

Casos de éxito de restaurantes que usaron tecnología móvil para la generación de su valor comercial

Success stories of restaurants that used mobile technology to generate their commercial value

Cristian Fabrizio Sotomayor Gonzales  ORCID, Newton Angel Huamanñahui Robles  ORCID

Frank Edmundo Escobedo Bailón  ORCID

Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Lima, Perú

Recibido: 21/01/2023 Revisado: 17/04/2023 Aceptado: 19/05/2023 Publicado: 31/07/2023

RESUMEN

El presente artículo tiene como finalidad hacer una demostración del valor que puede aportar el uso de tecnologías móviles a restaurantes y como el emplear herramientas de software para este tipo de negocios puede generar un incremento en el valor comercial percibido tanto por los clientes, como para los empleados y los dueños de dichos negocios. Fue una investigación de tipo descriptiva, cual se encargó de hacer una revisión de la bibliografía y/o documentación generada por investigadores relacionada con la aplicación o estudio de los efectos resultantes al implementar tecnologías móviles en restaurantes, generando una base teórica de conocimiento de utilidad significativa para futuras investigaciones y/o aplicaciones. Los resultados de esta revisión sistemática de la bibliografía permitieron demostrar de qué manera la utilización de tecnologías móviles aplicada a problemáticas encontradas en restaurantes y su paulatina digitalización, lograron mejorar significativamente el valor comercial de estos. Mostrando impactos positivos en la experiencia de los comensales que acuden a los restaurantes, a su vez, facilitar y acelerar los procesos del personal administrativo e interino de los distintos negocios en donde se hicieron implementaciones de aplicaciones móviles y por último una mejora en el uso de los recursos de estos negocios.

Palabras claves

Sistema informático, tecnologías móviles, valor comercial, tecnologías de información.

ABSTRACT

The purpose of this article is to demonstrate the value that the use of mobile technologies can bring to restaurants and how using software tools for this type of business can generate an increase in the commercial value perceived by the customers, employees and owners. of said businesses. It was descriptive research, which oversaw reviewing the bibliography and/or documentation generated by researchers related to the application or study of the resulting effects when implementing mobile technologies in restaurants, generating a theoretical base of knowledge of significant utility. for future research and/or applications. The results of this systematic review of the literature allowed us to demonstrate how the use of mobile technologies applied to problems found in restaurants and their gradual digitization, managed to significantly improve their commercial value. Showing positive impacts on the experience of diners who come to restaurants, in turn, facilitating and accelerating the processes of the administrative and interim staff of the different businesses where mobile application implementations were made and finally an improvement in the use of the resources of these businesses.

Keywords

Computer system, depression, information technologies, ICT in health, public health.

INTRODUCCIÓN

El sector gastronómico en la presente pandemia se ha convertido en un objeto de cambios drásticos demandados por la población y por sus regidores debido al virus COVID-19. Dado que el contexto en el que nos encontramos es muy difícil saber cuándo volverá a existir un flujo normal de trabajo en donde la presencialidad vuelva a ser el único protagonista, debido a las disposiciones presentadas para la seguridad como, “a fin de reducir su riesgo de infección cuando otros tosen, estornudan o hablan. Mantenga una distancia aún mayor entre usted y otras personas en espacios interiores. Cuanto mayor distancia, mejor.” (OMS, 2020).

El sector gastronómico no fue el único afectado por la pandemia, el rubro de la educación también. Debido a que, “a mediados de mayo de 2020 más de 1.200 millones de estudiantes de todos los niveles de enseñanza, en todo el mundo, habían dejado de tener clases presenciales en la escuela. De ellos, más de 160 millones eran estudiantes de América Latina y el Caribe.” (UNESCO, 2020). Con esto en cuenta la implementación de clases virtuales o a distancia se volvió una necesidad y nuevamente la tecnología brindó soluciones para estos problemas.

Si tomamos como referencia a nuestra historia, cuando se hicieron los primeros acercamientos al internet a mediados de los años 90 con “el nacimiento del primer proveedor de Internet a través del teléfono” (Computer, 2011). hasta la presente pandemia. Hemos sido testigos de muchísimos cambios en distintos ámbitos de nuestras vidas. Tanto en lo cotidiano como el ver televisión por cable que fue reemplazado por servicios de streaming de manera paulatina.

