



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ANALISIS DE SISTEMAS**

TEMA:

**DISEÑO DE UN SITIO WEB PARA RESERVACIONES EN EL
“BUFETTE KAITLYN”**

Autora:

Evelyn Jahayra Pinto Cedeño

Tutor:

Ing. Julio Cesar Suarez Dioses

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios todopoderoso, por ser la luz que ha guiado mi vida en esta dura tarea de alcanzar todas mis metas y en especial a mis padres que con su apoyo y comprensión me supieron guiar por el camino del bien, y por ultimo a todas las personas que son parte de mi vida que de una u otra manera colaboraron para que toda mi carrera sea exitosa.

Evelyn Pinto Cedeño

AGRADECIMIENTO

Agradezco sobre todas las cosas a Dios por permitirme culminar una de mis metas trazadas en mi vida, proporcionándome salud y capacidad para continuar con mis estudios.

A mis padres que siempre me han dado su apoyo incondicional y a quienes debo este triunfo profesional, por todo su trabajo Y dedicación para darme una formación académica y sobre todo humanística y espiritual. Para ellos todo mi agradecimiento.

A todos a mi familia, novio, compañeros y amigos que me apoyaron en todo momento para seguir adelante y cumplir esta importante meta.

Evelyn Pinto Cedeño



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ANÁLISIS DE SISTEMAS**

TEMA:

Diseño de un sitio web para reservaciones en el Bufette KAITLYN

Autora: Evelyn Pinto Cedeño

Tutor: Ing. Julio Cesar Suarez

RESUMEN

La propuesta de este proyecto en el negocio Bufette Kaitlyn, es de que ofrezca a los clientes una variedad de elección referente a los distintos platos de degustación que disponen, donde se ha venido dando un sin número de problemas más enfocado al servicio de los clientes y el aumento de ello, por ende se procedió a realizar un estudio de campo a través de encuestas enfocadas a clientes y posibles clientes de donde se obtuvo de por sí una gran falencia al momento de realizar la reservación de algún servicio de catering con ello hubo la gran necesidad de proponer un mejoramiento no solo a clientes, sino también a la economía del negocio dando con esto una mejor publicidad para captar nuevo clientes y un mejor manejo en la reservación del servicio de catering pudiendo gestionar de forma ordenada y sin pérdidas de información.

Palabras Claves:

Bufette	Reservación	Publicidad	Sitio web
---------	-------------	------------	-----------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ANÁLISIS DE SISTEMAS**

TEMA:

Diseño de un sitio web para reservaciones en el Bufette KAITLYN

Autora: Evelyn Pinto Cedeño

Tutor: Ing. Julio Cesar Suarez

ABSTRACT

The proposal of this project in the Buitette Kaitlyn business, is that it offers customers a variety of choice regarding the different tasting dishes available, which has been giving a number of problems more focused on customer service and the increase of this, therefore proceeded to conduct a field study through surveys focused on customers and potential customers where it was obtained in itself a great failure at the time of making the reservation of a catering service with it there was the great need to propose an improvement not only to customers, but also to the economy of the business giving this a better publicity to attract new customers and better management in the reservation of the catering service can manage in an orderly manner and without loss of information.

Keywords:

Bufette	Booking	Advertising	Website
---------	---------	-------------	---------

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
TABLA DE CONTENIDO	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xviii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Antecedentes o planteamientos de problema	1
1.1.1 Ubicación del problema en un contexto	1
1.1.2 Situación conflicto	2
1.1.3 Delimitación del problema	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Evaluación del problema	3
1.3.1 Delimitado	3
1.3.2 Claro	3
1.3.3 Evidente	3
1.3.4 Relevante	4
1.3.5 Factible	4
1.4 Objetivos de la investigación	4
1.4.1 Objetivo General	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4
1.5 Justificación	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Fundamentación teórica	7

2.1.1	Antecedentes Históricos	7
2.1.1.1	Evolución de los medios en internet	7
2.1.1.2	La web 2.0	8
2.1.1.3	Cambios del Diseño web	10
2.1.2	Antecedentes Referenciales	11
2.2	Fundamentación legal.....	13
2.2.1	Uso de Software Libre.....	13
2.2.2	Ley de Comercio Electrónico	14
2.2.3	Ley de la Propiedad Intelectual.....	15
2.3	Variables de investigación	16
2.3.1	Variable Independiente	16
2.3.2	Variable Dependiente.....	16
2.4	Definiciones conceptuales	16
2.4.1	Estándares web	16
2.4.2	Internet.....	17
2.4.3	Dominio web	17
2.4.4	Hosting.....	17
2.4.5	PHP.....	18
2.4.6	HTML	18
2.4.7	CSS.....	18
2.4.8	Servicio al cliente	19
2.4.9	Aplicativo web	19
2.4.10	Gestor de base de datos.....	20
2.4.11	MySQL.....	20
2.4.12	Reservaciones	20
2.4.13	Marketing digital.....	21

CAPÍTULO III: LA METODOLOGÍA	22
3.1 Presentación del Negocio	22
3.1.1 Nombre del Negocio	22
3.1.2 Logo del Negocio	22
3.1.3 Ubicación del Negocio	22
3.2 Diseño de la investigación	23
3.2.1 Investigación Cuantitativa	23
3.2.2 Investigación Cualitativa	24
3.3 Tipos de investigación.....	24
3.3.1 Exploratorio.....	24
3.3.2 Descriptivo	24
3.3.3 Correlacional.....	25
3.4 Población y Muestra.....	25
3.4.1 Población	25
3.4.2 Muestra	26
3.5 Técnicas de Investigación.....	27
3.5.1 Entrevista	27
3.5.2 Encuesta	27
CAPÍTULO IV: LA PROPUESTA	29
4.1 Análisis e Interpretación de los resultados.....	29
4.1.1 Encuesta aplicada a los clientes	29
4.2 Diseño.....	40
4.2.1 Diagrama Caso de Uso.....	40
4.2.2 Diagrama de Flujo de Información	40
4.2.2.1 Flujo de Información de la Propietaria	40
4.2.2.2 Flujo de Información del Ayudante	41

4.2.2.3	Flujo de Información del Cliente	42
4.2.3	Diagrama de Red.....	43
4.2.4	Diagrama General.....	44
4.2.5	Diagrama IPO	45
4.2.5.1	Ingreso y Salida de Información de Usuarios	45
4.2.5.2	Ingreso y Salida de Información de Contacto	46
4.2.5.3	Ingreso y Salida de Información de Multimedia	46
4.3	Diagrama Jerárquico HIPO.....	48
4.4	Modelo de datos.....	49
4.4.1	Modelo Entidad – Relación	49
4.4.2	Diccionario de datos.....	50
4.4.2.1	Tabla Multimedia	50
4.4.2.2	Tabla Reserva	51
4.4.2.3	Tabla Servicio	52
4.4.2.4	Tabla Reserva x Servicio.....	53
4.4.2.5	Tabla Proveedor	54
4.4.2.6	Tabla Cliente.....	55
4.4.2.7	Tabla Cargo.....	56
4.4.2.8	Tabla Contacto	57
4.4.2.9	Tabla Usuario	58
4.5	Arquitectura del Diseño.....	59
4.6	Determinación de Requerimientos.....	59
4.6.1	Hardware	59
4.6.2	Software.....	60
4.7	Costo del Proyecto.....	61
4.8	Recursos del autor	62

