



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO 2019 - SEPTIEMBRE 2019**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN SISTEMAS**

**TEMA:**

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE APP MÓVILES PARA MEJORAR EL SERVICIO DE  
ENTREGA Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DE LA CAFETERÍA “CAFECITO”**

**EGRESADO:**

**KAREN KATIUSKA ROBY SOBENIS**

**TUTOR:**

**ING. RAÚL ARMANDO RAMOS MOROCHO**

**AÑO 2019**

## INTRODUCCIÓN

La cafetería “Cafecito” es un establecimiento brinda el servicio de restaurant cafetería en la ciudad de Babahoyo, el cual su inauguración fue el 13 de abril del 2016 siendo uno de los emprendimientos babahoyense que comenzó con un total de 10 empleados incluida la propietaria y menú variado, con la opción de entregas a domicilio con un recargo adicional mediante la recepción de pedidos por medio de llamadas telefónicas, pero debido al acogimiento de las personas y su gran demanda, su propietaria aumento la cantidad de empleados y un menú mucho más variado con precios muy cómodos para el público.

La finalidad de este estudio de caso es realizar un análisis comparativo entre las aplicaciones de entrega y recepción de pedidos, de tal manera se tomó como referencia las app “Upmy”, “TuMenuWeb.com” y “Pediresfacil” para realizar la comparación en base a los procesos de entrega y recepción de pedidos por lo que se ha optado por emplear este tipo de aplicaciones, ya que permiten brindar este tipo de servicio a los usuarios un mejor ambiente y facilidad de realizar sus pedidos, además que comparte las mismas finalidades que es la comercialización de comida preparada puerta a puerta.

El presente caso de estudio va en dirección a la línea de investigación desarrollo de sistemas informático, porque va dirigido al análisis y comparación de los sistemas de aplicaciones móviles, ayudando a fortalecer las ventas y el servicio, de la cafetería “Cafecito”.

La metodología que se empleó en el presente caso de estudio fue el método científico, mediante el cual se usó la técnica de la observación, la cual nos permitió conocer la situación de las empresas que implementaron este tipo de aplicaciones que permiten brindar el servicio entrega y recepción de pedidos, además de la técnica de la entrevista la cual sirvió para

establecer el entorno en el que se maneja la cafetería por la falta de una aplicación que les ayude con el servicio que prestan. Además se utilizó el método cualitativo la cual nos sirvió para recolectar información y realizar el análisis comparativo entre diversas aplicaciones móviles que permitan brindar este tipo de asistencia a los locales comerciales y así conocer cuál es la que se adapta mejor a las necesidades de la cafetería.

## **DESARROLLO**

En la actualidad existen más de trescientas mil aplicaciones para dispositivos móviles, debido a que los dispositivos móviles forman parte de nuestro día a día (TICbeat, 2015). Todo esto se debe a que se pueden encontrar una variedad de aplicaciones en el ámbito educativo, comercial entre otras, en cambio algunas son elaboradas por las mismas empresas que requieren para cumplir con alguna necesidad.

En el cantón Babahoyo provincia de Los Ríos, se encuentra ubicado la cafetería “Cafecito”, en las calles Malecón y Rocafuerte. Este establecimiento brinda el servicio de cafetería los días de lunes a domingo, además de laborar las tardes de martes a sábado y en las noches de jueves a sábado. Además, cuenta con el servicio de entrega a domicilio llamando a los teléfonos habilitados para la recepción de pedidos, de aquí nace los inconvenientes que se presentan en el local ya que al solo contar como medio las líneas telefónicas para recibir los pedidos a domicilio, las llamadas pueden interrumpirse debido al ingreso de una nueva llamada o que el cliente tenga que esperar a que la línea se desocupe para realizar su pedido, provocándole cierta insatisfacción a la clientela.