En cambio, las presentes circunstancias han logrado que estos cambios que se daban de manera gradual se aceleraran de manera drástica, obligando al mercado a adaptarse a las nuevas circunstancias y plantear nuevas formas de operar. Abrazando cada vez más el concepto de digitalización y los restaurantes no fueron la excepción, debido a que los comensales no podían acercarse de manera física a ningún establecimiento que tuviera un ambiente cerrado (salvo algunas excepciones), estos tuvieron que migrar a nuevas alternativas para sobrevivir este paro de actividades repentino. De tal forma que encontraron como gran alternativa a los medios digitales como un canal por el cual podrían proteger la salud de sus clientes y además seguir operando para mantener sus negocios a flote.

De acuerdo con la revista (FORBES Peru, 2022), las compañías que aceleraron su transformación digital crecieron 5 veces más que las que no avanzaron. Usando información de una encuesta realizada por la empresa “Accenture” las empresas que impulsaron el uso de tecnologías digitales durante la pandemia tuvieron un crecimiento histórico. A su vez, los gigantes tecnológicos tuvieron un impulso gigantesco durante la pandemia, de acuerdo con los datos recopilados: Google o Alphabet (GOOG) tuvo uno de los mayores crecimientos de casi el 100% obteniendo un beneficio de hasta 66.320 millones de euros, seguido por Amazon (AMZN) que tuvo un crecimiento anual del 56,4%, luego Apple (AAPL) el cual obtuvo un crecimiento anual del 57,3% e incluso la compañía Meta antiguamente denominada Facebook obtuvo un beneficio del 35,1%.

Además, “más de 50% de las compañías líderes aumentó sus inversiones en tecnologías core y emergentes: 72% en cloud security; 68% en la nube híbrida; 70% en internet de las cosas (IoT); 59% en IA y machine learning; y 60% en robótica y automatización robótica. En cambio, los rezagados sólo invirtieron en nuevas tecnologías por primera vez durante la pandemia para mantener el negocio funcionando.” (FORBES Argentina, 2021)

Teniendo estos datos en cuenta podemos decir que el sector tecnológico encontró en la pandemia una forma de surgir como un sector predominante y muy rentable para la inversión tanto interna como externa. Debido a esto el presente trabajo busca hacer una revisión de la bibliografía y casos de éxito que se obtuvieron a través del uso de tecnología móviles.

MATERIALES Y MÉTODOS

Material

La presente investigación se realizó con carácter no experimental bajo un solo grupo de mediciones, para lo cual se utilizó como fuente principal de conocimiento trabajos que utilizaron tecnologías móviles para crear soluciones para establecimiento comerciales y restaurantes:

