugiera al Administrador de la aplicación web revisar los accesos asignados a cada perfil, verificar que el modelo genérico cumpla con la estructura definida en la documentación y actualizar la información de la aplicación web.

La capacitación para previo uso de la aplicación web que se hará a los usuarios y personal involucrado, será realizado por los integrantes del proyecto.

Se realizó un manual de la aplicación web, con la finalidad de asegurar el correcto uso de esta, por lo que se solicita a los usuarios de la aplicación web leerlo detenidamente.

Como comentario extra, sería de gran beneficio continuar promoviendo los proyectos hacia soluciones particulares para de poco ir eliminando procesos manuales, a su vez brindar capacitaciones al personal involucrado y mantener una revisión del sistema en ciertas ocasiones.

## Anexo

### Marco legal

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA**  
**GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, SUB GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN**

**APERTURA DE ESTABLECIMIENTO**

**Licencia Municipal de Funcionamiento Definitiva**

**Resolución de Gerencia N° 133-2021-MDY-GSP-SGC**

**Expediente N° 03710-2021** Serie 001 N° 006941

**Licencia Municipal N° 133-2021-MDY-GSP-SGC**

**Se concede Licencia a:** **CONSORCIO KITTY S.R.L.**

**Nombre Comercial:** **CONSORCIO KITTY S.R.L.**

**Dedicado a:** **RESTAURANTE**

**Zonificación:** **Comercio Intensivo**

**Sector de la Actividad:** **Comercio**  **Industria**  **Servicios en General**

**Giro Principal:** **ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS**

**Giro Secundario:**

**Ubicado en:** **AV ARBORIZACION MZ F Lote 5 Distrito de Yarinacocha**

**Horario de atención:**

**VER LEYENDA**

<b>QUEDA PROHIBIDO UTILIZAR LA VEREDA QUE ES VÍA PÚBLICA SIN AUTORIZACIÓN BAJO PENA DE SANCIÓN DE MULTA</b>	<b>DE LUNES A DOMINGO DE 8:00 AM A 21:00 PM HORAS</b>	<b>Puerto Callao, 25 De Marzo Del 20...24</b>
---	---	---

**Area de Establecimiento** **120.00 m<sup>2</sup>**

**Municipio y Distrito de Yarinacocha**

**Alto Edificio Victor Chávez Cuadros Sub Gerencia de Comercialización**

**Municipalidad Distrital de Yarinacocha**

Figura 44. Apertura de Establecimiento – Consorcio Kitty S.R.L.



Figura 45. Certificado de Inspección Técnica – Consorcio Kitty S.R.L.

### Local Consorcio Kitty S.R.L.



Figura 46. Local Exterior - Consorcio Kitty S.R.L.



Figura 47. Local Interior - Consorcio Kitty S.R.L.