4.9	Cronograma de Trabajo	63
4.10	Diseño del Prototipo	64
4.10.1	Portada del Sitio	64
4.10.2	Organización	65
4.10.2.1	Acerca De	65
4.10.2.2	Misión y Visión	66
4.10.3	Servicios	67
4.10.3.1	Registro Cliente	68
4.10.3.2	Inicio de Sesión	69
4.10.3.3	Agendar Reservación	70
4.10.3.4	Selección de Servicio	71
4.10.3.5	Carro de Reservación	72
4.10.3.6	Consulta de Agenda	73
4.10.4	Galería	74
4.10.5	Contacto	75
	CONCLUSIONES	76
	RECOMENDACIONES	77
	BIBLIOGRAFÍA	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población del negocio Bufette Kaitlyn	26
Tabla 2 1.- ¿Considera usted que se lleva mucho tiempo hacer una reservación de bufette online?	29
Tabla 3 2.- ¿Cada que tiempo usted hace una reservación de comida online?	31
Tabla 4 3.- ¿Le ha causado molestares de incumpliendo las reservaciones por internet?.....	32
Tabla 5 4.- ¿Deja sus labores por ir adquirir comida?	33
Tabla 6 5.- ¿Mediante que método realiza las reservaciones de bufette?34	
Tabla 7 6.- ¿Le gustaría poder reservar un bufette online?	35
Tabla 8 7.- ¿Le ahorraría tiempo un sitio web para la reservación de bufette?.....	36
Tabla 9 8.- ¿Cuándo ha realizado reservación por internet ha existido mal toma de los datos?	37
Tabla 10 9.- ¿Está de acuerdo con la implementación de un sitio web para reservación de bufette?	38
Tabla 11 10.- ¿El sitio web de reservación le facilitará este proceso?.....	39
Tabla 12 Diccionario de la Tabla Multimedia	50
Tabla 13 Diccionario de la Tabla Reserva	51
Tabla 14 Diccionario de la Tabla Servicio	52
Tabla 15 Diccionario de la Tabla Reserva x Servicio	53
Tabla 16 Diccionario de la Tabla Proveedor	54
Tabla 17 Diccionario de la Tabla Cliente	55
Tabla 18 Diccionario de la Tabla Cargo.....	56
Tabla 19 Diccionario de la Tabla Contacto	57
Tabla 20 Diccionario de la Tabla Usuario	58
Tabla 21 Determinación de Hardware	59
Tabla 22 Determinación de Software.....	60
Tabla 23 Costo Total del Proyecto.....	61
Tabla 24 Recursos Materiales y Tecnológicos del autor.....	62
Tabla 25 Portada del Sitio web	64

Tabla 26 Pantalla de la Sección Organización - Acerca De.....	65
Tabla 27 Pantalla de la Sección Organización - Misión y Visión	66
Tabla 28 Pantalla de la Sección Servicios	67
Tabla 29 Pantalla de la Sección Servicios - Registro de Cliente.....	68
Tabla 30 Pantalla de la Sección Servicios - Inicio de Sesión.....	69
Tabla 31 Pantalla de la Sección Servicios - Agendar Reservación.....	70
Tabla 32 Pantalla de la Sección Servicios - Selección de Servicio.....	71
Tabla 33 Pantalla de la Sección Servicios - Carro de Reservación	72
Tabla 34 Pantalla de la Sección Servicios - Consulta Agenda	73
Tabla 35 Pantalla de la Sección Galería	74
Tabla 36 Pantalla de la Sección Contacto	75

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Diferencias de la web y web 2.0	8
Ilustración 2 Proyectos de la web 2.0	9
Ilustración 3 Proceso del diseño web.....	11
Ilustración 4 Dominio web	17
Ilustración 5 Logo de PHP	18
Ilustración 6 Servicio al cliente.....	19
Ilustración 7 Logo de MySQL.....	20
Ilustración 8 Marketing Digital	21
Ilustración 9 Logotipo de Bufette Kaitlyn	22
Ilustración 10 Ubicación de Bufette Kaitlyn en el mapa	23
Ilustración 11 Ubicación Vía Satélite del Bufette Kaitlyn.....	23
Ilustración 12 Formula y agentes de formula finita.....	26
Ilustración 13 Calculo de la muestra para el Bufette Kaitlyn	27
Ilustración 14 1.- ¿Con que frecuencia solicita servicios por internet?	29
Ilustración 15 2.- ¿Qué factibilidad tiene de uso de internet?	¡Error!
Marcador no definido.	
Ilustración 16 3.- ¿Con que frecuencia busca servicios por internet?	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 17 4.- ¿Deja sus labores por ir adquirir comida?	33
Ilustración 18 5.- ¿Conoce negocios que ya trabajan con reservaciones online?	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 19 6.- ¿Le gustaría reservar un bufette online?	35
Ilustración 20 7.- ¿Le ahorraría tiempo un sitio web para la reservación de bufette?.....	36
Ilustración 21 8.- ¿Considera que la mejor forma de venta es por internet?	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 22 9.- ¿Está de acuerdo con la implementación de un sitio web para reservación de bufette?	38
Ilustración 23 10.- ¿El sitio web de reservación le facilitará este proceso?	39
Ilustración 24 Diagrama de Caso de Uso Bufette Kaitlyn	40

Ilustración 25 Diagrama de Flujo de Información de la Propietaria.....	41
Ilustración 26 Diagrama de Flujo de Información del Ayudante	42
Ilustración 27 Diagrama de Flujo de Información del Cliente	43
Ilustración 28 Diagrama de Red del Bufette Kaitlyn.....	44
Ilustración 29 Diagrama General del Bufette Kaitlyn.....	45
Ilustración 30 Ingreso y Salida de Información de Usuarios	46
Ilustración 31 Ingreso y Salida de Información de Contacto	46
Ilustración 32 Ingreso y Salida de Información de Multimedia	47
Ilustración 33 Diagrama HIPO del Sitio Web Bufette Kaitlyn	48
Ilustración 34 Modelo de Entidad - Relación del Sitio web	49
Ilustración 35 Cronograma de Trabajo del Proyecto.....	63
Ilustración 36 Portada del Sitio web.....	64
Ilustración 37 Pantalla de la Sección Organización - Acerca De	65
Ilustración 38 Pantalla de la Sección Organización - Misión y Visión	66
Ilustración 39 Pantalla de la Sección Servicios.....	67
Ilustración 40 Pantalla de la Sección Servicios - Registro de Cliente	68
Ilustración 41 Pantalla de la Sección Servicios - Inicio de Sesión	69
Ilustración 42 Pantalla de la Sección Servicios - Agendar Reservación ..	70
Ilustración 43 Pantalla de la Sección Servicios - Selección de Servicio ..	71
Ilustración 44 Pantalla de la Sección Servicios - Carro de Reservación..	72
Ilustración 45 Pantalla de la Sección Servicios - Consulta Agenda	73
Ilustración 46 Pantalla de la Sección Galería	74
Ilustración 47 Pantalla de la Sección Contacto	75

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Antecedentes o planteamientos de problema

1.1.1 Ubicación del problema en un contexto

Las reservaciones a nivel mundial, se han empezado a manejar vía internet, en los países más desarrollados como el continente europeo es donde comenzó esta modalidad del comercio para elevar el volumen de clientes porque satisface a los mismos brindando un mejor servicio en donde con tan solo ingresar a un sitio web puede realizar la selección de lo que desee brindar en el menú. Dejando atrás el desperdicio de tiempo por parte del cliente, el cual ya no necesita acercarse directamente a la empresa, ni vía telefónica donde no puede visualizar lo que le ofrecen para realizar la reservación, a esto se suma el ahorro de tiempo y permitiéndole hacerla desde la comodidad de cualquier lugar donde pueda obtener acceso a internet.