- (Pajuelo Pajuelo, 2015), realizó en la implementación una aplicación móvil cuya finalidad es la reserva de mesas de manera asincrónica, usando una metodología desarrollo en particular y con un estudio de mercado para diseñar una aplicación que satisfaga las necesidades del restaurante. Llegando a originar un valor agregado para el comercio en cuanto a la gestión de recursos vitales para el funcionamiento del establecimiento en cuestión.
- (Gonzales Macavilca, 2014), implementó un sitio web y una aplicación para una línea de restaurantes con funcionalidades como la reserva de mesas y realización de pedidos en línea. Indica el proceso que uso para hacer la creación de estas 2 aplicaciones (web y móvil), además de señalar como beneficiaria a la línea de comercios en cuanto al manejo de su stock y futura optimización en base a la nueva información recaba por las aplicaciones.
- (Martinez, 2013), presentó un trabajo de investigación aplicada en donde diseño un sistema de gestión por proceso para un restaurante de nombre “hornado Dieguito”, en donde se enfocó a la ocupación de un sistema teórico y práctico para la mejora de los procesos de atención al cliente, tanto en calidad como productividad. Del mismo modo un sistema que impulse el bienestar del comercio con miras a hacer crecer puntos vitales de la empresa como la productividad, ingresos y fidelización de clientes.
- (Ariza Calderón, 2020), realizó un trabajo de investigación aplicada en donde desarrollo un prototipo de sistema web funcional para optimizar y automatizar la gestión el inventario de un aglomerado de restaurantes en Bogotá ocupando técnicas de análisis de datos. El objetivo de su aplicativo era de tener una visión actualizada y en tiempo real de los productos ingresados y de su stock para así disminuir la perdida de producto o la generación de mermas.
- (Zaninetti, 2018), trabajó enfocado en la digitalización de una PYME del rubro gastronómico. Hace una revisión de los procesos y acciones que tuvo que tomar para implementar una digitalización exitosa, además de como esta tuvo un impacto positivo en el restaurante. Permittedole mejorar en su calidad de atención al cliente, creando un elemento diferenciador que volvería a la PYME una empresa mas competitiva en su rubro.
- (Brito Lubo, 2016), presentó un trabajo de investigación aplicada cuyo objetivo fue el de diseñar una aplicación móvil para mejorar la oferta de servicios de información para una compañía de calzados. La aplicación en cuestión fue creada bajo el nombre de “Suityy App” y su aplicación obtuvo resultados favorables para la empresa, de acuerdo con el estudio económico realizado en donde estima una recuperación de la inversión a lo largo de 5 años, además de una rentabilidad

- proyectada a 25% convirtiendo la aplicación en un instrumento que impulsaría las competencias de la compañía y además conformaría una fuente de ingresos por sí misma.
- (Saravia Saravia Jorge Félix, 2021), desarrolló un aplicativo enfocado a la gestión de reservaciones y anotación de comandas para un restaurante denominado como La Trattoria de Chincha Alta ubicado en Perú. Concluyendo con los resultados positivos que obtuvo el restaurante gracias a la implementación del aplicativo, logrando un incremento en la productividad de la empresa y un ahorro de costos considerable.
- (Purizaca Garcia, 2021), a través de su trabajo de investigación aplicada, realizada mediante la implementación de un sistema información que facilite el manejo del inventario y administrar las ventas de la cevichería Miñan. Explica como la implementación de este sistema de información genera una mejoría considerable en la experiencia de los clientes, e incluso permitir a los dueños un seguimiento en tiempo real de sus ingresos y egresos.
- (Bernuy Paz, 2018), presentó un sistema informático enfocado a la administración de las ventas para un restaurante denominado Milagritos de Casma. El presente trabajo registro como la correcta implementación del sistema informático logro mejorar la gestión y/o administración de los diferentes procedimientos como: gestión de stock, registro de venta, reserva de mesas y seguimiento de comandas. Generando un impacto positivo en el balance de costos del restaurante.
- (Martínez Montoya, 2019), realizo un trabajo de investigación aplicado que se enfocó en la implementación de un sistema de control de inventario para una empresa de ferretería. Debido a la problemática que había identificado, la cual era el alto índice de insatisfacción de los usuarios y trabajadores con el proceso de gestión de información y de los inventarios. Posteriormente a la implementación pudo identificar como la implementación de este sistema pudo hacer un impacto positivo en la generación de utilidades, debido a los nuevos procesos de control de inventarios que permitían a la empresa funcionar de manera optima evitando inconvenientes con los clientes o con los proveedores.
- (Peña Herrera Morán Alo Fernando, 2016), realizo un trabajo de investigación aplicado enfocado a la automatización del manejo de pedidos para un restaurante con atención presencial y a domicilio. En base al levantamiento de información realizado por el autor para su caso de estudio, pudo confirmar que la implementación de su sistema informático aportaría a los usuarios un mejor control y manejo del estado de sus pedidos. Así mejoraría su atención al cliente, generando un atractivo comercial que permita a la empresa competir de mejor manera en su sector.
- (Patiño Marin Julian Andres, 2016), realizo un trabajo enfocado a el diseño e implementación de un sistema web para mejorar la administración del recetario, manejar el inventario de manera óptima, además de gestionar los costos del restaurante. Una vez finalizado el levantamiento de información y de los requerimientos, realizo la implementación del sistema en donde tuvo como resultado la aceleración de los procesos del restaurante, logrando así un aporte para obtener un mayor rangos ingresos gracias a la aplicación.
- (Chancusig Sánchez Samuel Nehemías, 2022), en su trabajo practico de implementación de un sistema web para un restaurante para la automatización y administración de los pedidos que recibían. En donde pudo concluir que la tardía implementación de tecnologías informáticas en los establecimientos dentro de ese rubro deja un nicho de mercado que puede ser explotado para bien, generando

grandes beneficios para estos establecimientos. Tales como la mejora en el tiempo de respuesta que el autor evidencio mediante las encuestas realizadas.