**Figura1:** Cafetería “Cafecito”  
**Elaborado por:** Karen Roby S.

La utilización de una aplicación para la recepción y entrega de pedidos en la cafetería “Cafecito” de la ciudad de Babahoyo les serviría como táctica para ubicarse en una alta posición sobre el servicio que ofrece, y con esto poder conseguir un aumento en sus ventas. Por tal motivo de no contar con este tipo de aplicación les está generando un poco de pérdida y credibilidad ante su clientela, ya que en la actualidad el manejo de aplicaciones es cada vez más común por lo consiguiente se realiza el poco uso de las llamadas telefónicas por falta de cobertura o saldo suficiente.

Para los diferentes inconvenientes que se logró identificar para el proceso de recepción y entrega de pedidos, es que existen diversas aplicaciones que nos podrían ayudar a solucionar estos problemas, ya que en la implementación de estas medidas contribuiría a la cafetería a dar un avance significativo, proporcionándoles un ascenso en la presencia del internet, por medio de estas aplicaciones que permiten la automatización de la información de los pedidos, asimismo proveerle a la clientela una mejor experiencia y así ubicarse en mejor posición en el mercado.

Con la realización del presente análisis comparativo se ha escogido realizar un estudio entre las tres aplicaciones de recepción y entrega de pedido, para poder establecer cuál de estas app es la que tiene las características más apropiadas para que cumpla con las necesidades de la cafetería.

La metodología usada en el presente análisis comparativo es el método científico el cual ayudo a conocer la situación de los negocios en el Ecuador que tienen implementado aplicaciones de entrega y recepción de pedidos, lo que sirvió para conocer los beneficios que implica el uso de estos tipos de app en los negocios actualmente. También se usó el método cualitativo el cual sirvió para obtener y recolectar información imprescindible para efectuar el análisis comparativo de las tres aplicaciones móviles de entrega y recepción de pedidos.

Entre las diferentes técnicas e instrumentos que existen para la recolección de datos de nuestro estudio de caso, usamos la observación directa la cual nos ayudó a conocer la situación existente en la que se encuentra la cafetería “Cafecito” en la ciudad de Babahoyo, en cambio la entrevista nos ayudó en la comunicación con la propietaria del establecimiento antes mencionado, consiguiendo así respuestas verbales a las preguntas planteadas para la implementación de una aplicación para ellos, logrando así tener un análisis de sus problemas, para así establecer y comparar cuál de las 3 aplicaciones de entrega y recepción de pedidos que se adapta para solucionar estos problemas.

Una aplicación móvil es la que fue creada para ser ejecutada en los dispositivos móviles los cuales pueden ser los teléfonos celulares, las tablets y entre otros (Alegsa, 2017). Además cabe decir que también son conocidas como “aplicaciones” o como “app”, las cuales han estado disponible hace algunos años y son usadas para acceder a noticias, juegos, entretenimiento, entre otras informaciones (Lázaro, 2016).

Las app también están relacionadas con el marketing debido a que las empresas tienen que gestionar las aplicaciones, debido que en la actualidad deben estar donde son más asequibles los consumidores lo cual es por medio del móvil (Lázaro, 2015).

Debido a lo mencionado anteriormente, los restaurantes en el país cuentan con el apoyo de aplicaciones que brindan el servicio de “delivery” o también conocido como entregas a domicilio. Las empresas dueñas de estas aplicaciones son las conocidas “Uber Eats” y “Glovo” estas son de origen internacional que llegaron al país como una opción a los ecuatorianos que están en desempleo, ya que los requisitos para formar parte de este negocio es contar con un vehículo (moto, bicicleta o coche), tener un teléfono celular iPhone o Android y tener más de 18 años (Angulo, 2018).

Además de origen nacional contamos con la app de “Menú Express” el cual fue adquirido por Domicilios.com, está asociado con un aproximado de 700 establecimientos de comidas entre las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, los cuales indicaron que tienen el 20% del crecimiento mensual del servicio. Asimismo con las app de Glovo, la cual hace entrega de todo tipo de insumo, pero de la misma forma tiene el 85% dirigida al servicio de comida y con la aplicación de Uber Eats, la cual trabaja con más de 400 restaurantes de comida en las ciudades de Quito y Guayaquil.

