



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA DE SISTEMAS COMPUTACIONALES**

“APLICACIÓN MÓVIL DE GENERACION DE TICKETS PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCION DE ORDENES DE PEDIDOS DEL COMEDOR DE LA EMPRESA CEMADEP GROUP S.A.C. EN EL AÑO 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Ingeniero de Sistemas Computacionales

Autores:

Henry Franklin Huaman Cruz
Luis Alberto Isrrael Gomero Palacios

Asesor:

Ing. José Alberto Gómez Ávila
<https://orcid.org/0000-0002-5117-0873>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------------------|-------------------------------|-----------------|
| Jurado 1 Presidente(a) | Enrique Arturo Morales Quispe | 40823457 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|---------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | Deivhy Paúl Torres Vargas | 46687717 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|-------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | Leonardo José Torres Argomedo | 09979778 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

INFORME DE SIMILITUD

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 7 % | 7 % | 1 % | 1 % |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|----------------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2 % |
| 2 | repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 3 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 1 % |
| 4 | apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 5 | repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 6 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | <1 % |
| 7 | www.uajs.edu.co Fuente de Internet | <1 % |
| 8 | prezi.com Fuente de Internet | <1 % |
| 9 | repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|----|
| JURADO EVALUADOR..... | 2 |
| INFORME DE SIMILITUD..... | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | 6 |
| RESUMEN..... | 14 |
| ABSTRACT..... | 15 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 16 |
| 1.1. Realidad Problemática..... | 16 |
| 1.2. Trabajos Previos | 21 |
| 1.2.1. Antecedentes Internacionales | 21 |
| 1.2.2. Antecedentes Nacionales | 22 |
| 1.3. Marco Teórico | 24 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 26 |
| 1.4.1. Problema General | 26 |
| 1.4.2. Problemas Específicos..... | 26 |
| 1.5. Objetivos..... | 27 |
| 1.5.1. Objetivo General..... | 27 |
| 1.5.2. Objetivos Específico..... | 27 |
| 1.6. Hipótesis | 28 |
| 1.6.1. Hipótesis General | 28 |
| 1.6.2. Hipótesis Específicas..... | 28 |
| 1.7. Justificación | 29 |
| 1.8. Variables..... | 31 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA | 35 |
| 2.1. Tipo de Investigación | 35 |
| 2.2. Población y Muestra (Materiales, instrumentos y métodos) | 36 |
| 2.3. Procedimiento de recolección de datos | 47 |

| | |
|--|----|
| 2.4. Análisis de Datos (Análisis Estadístico)..... | 49 |
| 2.5. Aspectos Éticos | 51 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS..... | 52 |
| 3.1. Resultados descriptivos | 52 |
| 3.2. Resultados inferenciales | 78 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES..... | 87 |
| CONCLUSIONES:..... | 88 |
| REFERENCIAS..... | 89 |
| ANEXOS..... | 92 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. <i>Matriz de Consistencia</i> | |
| Tabla 2. <i>Matriz Nivel de confianza mayormente utilizados, respecto al valor de Z</i> | 38 |
| Tabla 3. <i>Muestra cualitativa y cuantitativa para la investigación</i> | 39 |
| Tabla 4. <i>Listado de materiales, herramientas y lenguajes</i> | 40 |
| Tabla 5. <i>Ficha de técnicas a detalle</i> | 44 |
| Tabla 6. <i>Escala de Likert</i> | 47 |
| Tabla 7. <i>Metodología Scrum para la presente tesis</i> | 48 |
| Tabla 8. <i>Listado de trabajadores a entrevistar</i> | 50 |
| Tabla 9. <i>Resumen de casos acerca de los estadísticos descriptivos de la variable: Tiempo total de atención para la generación de tickets</i> | 52 |
| Tabla 10. <i>Estadísticos descriptivos de la variable dependiente 1: Tiempo total de atención para la generación de tickets</i> | 52 |
| Tabla 11. <i>Resumen de casos sobre los diagramas de cajas sobre la variable dependiente 1: Tiempo total de atención para la generación de tickets</i> | 53 |
| Tabla 12. <i>Resumen de casos acerca de los estadísticos descriptivos de la variable dependiente: Tiempo total para la atención de tickets</i> | 54 |
| Tabla 13. <i>Estadísticos descriptivos de la variable dependiente 2: Tiempo total para la atención de tickets</i> | 54 |
| Tabla 14. <i>Resumen de casos sobre los diagramas de cajas sobre la variable dependiente 2: Tiempo total para la atención de tickets</i> | 55 |
| Tabla 15. <i>Interpretaciones consideradas para el coeficiente Alfa del pre test</i> | 56 |
| Tabla 16. <i>Resumen de procesamiento de casos del pre test</i> | 56 |
| Tabla 17. <i>Alfa sobre la variable dependiente 4: Factor de consumo en útiles de oficina en el pre test</i> | 56 |
| Tabla 18. <i>¿Cuánto usted considera la rapidez en la espera para la atención del ticket?</i> | 57 |
| Tabla 19. <i>¿Cuánto usted considera la rapidez en la entrega ó generación del ticket?</i> | 58 |
| Tabla 20. <i>¿Cuánto usted considera la rapidez en la atención del ticket en el comedor?</i> | 59 |
| Tabla 21. <i>¿Cuánto usted le inspira la seguridad y confianza el proceso de generación de tickets?</i> ... 60 | |
| Tabla 22. <i>¿Cuánto usted le inspira la seguridad y confianza el proceso de atención de tickets?</i> 61 | |
| Tabla 23. <i>¿Cuán satisfecho se encuentra en la espera y generación del ticket para el comedor?</i> 62 | |