Estas tecnologías no solo pueden obtener esos tipos de alcances, también se define como divulgador de noticias el cual en el sector del comercio es la forma mediante se capta a nuevos clientes, porque se puede mostrar o exhibir los productos o servicio de forma visual lo que ofrece.

Viendo este fenómeno ya a nivel nacional, las empresas grandes son las que cuentan con un sitio web para poder realizar alguna transacción mediante su sitio, pero esto aún no se incursiona por la PYMES, algunas mantiene un sitio el cual se lo define como estático donde el cliente pueda visualizar información es decir puede consumir pero no es un sitio web interactivo donde el usuario pueda realizar algún tipo de acción en ella.

1.1.2 Situación conflicto

La microempresa “Bufette Kaitlyn” esta dedica a brindar el servicio de catering, la cual se encuentra ubicada en el cantón Durán, provincia del Guayas. Esta microempresa en la actualidad no tiene ningún sistema en donde pueda llevar el control de las reservaciones que son agendadas por parte de los clientes, tan solo lo realiza de la manera tradicional es decir, tomando notas en papel; siendo este el principal problema, porque en ocasiones esto se suele perder o deteriorarse por ende no se llevaba el registro que había que cumplir con aquel cliente, siendo esto un malestar para el cliente el cual cancele la reservación y desista en volver al Bufette generando pérdidas al propietario.

“Bufette Kaitlyn” la cual tiene falencias en su metodología o proceso actual de cómo se lleva a cabo las reservaciones que realizan los clientes. Llevar este proceso de forma manual es una pesadilla porque en ciertas ocasiones existe pérdida de información y los pedidos se llegan a retrasar porque se desconocía del mismo por no tener una información ordenada y poder llevar un respectivo control.

Los clientes cuando se acercan al negocio o microempresa comentan o realizan la pregunta si no tienen alguna otra forma de realizar alguna reservación, la cual se comenta que por vía telefónica pero siendo esta no muy efectiva porque no se puede visualizar los menú que ofrece; siendo este un problema al momento de poder realizar una elección.

La competencia a nivel de catering si están evolucionando y concientizando con el uso de las herramientas tecnológicas, las cuales tienen alcances de elevar volumen de clientes, de forma que el cliente obtiene un mejor servicio y pueda retornar al negocio; y la parte que beneficia al propietario es que sus ingresos aumenten de una forma considerable.

1.1.3 Delimitación del problema

CAMPO:	HTML5, CSS3 y PHP4
ÁREA:	Reservación de Bufette
ASPECTO:	Sitio web

1.2 Planteamiento del problema

¿Cómo influye la reservación manual de los servicios del catering “Bufette Kaitlyn” en la satisfacción de los clientes?

1.3 Evaluación del problema

1.3.1 Delimitado

Se encuentra delimitado es decir mantiene un objetivo explícito sobre a donde se encuentra el problema en este caso, que no existe el control en las reservaciones para el Bufette; y por ende se busca brindar solución específica.

1.3.2 Claro

La parte notoria o clara en el problema es que no existe ningún sistema el cual pueda controlar la parte de las reservaciones que tiene el Bufette; por ende en muchas ocasiones existen conflictos con los clientes.

1.3.3 Evidente

Evidentemente se puede percibir la falencia en la actualidad de los negocios que no cuentan con un sistema para controlar la función principal del proceso en el que genera los ingresos del negocio en este caso es evidente el factor de no existir un gestor de pedidos para el bufette para que no existan choques de horarios en los pedidos u olvidos de los mismo y aparezcan retrasos.

1.3.4 Relevante

La relevancia es la falta de coordinación, debido a que todo se maneja de manera manual y no tiene publicidad de sus servicios de catering, porque lo principal para todo negocio es el modelo publicitario para poder captar o saber gestionar las ventas para obtener ingresos de manera contundente.

1.3.5 Factible

Buscar o hallar la factibilidad de un problema es, saber cómo encontrar la solución al mismo por ende después de haber ya desglosado o evaluado el tema en ciertos puntos; se puede saber que si existe factibilidad del mismo para poder ser corregido con un sitio web que permita gestionar a los propietarios y realizar sus respectivas reservaciones a los clientes que soliciten el servicio de bufette.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Diseñar un sitio web para reservaciones en el “Bufette Kaitlyn”

1.4.2 Objetivos Específicos

- Describir los principales referentes teóricos sobre la publicidad y reservaciones mediante internet.
- Diagnosticar las características del problema, sobre la falta de publicidad y reservación vía online.
- Proponer el diseño de un sitio web que permita realizar reservaciones para la satisfacción de los clientes

1.5 Justificación

En la presente investigación se tiene como objetivo principal dar a conocer el ámbito de realización de un reserva vía online diseñado en base a lo que se establece dentro de un sitio web para la organización y reservación de Bufette donde se pueda constar con diversos servicios a preferencia del cliente al momento de realizar una visita al sitio correspondiente donde es factible poder realizar una reservación para poder pactar todo tipo de evento y así tener un mejor control de materiales, para tener a su vez una mejora en el origen económico dentro de la microempresa.

El mundo en que se conforma el rol de las microempresas que se encuentra formado por el crecimiento audaz que ha ido concretando de manera pausada, ya que por su parte está ligado a una utilidad ponderable en el ámbito de lo social empresarial, por parte es beneficiosa decir que se confiere saber un poco más acerca del tema referente que a su vez dando un camino a nuevas ideas, y así poder ir teniendo un mejoramiento en las necesidades que confiere no solo al dueño de la microempresa sino también referente a los clientes que vayan a contratar los servicios que ofrece el Bufette ayudando de esta manera a que la microempresa pueda tener un alza en nivel económico ya de que de esta manera ayudara abrir pasos a nuevos puestos de trabajo a personas con sed de triunfo y superación siendo motivados por un personal muy bien establecido.

El desarrollo e implementación de un sitio web para la reservación de servicio fortalecerá el alcance de los ingresos y egresos en productos que se invertirá en cada reservación, que contribuirá a su vez con una mayor demanda dentro del negocio y a su vez fortalecerá un mejor direccionamiento para el conocimiento que a muchas personas puedan visualizar cada servicio de la empresa y así contratar toda clase de servicio para cualquier evento así ahorrando y de esta manera resolviendo el problema del tiempo de reservaciones todo a disponibilidad.

Está conformada por la investigación e implementación de un sitio web para la reservación de Bufette para todo tipo de evento social, que ayudará al crecimiento acelerado de la microempresa “Kaitlyn Bufette”, para de esta manera dentro de un futuro abrir otros negocios a nivel provincial y nacional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica

2.1.1 Antecedentes Históricos

2.1.1.1 Evolución de los medios en internet

“En la última década, la evolución de los medios en internet ha acaparado gran atención académica y profesional” (Salaverría & Sancho, 2007).

Eso se lo puede evidenciar con un poco de lectura sobre las características, los avances que han desarrollado el internet, el cual se ha convertido en el medio publicitario más grande y de mayor captación para los usuarios y que benefician a los negocios con el crecimiento del mismo, siendo esto reflejado en sus arcas de ingreso.

“Nuestra sociedad está cambiando y lo está haciendo a una velocidad tan increíblemente vertiginosa y de una manera tan profunda que seguramente no somos todavía conscientes” (Celaya, 2011).