En algunos negocios este tipo de app les sirve para ahorrar costos como es el caso de *La Parrilla del Ñato*, los cuales indican que entre sus 5 locales realizan un aproximado de 40 entregas por día, lo cual indica un 16% de aumento en sus ventas mensuales.

Según la *Cámara de Comercio* indica que debido a las transacciones en los restaurantes de comida rápida que usan las app y otras tecnologías tienen un aumento del 3% en el último año (Serrano, 2018).

En el caso del *Café de Tere*, el cual es un restaurante ubicado en la ciudad de Guayaquil que tiene 6 locales más, en los cuales ofrece venta a domicilio a través de llamadas, plataforma de internet y de una aplicación para Smartphones y dispositivos móviles, lo que le permite ubicarse en una posición tecnológica brindándole el desarrollo eficiente en su negocio ya que con esto le permite una mejor distribución de su producto debido a que los clientes pueden pedir el producto donde deseen dentro de la ciudad.

La aplicación de Domino's Pizza surgió para poder mejorar la experiencia de sus clientes, ya que la app le permite a sus comensales ver el menú antes de hacer el pedido, los descuentos disponible y usarlos, finalmente les permite el monitoreo de su pizza desde su preparación hasta que llegue a su destino. En la actualidad los pedidos realizados desde la app representan un 30% de sus ventas totales en EE.UU., todo esto ya que la compañía ve una clave en entender las necesidades de sus clientes y con esto desarrollar tecnología para facilitarles la vida (Zauzich, 2015).

Tomando en cuenta las experiencias de los restaurantes antes mencionados, donde se ha podido determinar que el uso de aplicaciones móviles significa un porcentaje de incremento en sus ventas, ya que por medio de estas app tienen un mejor control de los pedidos, además que los clientes pueden apreciar de una mejor forma los servicios que ofrece cada negocio, por lo consiguiente poder realizar su pedido de una manera más eficiente proporcionándole así una mejor experiencia.



Partiendo de estos aspectos podemos implementar un análisis comparativo entre tres aplicaciones de entrega y recepción de pedidos, los cuales son: Upmy, TuMenuWeb.com y Pediresfacil. Comparándolos en cuanto a sus indicadores que son: compatibilidad, idiomas, información de usuarios, costo de adquisición, soporte técnico, geolocalización y edición de contenidos los cuales nos ayudan a establecer cual aplicación de entrega y recepción de pedidos es el más adecuado para implementar en la cafetería Cafecito de la ciudad de Babahoyo.

### **Upmy**

Es una aplicación para restaurantes la cual recibe los pedidos de manera online, la cual ofrece configurarla según la forma de trabajar de cada restaurante para así hacerle la vida más fácil a sus clientes y a los dueños de estos. Además tiene la opción de que el propietario pueda publicar promociones, regalar cupones o premiar al cliente más frecuente, todo esto debido a que la app permite conocer a los clientes más fieles y que más compran, el flujo de ventas en el tiempo.



**Figura 2.** Upmy  
**Fuente:** (Upmy, 2017)

La aplicación de Upmy también permite que el propietario interactuar con sus clientes, todo esto mediante notificaciones push que son mensajes o alertas directamente al smartphone de sus clientes que han descargado la app. Alcanzando así a sus clientes de una forma mucho más práctica (Upmy, 2017).

En la actualidad las personas pueden comprar en línea gracias al comercio electrónico sin importar el lugar donde se encuentre, por eso Upmy les da su propia página web como una extensión de la app, sin ningún costo adicional. Para esto se debe añadir en la página de Facebook del restaurante el botón de comprar, así cualquier usuario podrá entrar a la tienda online y hacer su pedido de manera fácil y rápida, logrando expandir el negocio más allá del local y vender sin importar donde estén sus clientes con su propia app, su tienda online y su integración con Facebook (contacto@itnovare.com, 2017).