| | |
|--|-----------|
| Tabla 24. ¿Cuán satisfecho se encuentra en la atención del ticket en el comedor?..... | 63 |
| Tabla 25. ¿Cuán satisfecho se encuentra en general en todo el proceso de la espera, generación y atención del ticket? | 64 |
| Tabla 26. Interpretaciones consideradas para el coeficiente Alfa del post test..... | 65 |
| Tabla 27. Resumen de casos del post test..... | 65 |
| Tabla 28. Estadísticas de fiabilidad..... | 65 |
| Tabla 29. ¿Cuánto usted considera la rapidez en la espera para la atención del ticket? | 66 |
| Tabla 30. ¿Cuánto usted considera la rapidez en la entrega o generación del ticket? | 67 |
| Tabla 31. ¿Cuánto usted considera la rapidez en la atención del ticket en el comedor?..... | 68 |
| Tabla 32. ¿Cuánto usted le inspira la seguridad y confianza el proceso de generación de tickets?... | 69 |
| Tabla 33. ¿Cuánto usted le inspira la seguridad y confianza el proceso de atención de tickets?..... | 70 |
| Tabla 34. ¿Cuán satisfecho se encuentra en la espera y generación del ticket para el comedor?..... | 71 |
| Tabla 35. ¿Cuán satisfecho se encuentra en la atención del ticket en el comedor?..... | 72 |
| Tabla 36. ¿Cuán satisfecho se encuentra en general en todo el proceso de la espera, generación y atención del ticket? | 73 |
| Tabla 37. Resumen de casos sobre los estadísticos descriptivos de la variable dependiente 3: Calidad de servicio de atención al usuario..... | 74 |
| Tabla 38. Estadísticos descriptivos de la variable dependiente 3..... | 74 |
| Tabla 39. Resumen de casos sobre los diagramas de cajas sobre la variable dependiente 3: Calidad de servicio de atención al usuario..... | 75 |
| Tabla 40. Resumen de casos sobre los estadísticos descriptivos de la variable dependiente 4 | 76 |
| Tabla 41. Estadísticos descriptivos de la variable dependiente 4..... | 76 |
| Tabla 42. Resumen de casos sobre los diagramas de cajas sobre la variable dependiente 4: Factor de consumo en útiles de oficina..... | 77 |
| Tabla 43. Pruebas de Kolmogorov-Smirnov sobre la variable dependiente 1 | 78 |
| Tabla 44. Estadísticos de prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 1 | 79 |
| Tabla 45. Pruebas de Kolmogorov-Smirnov sobre la variable dependiente 2 | 80 |
| Tabla 46. Estadísticos de prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 2..... | 81 |
| Tabla 47. Pruebas de Kolmogorov-Smirnov sobre la variable dependiente 3 | 82 |
| Tabla 48. Estadísticos de prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 3 | 84 |
| Tabla 49. Pruebas de Shapiro-Wilk sobre la variable dependiente 4..... | 85 |