Con el increíble desarrollo a pasos agigantados que da la tecnología o como se está aprovechando el internet que ni los consumidores de este servicio se dan cuenta de todos los beneficios que pueden obtener o por otra parte las PYMES que son quienes aún no desarrollan por completo este servicio; porque con el pasar del tiempo son las cadenas nacionales las cual le sacan al máximo los alcances a la evolución de la tecnología como lo es la era digital de la publicidad y el comercio electrónico debido a que en la última década o en los últimos años está siendo la gestión líder en el mercado.

“Las tecnologías han facilitado y han agilizado mucho esa comunicación” (Celaya, 2011).

Según lo anterior como lo indica Celaya, mediante la tecnología la comunicación se ha podido alcanzar un mejor nivel lo cual se puede determinar que la comunicación cliente – empresa, ayuda a brindar un

mejor servicio y así de esa manera poder alcanzar a ser la preferida por parte de la comunidad en cuanto a donde se sienten con el mejor confort.

“Las empresas e instituciones deben entender cómo actuar en este nuevo entorno” (Celaya, 2011).

Desde los inicios de la evolución mediante los medios del internet las empresa no están explotando al máximo los recursos que brinda esta maravilla como lo es el internet siendo un medio masivo de comunicación que con el pasar de los años cada vez causa mayor impacto en la sociedad por ende las empresa deben adaptarlo a su modelo de negocio de la manera más adecuada para obtener los resultados que se desean en la arcas monetarias de la misma.

2.1.1.2 La web 2.0

La web ha surgido cambios desde sus inicios, hasta llegar este nuevo termino conocido como la web 2.0 donde el usuario es el rey de esta debido a que puede llegar a consumir y ser generador de información como lo indica Nafria.

“La Web 2.0 es participativa por naturaleza. En ella, los usuarios no suelen adoptar una actitud pasiva, sino todo lo contrario” (Nafria, 2007).

Las diferencias entre la web y web 2.0 han sido notables debido al posicionamiento que le brinda al usuario.

Ilustración 1 Diferencias de la web y web 2.0

Web 1.0:	Web 2.0:
· sólo lectura	· lectura + escritura
· sólo ida	· ida y vuelta
· el contenido es el rey	· el usuario es el rey

Fuente: (Nafria, 2007)

Pero cada una de estas mejorar serian innecesarias si los usuarios no están interactuando frecuentemente con ellas, debido a que el usuario es el cual abastece a la web mediante los conocidos blogger para compartir

información con la comunidad o su vez la comunicación masiva en las redes sociales algo que en la actualidad casi que indispensable que cada persona cuenta con alguno de ellas.

Según Nafria, lo que suponía el fenómeno conocido como web 2.0 es que el tránsito en la web sea del 2% en el 2005 con una elevación del 668% en dos años es decir para el 2007 debería tener un incremento de forma exponencial (Nafria, 2007).

Por ende como se trata de que el tránsito se preveía que para esos años se incrementa de manera masiva entonces, actualmente se puede visualizar que el tránsito sobre los negocios lo usan por el medio de la web tanto para la publicidad como para el comercio electrónico; siendo los proyectos de las redes sociales un motor de publicidad aunque varias empresa lo estas utilizando como un gestor también se manejan a nivel propio con sitios web donde pueden brindar información de la empresa y permitir que el usuario interactúe en ella con la compra de un producto o contratación de algún servicio que la misma oferte.

“Entender la evolución que ha llegado con la Web 2.0 puede realizarse con ejemplos, con proyectos” (Van Der Henst, 2005).

Los proyectos más significativos que estampan rotundamente el progreso o cambios que se han tenido desde los inicio se los puede evidenciar con ejemplos para que el usuario los pueda comprender.

Ilustración 2 Proyectos de la web 2.0

Web 1.0 > Web 2.0

Doubleclick → [Google AdSense](#) (Servicios Publicidad)

Ofoto → [Flickr](#) (Comunidades fotográficas)

Akamai → [BitTorrent](#) (Distribución de contenidos)

mp3.com → Napster (Descargas de música)

Britannica Online → [Wikipedia](#) (Enciclopedias)

Sitios personales → [Blogs](#) (Páginas personales)

Especulación con [dominios](#) → [Optimización en motores de búsqueda SEO](#)

Páginas vistas → Costo por click

CMSs → [Wikis](#) ([Administradores de contenidos](#))

Categorías/Directorios → [Tags](#)

Fuente: (Van Der Henst, 2005)

2.1.1.3 Cambios del Diseño web

“Los factores o atributos de calidad de una aplicación o sitio web que influirán en dicha satisfacción podemos clasificarlos en aquellos relacionados con: la calidad y utilidad de los contenidos” (Hassan, Martín Fernández , & Iazza, 2004)

Según el criterio de estos autores, los cambios en el diseño web, se basan en el contenido que se debe mostrar para la satisfacción del usuario final porque la web depende de aquello porque si no existen consumidores se vendría en déficits y el negocio digital no seguiría siendo el líder en la actualidad. Por ende desde sus inicios el diseño web se ha venido innovando pero siempre pensando en el usuario final teniendo la calidad de diseño y sacando provecho a la utilidad que se va usar.

“Aunque para la mayoría de los usuarios "la interfaz es la aplicación" puesto que es la parte que ven y a través de la cual interactúan...” (Hassan, Martín Fernández , & Iazza, 2004)

Para los usuarios solamente lo que conocen con interfaz es lo que pueden visualizar pero todo eso depende de la arquitectura, estructura y organización en el desarrollo por parte del programador en resumen es la parte que no puede visualizar el usuario, es lo que está en el código lo cual le facilita al usuario tener una interacción sencilla.

Por ende siempre el diseño web va a hacer todo para la comodidad del usuario final debido a que ellos no mantienen en ocasiones afinidad con la tecnología; entonces los programadores deben realizar un análisis previo y estudiar el mercado objetivo para donde va hacer dirigido.

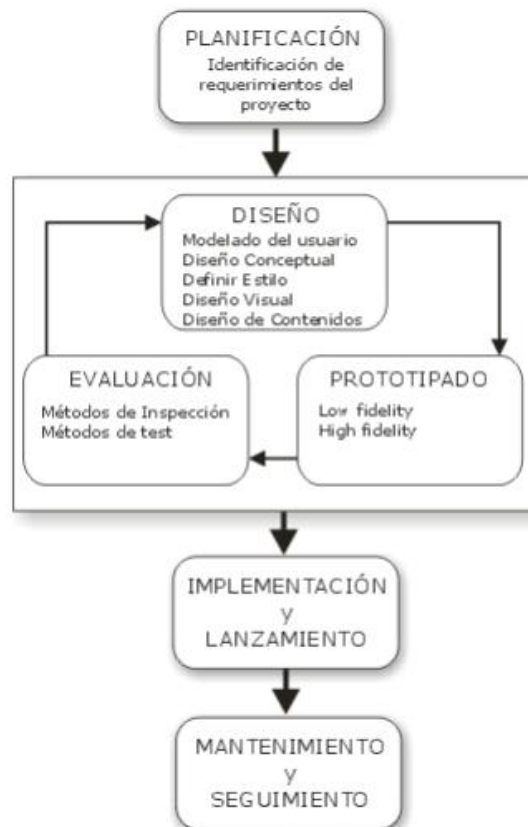
“El Diseño Web Centrado en el Usuario se caracteriza por asumir que todo el proceso de diseño y desarrollo del sitio web debe estar conducido por el usuario, sus necesidades, características y objetivos” (Hassan, Martín Fernández , & Iazza, 2004).