### **PedirEsFacil**

En esta app generadora de pedidos se maneja bajo un esquema multi-tienda bajo la marca pediresfacil.com o por medio de una aplicación personalizada con el logo y marca comercial del negocio que va a usar esta app.



**Figura 3.** Pediresfacil  
**Fuente:** (Pediresfacil, 2017)

La aplicación cuenta con el soporte técnico o reparación de fallas aunque indican que está libre errores, pero en el caso de encontrarse con alguno ellos se encargan de solucionarlo. Además cabe decir que la APP generadora de órdenes se publica en las tiendas APP Store (sistema operativo IOS) y Google Play Store (sistema operativo Android), con ello se garantiza que estarán al alcance de cualquier persona (Pediresfacil, 2017).

Los clientes con esta aplicación deberán realizar un registro previo con un usuario y una clave o también puede realizar este registro mediante los datos de su cuenta de Facebook, lo cual conllevará a que resulte más fácil y rápido la generación del registro.

En las características de esta aplicación tenemos que se encuentra disponible para varios idiomas, debido en los casos de que los turistas puedan acceder a la aplicación sin ningún inconveniente, selección de los usuarios para entregas a domicilios o recoger orden en el local, geolocalización del usuario que realiza el pedido a domicilio, ofrece información relevante del negocio al usuario, muestra un catálogo con los productos y servicios que se ofrecen, registro del usuario que va a generar el pedido, entre muchas otras opciones nos ofrece esta aplicación.

### **TuMenuWeb.com**

En TuMenuWeb.com nos pone a disposición una aplicación de pedidos para poder recibir todos los pedidos online, además tiene la opción de que puedas conectar una impresora térmica innovadora al negocio para que despegue en internet.



**Figura 4.** TuMenuWeb.com  
**Fuente:** (TuMenuWeb.com, 2018)

Luego de tener la aplicación, esta nos brinda la opción un botón en un sitio web o en la página de Facebook del negocio, para así los clientes puedan realizar los pedidos en el establecimiento en caso de tener una impresora o recibir el pedido va directamente al dispositivo móvil o Tablet. La aplicación receptora de pedidos convierte tu dispositivo móvil en un

dispositivo de recepción de pedidos, ofreciéndole un control más cómodo y sencillo en lo que se refiere al asunto de toma de pedidos.

Cada tiempo en el que un cliente realiza el pedido automáticamente se recibirá una notificación de audio en el smartphone o Tablet en la que el propietario tenga la aplicación.

Cuando el usuario de clic sobre el pedido pendiente, la aplicación le revelara todos los datos relevantes relacionados con el pedido como por ejemplo: el detalle del cliente (nombre, número de teléfono) y detalles de entrega (dirección, etc.).

La aplicación le permite al propietario del negocio escribir el tiempo en la que el pedido estará listo ya sea para que el cliente la retire en el local o para entregar el pedido, con todo esto el cliente podrá observar en su pantalla un mensaje de confirmación de la orden junto con el tiempo concretado para la entrega y recibirá al momento un correo electrónico con la misma información y los datos de sus pedido (TuMenuWeb.com, 2018).

Para el presente análisis comparativo de las aplicaciones de recepción y entrega de pedidos para la cafetería “Cafecito” de la ciudad de Babahoyo, se hizo referencia a una valoración pertinente y exhaustiva acerca de las app antes mencionadas, el cual se lo utilizará como una pauta para los profesionales o las personas interesadas en general que posean la necesidad de elegir una de estas aplicaciones planteadas para utilizarlas en un algún restaurante. Este análisis tiene el propósito de fomentar e impulsar la utilización de las nuevas tecnologías por medio de las aplicaciones, con esto poder mejorar la productividad, la competitividad y así apoyar en el ascenso de los procesos tecnológicos de envíos y recepción de pedidos en restaurantes y asimismo poder proporcionar un camino hacia las nuevas tecnologías en la ciudad de Babahoyo.