| | |
|--|----|
| Tabla 50. Estadísticos de prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 4 | 86 |
| Tabla 51. Recopilación de las pruebas ^a de Wilcoxon | 86 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. <i>Diagramas de cajas sobre la variable dependiente 1: Tiempo total de atención para la generación de tickets</i> | 53 |
| Figura 2. <i>Diagramas de cajas sobre la variable dependiente 2: Tiempo total para la atención de tickets</i> | 55 |
| Figura 3. <i>¿Cuánto usted considera la rapidez en la espera para la atención del ticket?</i> | 57 |
| Figura 4. <i>¿Cuánto usted considera la rapidez en la entrega ó generación del ticket?</i> | 58 |
| Figura 5. <i>¿Cuánto usted considera la rapidez en la atención del ticket en el comedor?</i> | 59 |
| Figura 6. <i>¿Cuánto usted le inspira la seguridad y confianza el proceso de generación de tickets?</i> ... | 60 |
| Figura 7. <i>¿Cuánto usted le inspira la seguridad y confianza el proceso de atención de tickets?</i> | 61 |
| Figura 8. <i>¿Cuán satisfecho se encuentra en la espera y generación del ticket para el comedor?</i> | 62 |
| Figura 9. <i>¿Cuán satisfecho se encuentra en la atención del ticket en el comedor?</i> | 63 |
| Figura 10. <i>¿Cuán satisfecho se encuentra en general en todo el proceso de la espera, generación y atención del ticket?</i> | 64 |
| Figura 11. <i>¿Cuánto usted considera la rapidez en la espera para la atención del ticket?</i> | 66 |
| Figura 12. <i>¿Cuánto usted considera la rapidez en la entrega o generación del ticket?</i> | 67 |
| Figura 13. <i>¿Cuánto usted considera la rapidez en la atención del ticket en el comedor?</i> | 68 |
| Figura 14. <i>¿Cuánto usted le inspira la seguridad y confianza el proceso de generación de tickets?</i> . | 69 |
| Figura 15. <i>¿Cuánto usted le inspira la seguridad y confianza el proceso de atención de tickets?</i> | 70 |
| Figura 16. <i>¿Cuán satisfecho se encuentra en la espera y generación del ticket para el comedor?</i> ... | 71 |
| Figura 17. <i>¿Cuán satisfecho se encuentra en la atención del ticket en el comedor?</i> | 72 |
| Figura 18. <i>¿Cuán satisfecho se encuentra en general en todo el proceso de la espera, generación y atención del ticket?</i> | 73 |
| Figura 19. <i>Diagramas de cajas sobre la variable dependiente 3: Calidad de servicio de atención al usuario</i> | 75 |
| Figura 20. <i>Diagramas de cajas sobre la variable dependiente 4: Factor de consumo en útiles de oficina</i> | 77 |

ÍNDICE DE ANEXO

| | |
|--|-----|
| Anexo 1 A – Imágenes de encuesta virtual Pre Implementación..... | 92 |
| Anexo 2 – Imágenes de entrevistas virtuales | 100 |
| Anexo 3Diseño de prototipo y pantallas de la app móvil | 101 |
| Anexo 4 Panel administrador | 107 |
| Anexo 5 Acta de Reunión | |
| Anexo 6 Base de Datos de los trabajadores .xls..... | |
| Anexo 7 Cronograma del Proyecto | 115 |
| Anexo 8 EDT del Proyecto | ; |
| Anexo 9 Roles y Responsabilidades del Proyecto | 117 |
| Anexo 10 Sprint Backlog | 118 |
| Anexo 11 – Arquitectura Tecnológica del Proyecto | 121 |
| Anexo 12 –Acta de Cierre del Proyecto..... | |

ÍNDICE DE ECUACIONES

| | |
|---|----|
| Ecuación 1 Fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra de una población conocida. ... | 38 |
| Ecuación 2 Aplicación de valores en el cálculo del tamaño de la muestra de una población conocida. | 39 |

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es determinar que el uso de un aplicativo móvil generador de tickets influye en la mejora el proceso de atención de ordenes de pedidos del comedor de la empresa Cemadep Group S.A.C. y con ello mejorar el servicio percibido por los trabajados, reduciendo tiempos, consumo de insumos materiales en el área administrativa y una autogestión de la solicitud rápido y automática para cada trabajador de la empresa que lo utilice, logrando incluso, la mejora de la calidad del servicio de atención de los beneficiarios.