Según lo anterior cuando se trata de negocios digital los cambios que han surgido han sido sumamente importantes porque con cada mejora se les puede brindar el confort que todo usuario necesita y en el sentido de

negocios o empresa los clientes siempre se les debe brindar el mejor servicio para que concurren con mayor frecuencia.

El diseño web para ser lanzado como de ha mencionado debe pasar por una planificación previa es decir todo un proceso para que no sea empírico y en el camino tenga falencias.

Ilustración 3 Proceso del diseño web



Fuente: (Hassan, Martín Fernández , & Iazza, 2004)

2.1.2 Antecedentes Referenciales

“Diseño de página web para la venta de medicamentos de la farmacia Gina de la ciudad de Guayaquil 2017 – 2018” (Vargas Zamora, 2017)

En la actualidad el internet es un medio de comunicación masivo en donde a los negocios mediante una página web se pueden dar a conocer sus servicios o productos que ofrecen y así de esa manera el cliente poder nutrirse de información sin la necesidad de dirigirse hasta el local; o a su vez permite adquirir servicios o productos lo que se conocer como

comercio electrónico. Por lo consiguiente se visualizó que con una implementación de esta página web el servicio para el cliente va a mejorar notoriamente debido a que es algo lo cual ya está disponibles en las principales cadenas del país.

“Diseño de página web de la casa musical SONICMUSIC” (Macías Cedeño, 2014)

Esta es la era del marketing digital y a su vez del comercio eléctrico por ende la casa música la cual se dedica a vender instrumentos para potenciar y son innovadores se ven en la necesidad de implementar aquello porque esto ayuda al crecimiento de la cartera de clientes y el desarrollo del negocio porque una página web tiene varios beneficios y significativos alcances como poder realizar ventas en línea y publicitar sus productos y de esa manera poder doblegar a la competencia y convertirse en los líderes del mercado; obtener orden o control sobre las ventas que se realizan en la casa musical.

“Diseño de una página web que permita agendar turnos, notificar y registrar el mantenimiento vehicular de los clientes de la lavadora y lubricadora San Juan del Cantón Pueblo Viejo provincia de los Ríos” (Quinto Coello, 2018)

El proyecto se lo realiza para la agilización de procesos los cuales se llevan de forma manual o en hojas de cálculo de Excel lo que en ocasiones hace que exista pérdida de información; también por otro lado a nivel de los clientes es que se les suscita malestar cuando acuden a la lubricadora y esta se encuentra con demasiada demanda y toca esperar o perder tiempo para poder hacer uso del servicio. Este diseño está adaptado a la estrategia que muestra los CRM por lo que va enfocado específicamente en brindar un mejor servicio al cliente.

2.2 Fundamentación legal

2.2.1 Uso de Software Libre

UTILIZACION DE SOFTWARE LIBRE EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA

“Art. 1.- Establecer como política pública para las entidades de la Administración Pública Central la utilización de software libre en sus sistemas y equipamientos informáticos”. (Presidente Constitucional de la Republica, 2008)

“Art. 2.- Se entiende por software libre, a los programas de computación que se pueden utilizar y distribuir sin restricción alguna, que permitan su acceso a los códigos fuentes y que sus aplicaciones puedan ser mejoradas. Estos programas de computación tienen las siguientes libertades:

- a) Utilización del programa con cualquier propósito de uso común;
- b) Distribución de copias sin restricción alguna;
- c) Estudio y modificación del programa (Requisito: código fuente disponible); y,
- d) Publicación del programa mejorado (Requisito: código fuente disponible)”. (Presidente Constitucional de la Republica, 2008)

“Art. 3.- Las entidades de la Administración Pública Central previa a la instalación del software libre en sus equipos, deberán verificar la existencia de capacidad técnica que brinde el soporte necesario para el uso de este tipo de software”. (Presidente Constitucional de la Republica, 2008)

2.2.2 Ley de Comercio Electrónico

LEY DEL COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS

Título Preliminar

“Art. 1.-Objeto de la Ley: Esta Ley regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas”. (Ministerio de Justicia, Derechos humanos y Cultos, 2002)

Capítulo III

DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS O CONSUMIDORES DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

“Art. 48.- Consentimiento para aceptar mensajes de datos: Previamente a que el consumidor o usuario exprese su consentimiento para aceptar registros electrónicos o mensajes de datos, debe ser informado clara, precisa y satisfactoriamente, sobre los equipos y programas que requiere para acceder a dichos registros o mensajes. El usuario o consumidor, al otorgar o confirmar electrónicamente su consentimiento, debe demostrar razonablemente que puede acceder a la información objeto de su consentimiento. Si con posterioridad al consentimiento del consumidor o usuario existen cambios de cualquier tipo, incluidos cambios en equipos, programas o procedimientos, necesarios para mantener o acceder a registros o mensajes electrónicos, de forma que exista el riesgo de que el consumidor o usuario no sea capaz de acceder o retener un registro electrónico o mensaje de datos sobre los que hubiera otorgado su consentimiento, se le deberá proporcionar de forma clara, precisa y satisfactoria la información necesaria para realizar estos cambios, y se le informará sobre su derecho a retirar el consentimiento previamente otorgado sin la imposición de

ninguna condición, costo alguno o consecuencias. En el caso de que estas modificaciones afecten los derechos del consumidor o usuario, se le deberán proporcionar los medios necesarios para evitarle perjuicios, hasta la terminación del contrato o acuerdo que motivó su consentimiento previo”. (Ministerio de Justicia, Derechos humanos y Cultos, 2002)

2.2.3 Ley de la Propiedad Intelectual

REGLAMENTO A LA LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Título II DE LOS DERECHOS DE AUTOR Y DERECHOS CONEXOS

Capítulo I

DEL REGISTRO NACIONAL DE DERECHOS DE AUTOR Y DERECHOS CONEXOS

“Art. 8.- En el Registro Nacional de Derechos de Autor y Derechos Conexos se inscribirán obligatoriamente:

- a) Los estatutos de las sociedades de gestión colectiva, sus reformas, su autorización de funcionamiento, suspensión o cancelación;
- b) Los nombramientos de los representantes legales de las sociedades de gestión colectiva;
- c) Los convenios que celebren las sociedades de gestión colectiva entre sí o con entidades similares del extranjero; y,
- d) Los mandatos conferidos en favor de sociedades de gestión colectiva o de terceros para el cobro de las remuneraciones por derechos patrimoniales” (Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual, IEPI, 1998)

“Art. 9.- En el Registro Nacional de Derechos de Autor y Derechos Conexos podrán facultativamente inscribirse:

- a) Las obras y creaciones protegidas por los derechos de autor o derechos conexos;
- b) Los actos y contratos relacionados con los derechos de autor y derechos conexos; y,

- c) La transmisión de los derechos a herederos y legatarios” (Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual, IEPI, 1998)

“**Art. 10.-** Las inscripciones a que se refiere el artículo 9 del presente Reglamento tienen únicamente valor declarativo y no constitutivo de derechos; y, por consiguiente, no se las exigirá para el ejercicio de los derechos previstos en la Ley”. (Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual, IEPI, 1998)

“**Art. 13.-**La solicitud de inscripción de una obra contendrá:

- a) Título de la obra;
- b) Naturaleza y forma de representación de la obra; y,
- c) Identificación y domicilio del autor o autores” (Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual, IEPI, 1998)

2.3 Variables de investigación

2.3.1 Variable Independiente

Reservación manual

2.3.2 Variable Dependiente

Satisfacción de los clientes

2.4 Definiciones conceptuales

2.4.1 Estándares web

“Los estándares Web, definidos por el grupo W3, son las respuestas más eficaces a la rápida y continua evolución tecnológica que experimenta la red” (Hernández Claro & Greguas Navarro, 2010).