(Alvites Vásquez, 2021), en su trabajo de investigación experimental aplicada explica que metodología uso para la implementación de un aplicativo móvil para automatizar los procesos de ventas en un restaurante cevichería. Como conclusión nos indica como su aplicativo permitió mejorar los procesos de venta del restaurante logrando hacer crecer las ventas en un 81%, además de aumentar el índice de satisfacción de los consumidores a un 85%.

(Burgos Cando, 2015), nos habla de cómo desarrollo una aplicación web para facilitar la administración de pedidos en un local comercial. En base a la aplicación de su sistema informático logro extrapolar los niveles de satisfacción de los usuarios mediante encuestas en donde las respuestas evidenciaban de que manera el aplicativo lograba satisfacer todas las necesidades de los clientes y aumentar su grado de satisfacción con respecto al restaurante.

DISCUSIÓN

Discusión de resultados

- El objetivo principal de esta revisión investigación de carácter no experimental fue fundamentar en base a trabajos de investigación el impacto de aplicación de los sistemas información a los locales comerciales que pueden pertenecer al rubro gastronómico. El primer punto fue sentar las bases teóricas acerca de las utilidades y beneficios que se obtienen al implantar estos sistemas. Además de documentar como su implementación lograría generar un impacto positivo en la creación y expansión del valor comercial de los locales comerciales en donde fueron aplicadas con respecto a los que no.
- En cuanto a los beneficios registrados en nuestra revisión sistemática de la bibliográfica, identificamos de qué manera la correcta automatización de procesos y el adoptar un sistema cuyo trabajo sea enfocado a centralizar la información de un local comercial del rubro gastronómico y otros. Lograría permitir aligerar la fricción en el trabajo tanto del personal, como de los administradores y/o el personal dedicado a la parte logística a cause de las optimizaciones en costos y la temprana prevención de la adquisición de stock innecesario.
- En relación con el impacto que generaría la aplicación un sistema informático a las locas comerciales, podemos identificar una mejora con respecto a la percepción que los comensales tienes de la empresa. Logramos registrar dentro de nuestra revisión sistemática de la bibliografía, que un factor común luego de la utilización de un sistema informático en locales comerciales como los presentados que, los índices de satisfacción de la aplicación después de la aplicación de estos sistemas es un aumento en la percepción de satisfacción de los consumidores aumento de manera positiva generando un impacto a su futura fidelización. A raíz del crecimiento de la eficiencia de los procesos de cada departamento dentro de la empresa, a causa de la nueva transparencia entre procesos, mejora en productividad y la calidad del servicio permitiéndole al comensal sentirse más seguro con sus compras y mejorando la imagen del local comercial en donde se aplique.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- a) Un sistema de información enfocado en las problemáticas más comunes de un local comercial, las cuales pueden ser: gestión de inventario, reserva de mesas, realización de pedidos de manera online, seguimientos de ingresos y egresos, seguimiento de la calidad de atención y fidelización de los clientes. Puede generar un impacto positivo en la percepción del negocio de cara a los comensales, como en la optimización de recursos para generar mayores ingresos.
- b) Los sistemas informáticos en este caso, aplicaciones móviles son instrumentos de enorme utilidad para los sectores comerciales en la presente época debido al alto uso de los celulares. Generar una digitalización temprana pueden lograr que un local comercial adquiera una ventaja competitiva importante además de capturar un nuevo sector de la clientela que de manera tradicional no sería posible.
- c) Mas que solo una moda pasajera, las aplicaciones móviles y los sistemas informáticos son instrumentos que de ser usados correctamente pueden generar tracción mediante nuevos canales a los restaurantes. Y convertirse por sí mismo en un nuevo canal de ingresos, además de un fuerte medio por el cual pasarían de solo captar clientes a empezar a fidelizarlos con campañas de marketing, que permita establecer métricas en base a los clientes y costos tanto de captación como de ganancia promedio por cliente.
- d) En la presente pandemia los sistemas de información se han vuelto una forma de sostener negocios que bajo circunstancias normales no habría podido funcionar. Pero gracias a un aplicativo que permita gestionar procesos y realizar pedidos evitando la presencialidad y la contingencia de posibles contagios. Se ha podido generar valor a las empresas y incluso creando nuevos sectores del mercado. En donde no es necesaria la adquisición de un local comercial o indumentaria adicional a los insumos como podrían ser: mesas, sillas, cubiertos, servilleteros, etc. Este nuevo tipo de negocio fue denominado como “Dark Kitchen”, y su funcionamiento esta basado en la preparación de los alimentos para su futuro envío a los hogares de los clientes.