La comparación de estas aplicaciones de recepción y entrega de pedidos se la realizó por medio de la información recolectada de la entrevista que se realizó a la propietaria de la cafetería “Cafecito” de la ciudad de Babahoyo, lo que nos permitió conocer los problemas e insuficiencias que presenta la cafetería por el motivo de no contar con una aplicación que le permita a sus clientes realizar los pedidos de una manera más eficiente y con esto poder incrementar en la cafetería sus ventas e introducirse en el mercado nacional online. Para incorporarse en el análisis de las aplicaciones de entrega y recepción de pedidos se insistió en señalar el estudio del problema del presente caso, lo cual servirá como una ayuda para los resultados que se conseguirán en los trabajos relacionados más determinados.

En la actualidad existen diversas aplicaciones unas destinadas solo para entrega de pedidos a domicilio y otras dedicadas a la recepción y entrega pedidos tanto para que los puedan retirar en los locales como para poder entregarlas a domicilio, sin embargo se ha elegido tres aplicaciones que presentan las características más apropiadas que satisfaga las necesidades que presenta el negocio, en este análisis se manejara solamente acerca de las aplicaciones de recepción y entrega de pedidos propuestos, excluyendo las demás aplicaciones que realicen las dos opciones o solo una.

Se muestra una matriz comparativa de los indicadores principales para las aplicaciones de entrega y recepción de pedidos, los mismo que se los escogidos tomando en cuenta las consideraciones que le dan sus desarrolladores, los indicadores que elegimos para esta comparación y que ya antes fueron mencionados en este estudio son compatibilidad, idiomas, información de usuarios, costo de adquisición, soporte técnico, geolocalización y edición de contenidos.

## Matriz Comparativa

N°	Indicadores / App	Upmy	TuMenuWeb.com	Pediresfacil
1	Compatibilidad	Es una aplicación nativa para iPhone y Android.	Disponible para Android y iOS.	Aplicación disponible para la Play Store y APP Store.
2	Idiomas	Se encuentra solo disponible en español.	Solo español.	Disponible para diversos idiomas.
3	Información de usuarios	Tiene una pestaña que permite ver el número de pedidos, fecha de su último pedido, acceso rápido a su correo y a su teléfono.	Permite revisar la información del usuario como su teléfono, dirección, correo electrónico.	El usuario que genera la orden o pedido a domicilio puede registrarse ingresando un nombre, una cuenta de correo electrónico y una contraseña.
4	Costo de adquisición	Cuenta con un costo mensual en el paquete Starter de \$30.57+ IVA, también ofrecen el paquete Business y Premium.	Esta app se ofrece de una manera gratuita pero bajo la marca de TuMenuWeb.com pero da la opción de que con un costo de \$59 al mes ofrece la app	Tiene un costo único de \$1,599 USD + IVA, además otras opciones más cómodas de pago como anual y mensual.

			móvil Android y Apple personalizada con la marca del negocio en Google play y Apple Store.	
5	Geolocalización	Mediante la app para repartidores podrá ver la dirección, el mapa de donde llevarlo y la ruta para llegar.	No permite la geolocalización del usuario, solo cuenta con las zonas de entrega definidas por polígonos o círculos en el mapa.	Antes de realizar cualquier pedido u orden, la APP ubica geográficamente al usuario que desea pedir algo y al repartidor.
6	Edición De Contenidos	Se la puede configurar según a la forma de trabajar de cada cliente.	Permite que suba sus propias imágenes, o elegir las de una extensa base de datos, también permite personalizar los platos: tamaños, opciones y addons con opciones de selecciones múltiples.	Esta app permite que elijas tus imágenes, logo, y colores.
7	Soporte Técnico	El paquete Starter cuenta con el	No cuenta con ningún soporte	Ellos se encargan acerca de los

		soporte vía correo electrónico.	técnico.	aspectos técnicos.
--	--	---------------------------------	----------	--------------------