Según lo anterior estos estándares son los que definen el diseño de un sitio web, mediante las evoluciones que se van dando y siempre teniendo en cuenta lo más eficaz para el usuario final.

2.4.2 Internet

Es el medio de comunicación más notable en la creación por el ser humano, que permite en la actualidad comunicarse desde cualquier lugar en el mundo donde se tenga acceso.

“Internet es uno de los inventos más notables que han logrado nunca los seres humanos” (Crystal, 2001).

2.4.3 Dominio web

“Un dominio es una dirección de Internet. Para visitar una web tecleamos una dirección a través del navegador (por ejemplo: **www.anetcom.es**)” (Anetcom).

Ilustración 4 Dominio web



Fuente: www.tublogfacil.com

2.4.4 Hosting

Es el computador con la capacidad necesaria para poder almacenar toda la información de la empresa.

“Su capacidad de alojamiento depende de su arquitectura hardware, el ancho de banda y la transferencia de datos disponible”(Giner Poveda).

2.4.5 PHP

Es un lenguaje de programación de tipo interpretado que permite desarrollar sitios web y fácilmente son acoplados con HTML.

“PHP es un lenguaje interpretado del lado del servidor que se caracteriza por su potencia, versatilidad, robustez y modularidad” (Cobo, Gómez, Pérez, & Rocha, 2005).

Ilustración 5 Logo de PHP



Fuente: www.php.net

2.4.6 HTML

Es un lenguaje de etiqueta el cual permite realizar el diseño de las páginas web, y su última versión el HTML5 incluye varias funcionalidades que le permiten al desarrollador enriquecer la página.

“El lenguaje HTML pretende continuamente proporcionar funcionalidades más avanzadas para crear páginas más ricas en contenido”(Hernández Claro & Greguas Navarro, 2010).

2.4.7 CSS

“Las Hojas de Estilo en Cascada, del inglés, Cascade Style Sheets (CSS) es un lenguaje de hojas de estilos creado para controlar la presentación de los documentos electrónicos”(Hernández Claro & Greguas Navarro, 2010).

Se acopla con el código de PHP para lograr darle un diseño de hojas de cascada al sitio web, es decir varias hojas de páginas web para conformar un sitio.

2.4.8 Servicio al cliente

Es lo que todo cliente espera recibir, siempre es la parte esencial de toda empresa para que los clientes siempre elijan volver.

“El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés...” (Paz Couso, 2005).

Ilustración 6 Servicio al cliente



Fuente: www.questionpro.com

2.4.9 Aplicativo web

“Herramientas que los usuarios utilizan accediendo a un servidor web” (Bósquez Almache, 2018).

Es la aplicación la cual se encuentra alojada en un servidor para que el usuario pueda acceder desde cualquier punto con acceso a la red.

2.4.10 Gestor de base de datos

Es un motor el cual realiza todas las gestiones de la información, donde se encuentra la parte esencial de toda empresa o negocio.

“Un Sistema Gestor de Bases de Datos (SGBD) o DGBA (Data Base Management System) es un conjunto de programas no visibles que administran y gestionan la información...” (Bósquez Almache, 2018).

2.4.11 MySQL

Es un software de base de datos, el cual no tienen ningún tipo de costo para su uso, compatible con un servidor apache y puede soportar la información requerida de un sistema web para una empresa o negocio.

“Es un sistema gestor de base de datos de software libre basado en un lenguaje de consulta estructurado (SQL) el más popular del a nivel general es confiables y fácil...” (Bósquez Almache, 2018).

Ilustración 7 Logo de MySQL



Fuente: www.hostname.cl

2.4.12 Reservaciones

Es una acción la cual le permite al usuario o cliente llenar un formulario haciendo el requerimiento de algún producto o servicio del cual oferte la empresa con su debida anticipación.

“Esta sección se compone de un formulario, donde el usuario introduce sus datos...” (Bonilla Huerta, Ramírez Cruz, & Sanchez Lucero, 2014).

2.4.13 Marketing digital

El marketing son las estrategias de ventas de toda empresa donde realizan la gestión la cual debe ser eficiente para poder percibir ingresos, actualmente esto se lo genera en la red para acaparar más usuarios y así aumentar los ingresos económicos.

“El marketing digital es un sistema interactivo dentro del conjunto de acciones de Marketing de la empresa...” (Marketing Digital, 2010)

Ilustración 8 Marketing Digital



Fuente: www.steemkr.com

CAPÍTULO III: LA METODOLOGÍA

3.1 Presentación del Negocio

3.1.1 Nombre del Negocio

Bufette Kaitlyn

3.1.2 Logo del Negocio

Ilustración 9 Logotipo de Bufette Kaitlyn

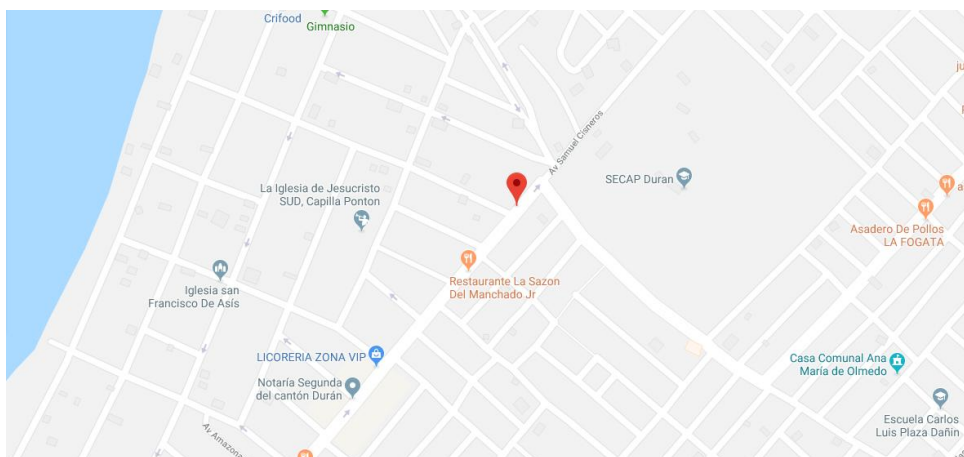


Fuente: Bufette Kaitlyn

3.1.3 Ubicación del Negocio

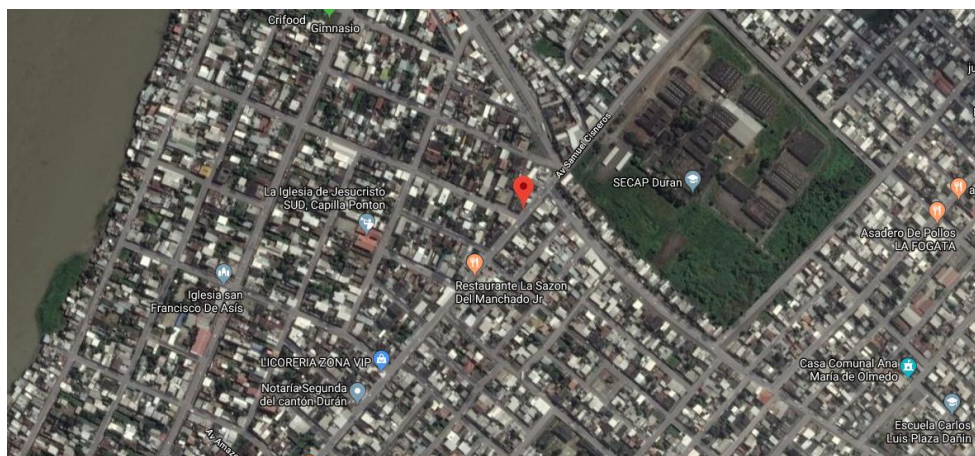
El negocio Bufette Kaitlyn se encuentra ubicado en el cantón Durán, provincia del Guayas; Av. Samuel Cisneros y los Shyris; diagonal al SECAP.