RECOMENDACIONES

- a) En base a la información recopilada recomendamos hacer un análisis previo a los procesos y acciones del negocio para identificar sus necesidades y puntos de dolor los cuales el sistema informático pueda priorizar su reparación.
- b) Podemos recomendar hacer una revisión del estado actual de la empresa, en caso de contar o no con un software especializado. Para tener un registro de como nuestra implementación pude solucionar antiguos problemas o visibilizar falencias existentes que no habían sido detectadas
- c) Tener muy en cuenta que la etapa de levantamiento de información será el principal protagonista de nuestro proyecto. Debido a que esta etapa nos permitirá esclarecer que problemas tiene el negocio y en que orden debemos priorizar las respectivas soluciones.
- d) Revisar la factibilidad de realizar el aplicativo o sistema informático bajo ciertos lineamientos de seguridad dado las necesidades de la empresa. Puesto que la manipulación de cierta información podría necesitar la implementación de ciertas

- capaz de seguridad.
- e) Para la automatización de los procesos dentro de una empresa debemos tener en cuenta la importancia de realizar una capacitación al personal de la empresa debido a los nuevos procesos que tendrán que aprender para manejar el sistema informático. Además de considerar la creación de manuales o guías para que los colaboradores de la empresa tengan una referencia de uso.

Referencias Bibliográficas.