**Tabla #1.** Comparación de las app de entrega y recepción de pedidos

**Fuente:** Elaboración Propia



Matr  
ices  
de  
valor  
ación

<b>Compatibilidad</b>			
<b>Criterio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Upmy</b>			<b>X</b>
<b>TuMenuWeb.com</b>			<b>X</b>
<b>Pediresfacil</b>			<b>X</b>
<b>Valores de criterio</b> <b>1=</b> Compatible con Play Store <b>2=</b> Compatible con APP Store. <b>3=</b> Compatible con Play Store y APP Store.			

**Tabla #2.** Valoración de las app con el indicador de Compatibilidad  
**Fuente:** Elaboración Propia

<b>Idiomas</b>			
<b>Criterio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Upmy</b>	<b>X</b>		
<b>TuMenuWeb.com</b>	<b>X</b>		
<b>Pediresfacil</b>			<b>X</b>
<b>Valores de criterio</b> <b>1=</b> Solo español <b>2=</b> Solo ingles <b>3=</b> Mas de dos idiomas			

**Tabla #3.** Valoración de las app con el indicador de Idiomas  
**Fuente:** Elaboración Propia

<b>Información de usuarios</b>				
<b>Criterio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Upmy</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		
<b>TuMenuWeb.com</b>	<b>X</b>			<b>X</b>
<b>Pediresfacil</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Valores de criterio</b> <b>1=</b> Permite visualizar el nombre, dirección y teléfono del cliente. <b>2=</b> Permite visualizar la información del pedido. <b>3=</b> El usuario puede registrarse además por medio de un usuario y contraseña <b>4=</b> El usuario puede registrarse desde Facebook				

**Tabla #4.** Valoración de las app con el indicador de Información de usuarios

**Fuente:** Elaboración Propia

<b>Costo de adquisición</b>				
<b>Criterio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Upmy</b>			<b>X</b>	
<b>TuMenuWeb.com</b>	<b>X</b>			
<b>Pediresfacil</b>				<b>X</b>
<b>Valores de criterio</b> <b>1=</b> Pago mensualmente <b>2=</b> Pago anualmente <b>3=</b> Solo un pago único <b>4=</b> Pago mensual, anual o único				

**Tabla #5.** Valoración de las app con el indicador de costo de adquisición

**Fuente:** Elaboración Propia

<b>Geolocalización</b>			
<b>Criterio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Upmy</b>		<b>X</b>	

<b>TuMenuWeb.com</b>	<b>X</b>		
<b>Pediresfacil</b>			<b>X</b>
<b>Valores de criterio</b> <b>1=</b> No permite la geolocalización <b>2=</b> Permite la geolocalización del cliente <b>3=</b> Permite la geolocalización del cliente y del repartidor			

**Tabla #6.** Valoración de las app con el indicador de costo de Geolocalización

**Fuente:** Elaboración Propia

<b>Edición De Contenidos</b>		
<b>Criterio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Upmy</b>		<b>X</b>
<b>TuMenuWeb.com</b>		<b>X</b>
<b>Pediresfacil</b>		<b>X</b>
<b>Valores de criterio</b> <b>1=</b> No permite adaptarse a las necesidades del cliente <b>2=</b> Permite adaptarse a las necesidades del cliente		

**Tabla #7.** Valoración de las app con el indicador de costo de Edición De Contenidos

**Fuente:** Elaboración Propia

<b>Soporte Técnico</b>			
<b>Criterio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Upmy</b>		<b>X</b>	
<b>TuMenuWeb.com</b>	<b>X</b>		
<b>Pediresfacil</b>			<b>X</b>
<b>Valores de criterio</b> <b>1=</b> No cuenta con soporte técnico <b>2=</b> El soporte técnico presenta limitaciones <b>3=</b> Soporte técnico constantemente			