Ilustración 10 Ubicación de Bufette Kaitlyn en el mapa



Fuente: Google Maps

Ilustración 11 Ubicación Vía Satélite del Bufette Kaitlyn



Fuente: Google Maps

3.2 Diseño de la investigación

3.2.1 Investigación Cuantitativa

“La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables” (Pita Fernández & Pértegas Díaz, 2002).

Según lo anterior se va aplicar para cuantificar las variables para obtener datos en valor y puedan ser tabulados; estas variables de la investigación

serán expuestas en las preguntas de la encuesta para así de esa forma poder realizar el estudio fuera del negocio y tener otra visión desde otro punto de vista que no sea el de los propietarios.

3.2.2 Investigación Cualitativa

“La investigación cualitativa evita la cuantificación. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas” (Pita Fernández & Pértegas Díaz, 2002).

Según dichos autores, es parte contraria a la cuantitativa porque mediante esta investigación no necesita tener algo planificado simplemente se la puede realizar en la entrevista o mediante la observación es decir ir teniendo retentiva de lo que se observa en el negocio para sacar un propio análisis y criterio; y a su vez en la entrevistar obtener todas las respuestas posibles.

3.3 Tipos de investigación

3.3.1 Exploratorio

La metodología de esta investigación es exploratoria según lo definen (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1989) , el objetivo se centra en explorar un problema que nunca antes ha sido tomado en cuenta o tiene poco conocimiento en la microempresa.

Según lo anterior es exploratoria porque se abordara un tema que no ha sido tratado antes donde se desea investigar cual es la causa para poder relacionarlas con la vida real y lograr aumentar el grado de familiaridad con lo desconocido.

3.3.2 Descriptivo

Es descriptiva ya que se va a emitir un comentario como es dicho fenómeno describiéndolo, y se puede medir de manera independiente la

variable que se busca satisfacer y así se pueda saber lo que se está investigando y lo que se busca (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1989).

3.3.3 Correlacional

Es de tipo correlacional porque se tiene dos variables u objetos las cuales poder ser comparadas para efectuar un dicho análisis en la investigación y dar a notar por cual se puede o existe inclinación al empezar y así de esa manera determinar por cual solucionar para brindarle dependencia a la otra y lograr la satisfacción por todas las partes las cuales intervienen (Hernández Claro & Greguas Navarro, 2010).

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

La población es el conjunto de individuos los cuales toman parte dentro de la investigación o el mercado objetivo hacia dónde va dirigida la investigación para la planificación y desarrollo de este proyecto.

Debido a que el negocio no tiene un mercado en específico, se va a tomar como referencia a la población del cantón Duran en lo que es el perímetro urbano según el censo del INEC en el año 2010.

Otra parte la cual interviene como personal en la población es la propietaria del negocio, a la cual se le va aplicar un cuestionario en forma de entrevista para determinar la perspectiva de la misma.

Tabla 1 Población del negocio Bufette Kaitlyn

INDIVIDUO	CANTIDAD
POBLACIÓN URBANA DE DURÁN	174.531
PROPIETARIA	1

Fuente: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantonaes/Guayas/Fasciculo_Duran.pdf

Elaborado por: Evelyn Pinto

3.4.2 Muestra

La muestra es una pequeña porción la cual es determinada mediante una formula, cuando el autor indica que la cantidad total de la población no puede ser abarcada por ser muy extensa, por ende se necesita aplicar un cálculo a la población objetivo, es decir muestro de población finita porque se conoce la cantidad.

Ilustración 12 Formula y agentes de formula finita



Proceso de Muestreo

Tamaño de la Muestra.

- **Fórmula:**
Población finita: $n = \frac{Z^2 p * q}{e^2 (N-1) + Z^2 p * q} N$
- **Donde:**
n = tamaño de la muestra.
N= Población o universo.
Z = nivel de confianza.
p = probabilidad a favor.
q = probabilidad en contra.
e = error muestral.

Fuente: www.normasapa.net

Ilustración 13 Calculo de la muestra para el Bufette Kaitlyn

Calcula el tamaño de tu muestra:

?	Tamaño de la población:	174531
?	Nivel de confianza (%):	95 ▼
?	Margen de error (%):	5

CALCULAR

Tamaño de la muestra:
384

Fuente: es.surveymonkey.com

Elaborado por: Evelyn Pinto

3.5 Técnicas de Investigación

3.5.1 Entrevista

La entrevista en el presente proyecto de investigación será aplicada de forma directa para la propietaria del negocio, donde se debe generar el mejor ambiente para entrar en confianza y la conversación sobre las preguntas puntuales tenga fluidez y de pueda alcanzar lo planificado, que es encontrar u obtener información valiosa que pueda brindar ayuda al momento de realizar el diseño de propuesta en el cual todas las partes salgan obteniendo beneficios.

3.5.2 Encuesta

La encuesta se la debe considerar una de las técnicas con mayor influencia para determinar la solución que se requiere para el negocio debido a que todo negocio para el crecimiento dispone de clientes; y en lo que a la encuesta se refiera para este proyecto de investigación va dirigida hacia ellos, entender cuáles son las necesidades que se les presenta para que tengan un mejor servicio por parte del Bufette Kaitlyn

porque solo ellos con sus anécdotas pueden instruir cuales son las falencias y a donde se puede atacar para generar un mejor servicio al cliente y a su vez obtenga un mejor confort.

CAPÍTULO IV: LA PROPUESTA

4.1 Análisis e Interpretación de los resultados

4.1.1 Encuesta aplicada a los clientes

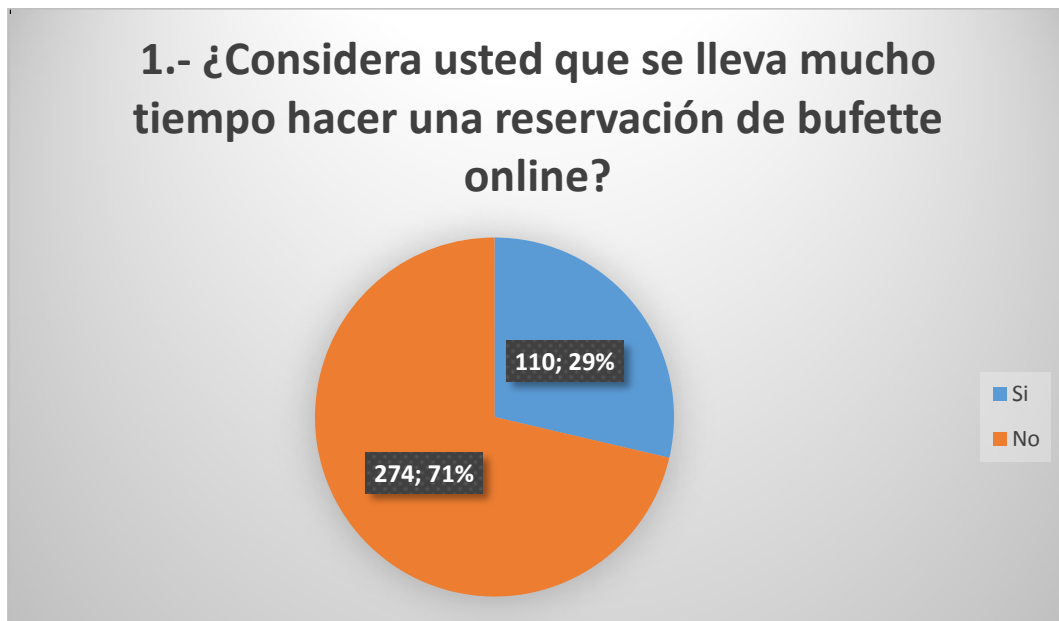
1.- ¿Considera usted que se lleva mucho tiempo hacer una reservación de bufette online?