La metodología de desarrollo utilizada es SCRUM dado la complejidad y alcance del aplicativo, aperturando posibilidades a futuros proyectos que se logren presentar en la organización con este enfoque de metodología de desarrollo. El diseño de la app es intuitivo y fácil de uso con el fin que la gestión del mismo por parte de los usuarios tenga el menor o nulo tiempo de capacitación.

Finalmente, se comprueba que la implementación de la app logra cumplir los objetivos específicos, así como resolver las hipótesis específicas para finalmente suplir con la hipótesis general que va orientada a mejorar el proceso de atención de ordenes de pedidos del comedor de la empresa Cemadep Group S.A.C.

Palabras clave: aplicación móvil, servicio de atención, comedor, ordenes de pedido, tickets.

ABSTRACT

The objective of this study is to determine that the use of a ticket generator mobile application influences the improvement of the order service process in the dining room of the company Cemadep Group S.A.C. and with this, improve the service perceived by the workers, reducing time, consumption of material inputs in the administrative area and a fast and automatic self-management of the request for each worker of the company that uses it, even achieving the improvement of the quality of the service. beneficiary care service.

The development methodology used is SCRUM given the complexity and scope of the application, opening possibilities for future projects that can be presented in the organization with this development methodology approach. The design of the app is intuitive and easy to use so that its management by users takes less or no training time.

Finally, it is verified that the implementation of the app achieves the specific objectives, as well as solving the specific hypotheses to finally replace the general hypothesis that is aimed at improving the order service process of the dining room of the company Cemadep Group S.A.C.

Keywords: Mobile application, attention service, canteen, order forms, tickets.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Alvarez, D., Salazar, O., & Padilla, J. (2015). *Teoria de la Propiedad Intelectual*. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiglv_Vt6bsAhXYGLkGHcD4BY0QFjADegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.co%2Fpdf%2Fccso%2Fv15n28%2Fv15n28a06.pdf&usg=AOvVaw1gMzehuWkfqrWKUzlaL4MT
- Andrade Aviles, J., & Puentes Ochoa, J. (2015). *DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UNA APLICACIÓN MÓVIL ANDROID*. Obtenido de DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UNA APLICACIÓN MÓVIL ANDROID: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/633/Documentacion%20tesis-IPCalgodon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias Odón, F. G. (2006). *El Proyecto de investigación, Introducción a la Metodología Científica*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiH95yx65nsAhWhK7kGHW7nApoQFjAAegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Ffebevidencia.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2014%2F12%2FEL-PROYECTO-DE-INVESTIGACI%25C3%2593N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf&usg=A>
- Auz Coba, J. (2016). *Diseño e Implementación de una Aplicación móvil para el proceso de reservación de habitaciones en el hostel Quinta Sur*. Obtenido de Diseño e Implementación de una Aplicación móvil para el proceso de reservación de habitaciones en el hostel Quinta Sur: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/13466/1/UPS-GT001820.pdf>
- Baz Alonso, A., Ferreria Artime, I., Alvarez Rodriguez, M., & Garcia Banielo, R. (2018). <http://www.dreig.eu/caparazon/2008/06/01/dispositivos-moviles-aproximacionresume/>. Obtenido de Dispositivo Movil: <http://www.dreig.eu/caparazon/2008/06/01/dispositivos-moviles-aproximacionresume/>
- Benito, P. (2015). *Itil, el nuevo estandar en calidad de servicios TI*. Obtenido de Itil, el nuevo estandar en calidad de servicios TI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2152870>
- Borbor Villón, M. C. (2014). *IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA PEDIDOS DE COMIDAS RÁPIDAS A DOMICILIO EN ITALIAN GOURMET*. Retrieved from <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/1623/IMPLEMENTACI%c3%93N%20DE%20UNA%20APLICACI%c3%93N%20M%c3%93VIL%20PARA%20PEDIDOS%20DE%20COMIDAS%20R%c3%81PIDAS%20A%20DOMICILIO%20EN%20ITALIAN%20GOURMET.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera Borbor, L., & Espinoza Bedor, E. (2016). *Propuesta tecnológica de una aplicación móvil para la gestión de toma de pedidos en Fruti Café en la Ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Propuesta tecnológica de una aplicación móvil para la gestión de toma de pedidos en Fruti Café en la Ciudad de Guayaquil: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19673/1/Tesis%20de%20Estefany%20Espinoza%20y%20Luis%20Cabrera%20TEMA_Propuesta%20tecnol%C3%B3gica%20de%20una%20aplicaci%C3%B3n%20m%C3%B3vil%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20toma%20de%20~1.pdf
- Cáceres Huamán, C. D. (2020). *Diseño e implementación de un aplicativo móvil para la mejora del proceso de gestión de inventarios para el área de Patrimonio del Instituto Nacional de Salud, 2019*. Retrieved from <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/886/TESIS%20-%20CACERES%20HUAMAN%20CLAVER%20DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cantoni Rabolini, N. M. (2009). *Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa*. Obtenido de https://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm

- Caraguay, W., & Cordero, J. (2018). *Aplicación móvil integrada para la supervisión del proceso de producción del banano*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6550766>
- Chen, K., Chang, F., Chen, Y., & Chen, P. (2019, 02 04). *The Relationships between Corporate Credibility, Service Convenience, and Consumers' Use Intentions: Toward Ticketing Apps for Low-Cost Carriers*. Retrieved from doi:10.3390/su11030810
- García, M., Martínez, T., Arjona, E., de los Santos, H., Lugo, O., & Jiménez, M. (2019). *Aplicación móvil para la captura de datos de inventario en plantaciones de eucalipto*. Retrieved from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-90282019000100183&lang=es
- Gonzales Ferro, O. (2011). *Un acercamiento a la trazabilidad en el desarrollo ágil de software*. Obtenido de Un acercamiento a la trazabilidad en el desarrollo ágil de software: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi8xZL_7qDsAhVfK7kGHdmvBoMQFjAAegQIBxAC&url=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F3783%2F378343672006.pdf&usg=AOvVaw26e8wMJOnS_1jELBFFtx3m
- Hernandez Puican, L., & Espinoza Bedor, E. (2015). *Desarrollo de un aplicativo móvil basado en códigos QR para mejorar la distribución comercial en el distrito de Guadalupe*. Obtenido de Desarrollo de un aplicativo móvil basado en códigos QR para mejorar la distribución comercial en el distrito de Guadalupe: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11274/HERNANDEZ%20PUICAN%20c%20Luis%20Benjamin%20-%20JIMENEZ%20QUILCATE%2c%20Bandy%20Jones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Metodología de la Investigación: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi0q7ay0pjsAhUqHrkGHbDkBUiQFjABegQIAxAC&url=https%3A%2F%2Fwww.uca.ac.cr%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F10%2FInvestigacion.pdf&usg=AOvVaw0S6BhGROt3pwwqwyBTJ1Q>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2003). *Metodología de la investigación*. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiwj_6r2ZnsAhVTILkGHdUODnwQFjADegQIBhAC&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3693387.pdf&usg=AOvVaw135uhHI_iV_1QHUWfYZSg4
- Huidobro Moya, J. M. (2009). *Codigo QR*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2865966>
- Infante, A., & Miranda, E. (2018). *Aplicación móvil para el seguimiento y control de los tratamientos clínicos de la clínica "Salud Integral Farméda S.A.C" de Trujillo*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11186/Infante%20Quispe%2C%20Antony%3B%20Miranda%20Huaman%2C%20Erwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manzano Garcia, P. (2010). *La gestión de servicios orientados al cliente*. Obtenido de La gestión de servicios orientados al cliente: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4517905>
- Mesoraca, J., & Brakewood, C. (2018). *A Synthesis of Mobile Ticketing Applications Used by Commuter Railroads in the United States*. Obtenido de <https://doi.org/10.5038/2375-0901.21.2.6>
- Moncada Sánchez, K. J. (2017). *SISTEMA DE INFORMACIÓN DE PEDIDOS WEB PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PANIFICADORA DON CÉSAR*. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23872/moncada_sk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quevedo, J., Vega, L., & Fonseca, I. (2017). *Desarrollo de una aplicación móvil para recolección de datos de movilidad urbana*. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6881749>
- Sanchez Belchi, P. (2014). *InfoLab. Aplicación de reconocimiento de imágenes en Android para*.

Obtenido de Repositorio de la Universidad Politecnica de Cartagena:

<https://www.bib.upct.es/repositorio>

Sánchez, K., Herrera, J., Martínez, M., & Pérez, L. (2018). *Aplicación móvil como estrategia para la comercialización de productos agropecuarios*. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6557379>

Saucedo Vásquez, R. F. (2019). *Aplicación Móvil para mejorar la Gestión del proceso de delivery en un negocio de comida*. Retrieved from

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46207/Saucedo_VRF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y