**Tabla #8.** Valoración de las app con el indicador de costo de Soporte Técnico

**Fuente:** Elaboración Propia

## **Análisis:**

El análisis comparativo realizado con las tres aplicaciones de entrega y recepción de pedidos se obtuvo como resultado que la App de Pediresfacil es la más adecuada, ya que mediante la matriz de comparación y la matriz de valoración se determinó que es la app que lidera con 27 puntos, mientras que Upmi con 16 puntos y TuMenuWeb.com con 15 todo esto en los indicadores de compatibilidad, idiomas, información de usuarios, costo de adquisición, soporte técnico, geolocalización y edición de contenidos, por tal motivo la aplicación elegida es la que cumple con los parámetros necesarios, con esto podemos indicar que la App de Pediresfacil es la mejor opción para resolver los problemas suscitados en la cafetería “Cafecito” en la ciudad de Babahoyo.

Todo esto lo podemos indicar desde el punto de vista técnico con la información recopilada es que esta aplicación tiene un tiempo de respuesta rápido ya que las ordenes son generadas en línea, además que esta aplicación es nativa lo cual significa una gran ventaja debido a que se puede adaptar a las necesidades del cliente, ya que la aplicación se la publica en las tiendas de APP Store y Google Play Store siendo accesible a cualquier usuario ya sea que maneje el sistema operativo Android o iPhone

## CONCLUSIONES

La cafetería “Cafecito” no dispone de una aplicación de entrega y recepción de pedido que les permita mejorar este proceso, ya que actualmente por el medio por el cual reciben los pedidos presentan ciertos inconvenientes lo que genera el descontento de los clientes y con esto la disminución de las ventas.

Posteriormente de haber estudiado y analizado las características de las tres aplicaciones de entrega y recepción de pedidos como son Upmy, TuMenuWeb.com y Pediresfacil se ha llegado a la conclusión de que la app más apropiada es la de Pediresfacil por el motivo de su compatibilidad, idiomas, información de usuarios, costo de adquisición, soporte técnico, geolocalización y edición de contenidos para la implementación en la cafetería “Cafecito”.

Se logró determinar que la implementación de este tipo de aplicaciones reducirá las pérdidas por las inconsistencias de los pedidos, optimizando el tiempo al recibir la orden, permitiéndole a la persona encargada de este proceso realizar otras actividades, mejorando así el servicio de entrega y recepción de pedidos en la cafetería “Cafecito”.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Alegsa, L. (20 de 06 de 2017). Diccionario de Informática y Tecnología. Obtenido de Diccionario de Informática y Tecnología: [http://www.alegsa.com.ar/Dic/aplicacion\\_movil.php](http://www.alegsa.com.ar/Dic/aplicacion_movil.php)

Angulo, S. (11 de Agosto de 2018). Los nuevos repartidores por aplicación llegan a Ecuador. Expreso. Recuperado de <https://www.expreso.ec/economia/negocios-empleo-aplicaciones-delivery-repartidores-economia-IY2320930>

Cepeda, C. (2006). La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios de aplicación práctica para estudios de casos. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa. (ACEDE) n. 29. 057-082.

Contacto@itnovare.com. (21 de Julio de 2017). Ahora Tienes Tienda Online ¡Gratis!. Obtenido de Upmy: <https://www.upmy.co/ahora-tienes-tienda-online-gratis/>

Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación . Mexico: INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Lázaro, F. (2015). Análisis de los efectos del marketing móvil en la satisfacción del usuario de las infraestructuras aeroportuarias. Universidad De Málaga, Málaga.

Lázaro, F. (2016). Edumet, Enciclopedia virtual. Obtenido de Edumet, Enciclopedia virtual: <http://www.eumed.net/librosgratis/2016/1539/aplicacion.htm>

Pediresfacil (2017). APP para generar pedidos a domicilio. Obtenido de Pediresfacil: <https://www.pediresfacil.net/app-para-generar-pedidos-a-domicilio/>

Pentti Routio. (3 de Agosto de 2014). Obtenido de Estudio comparativo: <http://www2.uiah.fi/projects/metodi/272.htm>

Pulido Polo, M. (2015). Cemonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. REDALYC, 21.