- Alvites Vásquez, M. (2021). IMPLEMENTAR UN APLICATIVO MÓVIL PARA EL. *TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72306>
- Ariza Calderón, C. T. (2020). Desarrollo de un prototipo funcional de una aplicación web, para la gestión de inventario en un conjunto de restaurantes de bogotá, empleando técnicas de analítica de datos. *Tesis para optar al grado de Ingeniero de Sistemas*. Universidad Piloto De Colombia, Bogota. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/7776>
- Bernuy Paz, J. J. (2018). Sistema informático de control de ventas para el restaurante Milagritos. *Tesis realizada para obtener el título profesional de ingeniero en informática y sistema*. Universidad San Pedro, Chimbote, Perú. Obtenido de <http://200.48.38.121/handle/USANPEDRO/8155>
- Brito Lubo, P. D. (2016). DISEÑO DE UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA LA OFERTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN (TENDENCIAS, PRECIOS Y UBICACIÓN) ENFOCADO A LAS PRENDAS DE VESTIR, ACCESORIOS Y CALZADO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C. *Tesis para optar al grado de Especialista en Gerencia de Mercadeo y Estrategia de Ventas*. Universidad Libre de Bogotá, Bogota D.C. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10462/Final%20Proyecto%20de%20Grado.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Burgos Cando, C. X. (2015). Desarrollo de un sistema web para la gestión de pedidos en un restaurante. Aplicación a un caso de estudio. *Proyecto previo a la obtención del título de ingeniero en sistema informáticos y de computación*. Escuela Politécnica Nacional, Quito. Ecuador. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/10337>
- Chancusig Sánchez Samuel Nehemías, R. B. (2022). IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA WEB Y MÓVIL PARA LA GESTIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PEDIDOS EN EL RESTAURANTE “DE MAR A MAR”. *Trabajo de titulación presentado como requisito para la obtención del título de Ingeniero en Computación e Informática*. UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://cia.uagraria.edu.ec/Archivos/ROMERO%20BALAREZO%20RAUL%20EAU.pdf>
- Computer, M. (14 de marzo de 2011). *Historia de Internet 1990-1999*. Obtenido de https://www.muycomputer.com:https://www.muycomputer.com/2011/03/14/actualidadesespecialeshistoria-de-internet-1990-1999_we9erk2xxdd26wxifnul2ijbfv6ew_ikfzcytt2p0d440u5dug2t41nrhe_vwp34/
- FORBES Argentina. (8 de Junio de 2021). *Qué están haciendo las empresas que crecieron en pandemia*. Obtenido de <https://www.forbesargentina.com:https://www.forbesargentina.com/innovacion/que-estan-haciendo-empresas-crecieron-pandemia-n6008>
- FORBES Peru. (7 de Febrero de 2022). <https://forbes.pe/negocios/2022-02-07/gigantes-tecnologicos-ganaron-56-mas-este-2021-gracias-a-la-pandemia/>. Obtenido de forbes.pe: <https://forbes.pe/negocios/2022-02-07/gigantes-tecnologicos-ganaron-56-mas-este-2021-gracias-a-la-pandemia/>
- Gonzales Macavilca, S. G. (2014). Implementación de un sistema vía web con aplicación móvil para la reserva y pedidos en línea de restaurantes. *Tesis para optar al grado de Título profesional de Computación y Sistemas*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1202/gonzalez_mmae.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Martínez Montoya, S. (2019). Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea y Benjumea ubicada en el municipio de Cereté- Córdoba. *Tesis efectuada para obtener el título de Contador Público*.

- Universidad Cooperativa de Colombia, Montería, Córdoba. Obtenido de http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7593/1/2019_implementacion_sistema_control.pdf
- Martinez, H. (2013). Diseño de un sistema de Gestión por proceso para un restaurante hornado Dieguito, Ecuador. *Tesis para optar al grado de Magíster en Administración*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9361/Tesis%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OMS. (7 de octubre de 2020). *who.int*. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- Pajuelo Pajuelo, M. V. (2015). Sistema para reservas online en restaurantes. *Sistema para reservas online en restaurantes*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622833/Pajuelo_pa.pdf?sequence=5
- Patiño Marin Julian Andres, Z. G. (2016). DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE ORIENTADO A LA WEB PARA LA GESTIÓN DE RECETAS, CONTROL DE INVENTARIO Y COSTEO PARA RESTAURANTE. *PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE. UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA*, Pereira, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/9a2c8b78-2216-4e4e-b0dd-16d019b12962/content>
- Peña Herrera Morán Alo Fernando, T. R. (2016). AUTOMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE ÓRDENES DE PEDIDOS PARA RESTAURANTES CON SERVICIO A LA MESA Y A DOMICILIO. *Tesis para optar por el título de Ingeniero en Sistemas Computacionales*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11674>
- Purizaca Garcia, J. C. (2021). Implementación de un sistema informático para el control de inventario y gestión de ventas en el restaurant cevichería miñán. *Tesis desarrollada para optar por el título profesional de ingeniero de sistemas*. Universidad Católica los Angeles Chimbote, Sullana, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23333>
- Saravia Saravia Jorge Félix, V. R. (2021). Análisis y diseño de una aplicación web para la mejora de la gestión de reservas y toma de órdenes en el restaurante la trattoria de chincha alta. *Tesis desarrollada para optar por el título de ingeniero de sistemas*. Universidad Autónoma de Ica, Ica, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1062>
- UNESCO. (1 de enero de 2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374075?locale=es>
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374075?locale=es>
- Zaninetti, O. (2018). Digitalización para una pyme del rubro gastronómico. Modelos para implementación exitosa. *Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Federico Santa María*. Universidad Técnica Federico Santa María, Santiago, Chile. Obtenido de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/47351/3560900251194UTFSM.pdf?sequence=1>