Serrano, D. (28 de Octubre de 2018). Más aplicaciones compiten para entregar comida. El Comercio. Recuperado de <https://www.elcomercio.com/actualidad/aplicaciones-compiten-entrega-comida-ecuador.html>

TICbeat (2015). El desarrollo de aplicaciones móviles, en <http://www.ticbeat.com/libreriaticbeat/el-desarrollo-de-las-aplicaciones-mviles/>

TuMenuWeb.com (2018). App De Recepción De Pedidos En El Restaurante: 3, 2,1... A Cocinar!!! . Obtenido de TuMenuWeb.com: <https://tumenweb.com/app-recepcion-de-pedidos-en-local>

Upmy (2017). Qué puedes hacer con tu propia app, en <https://www.upmy.co/que-puedes-hacer-con-tu-propia-app/>

Zauzich, I. (11 de Septiembre de 2015). Una lección que Domino's le deja al sector financiero. Obtenido de COBIS: <http://blog.cobiscorp.com/una-leccion-que-dominos-le-deja-al-sector-financiero>

## **Anexo**

### **ENTREVISTA A LA PROPIETARIA Y GERENTE DE LA CAFETERÍA “CAFECITO” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

**1. ¿Posee usted alguna aplicación de recepción y entrega de pedidos?**

No, al momento no contamos con una aplicación de este tipo, ya que solo nos manejamos por medio de las llamadas telefónicas.

**2. ¿Se encuentra satisfecho con el medio por el cual se realiza la recepción de pedidos?**

Un poco, ya que es el único medio por el cual se hace la recepción de pedidos pero hay ocasiones que por la conglomeración de personas en el local es imposible contestar o debido que cuando llaman los clientes tienen cierta indecisión con el pedido lo que provoca que se demoren y no puedan entrar más llamadas.

**3. ¿Considera usted que su clientela se encuentra conforme con el medio por el cual se realiza la recepción y entrega de pedidos? ¿Por qué?**

Un poco ya que tienen que esperar si las líneas están ocupadas o debido a la conglomeración de personas no se pueden contestar las llamadas.

**4. ¿Estaría de acuerdo en implementar alguna aplicación móvil que brinde este tipo de servicio? ¿Por qué?**

Sí, porque los procesos se harían más rápido y en menor tiempo posible, así tendría más clientes que puedan acceder a los servicios de la cafetería por medio de la aplicación.



**5. ¿Su restaurante realiza ventas a través de internet?**

No, lo que realizamos es publicidad por medio de las redes sociales lo cual nos permite ser más competitivos en el mercado.

**6. ¿Cree usted que al poseer una aplicación móvil se posesionaría en una mejor posición frente a sus competidores? ¿Por qué?**

Si, ya que en la ciudad muy pocos restaurantes ofrecen servicio a domicilio y hasta el momento no conozco ninguno que tenga una aplicación propia destinada para este servicio.

**7. ¿Considera usted que existiría un aumento en sus ventas al utilizar una aplicación móvil?**

Si, debido a que se recibiría más pedidos y aumentaría el número de personas que accederían a los servicios que ofrece la cafetería aumentando así las ventas.

**8. ¿Conoce usted alguna aplicación de entrega y recepción de pedidos?**

Si, conozco sobre Glovo y Uber Eats, pero tengo entendido que no están en funcionamiento dentro de la ciudad de Babahoyo.

**9. ¿De qué manera cree usted que podría ayudar una aplicación el proceso de la recepción de pedidos?**

Sería de gran beneficio, ya que nos permitiría ser más rápido, eficiente y estar actualizados en el ámbito de tecnología en el mercado, ayudándonos en proyectar una imagen más moderna y así poder incrementar nuestras ventas.