Tabla 2 1.- ¿Considera usted que se lleva mucho tiempo hacer una reservación de bufette online?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	110	26%
NO	274	71%

Elaborado por: Evelyn Pinto

Ilustración 14 1.- ¿Considera usted que se lleva mucho tiempo hacer una reservación de bufette online?



Elaborado por: Evelyn Pinto

Conclusión:

Al 29% de los encuestados les parece que si se lleva mucho tiempo una reservación de bufette; por ende, no optarían por esta opción, pero en su mayor parte el 71% está de acuerdo y considera que es factible.

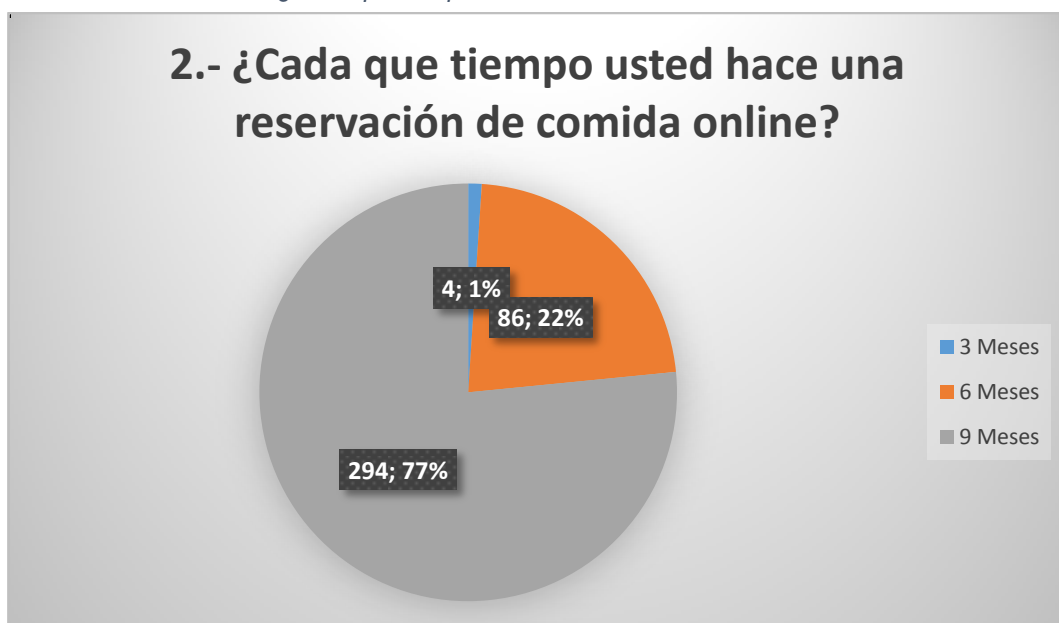
2.- ¿Cada que tiempo usted hace una reservación de comida online?

Tabla 32.- ¿Cada que tiempo usted hace una reservación de comida online?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
3 MESES	4	1%
6 MESES	86	22%
9 MESES	294	77%

Elaborado por: Evelyn Pinto

Ilustración 152.- ¿Cada que tiempo usted hace una reservación de comida online?



Elaborado por: Evelyn Pinto

Conclusión:

La frecuencia con la que se realizan pedidos de comida por internet esta con más frecuencia entre los 9 meses según los encuestados que lo afirmaron con un 77%; siendo casi un tiempo cercano el otro 22% con una proximidad de 6 meses.

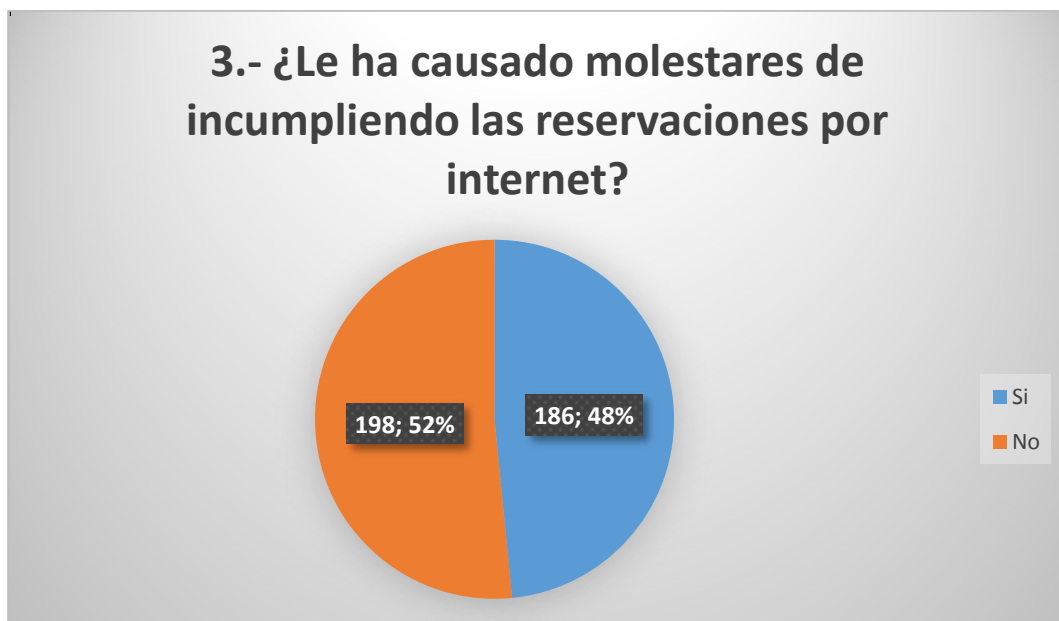
3.- ¿Le ha causado molestares de incumpliendo las reservaciones por internet?

Tabla 43.- ¿Le ha causado molestares de incumpliendo las reservaciones por internet?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	186	30%
NO	198	51%

Elaborado por: Evelyn Pinto

Ilustración 163.- ¿Le ha causado molestares de incumpliendo las reservaciones por internet?



Elaborado por: Evelyn Pinto

Conclusión:

Sobre los incumplimientos que causan malestares a la población encuestada se encuentra dividida; siendo un 48% los que afirman que han tenido problemas, y un 52% que opinan o afirman que no se les ha suscitado tal problema.

4.- ¿Deja sus labores por ir adquirir comida?

Tabla 54.- ¿Deja sus labores por ir adquirir comida?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	255	66%
NO	129	34%

Elaborado por: Evelyn Pinto

Ilustración 174.- ¿Deja sus labores por ir adquirir comida?



Elaborado por: Evelyn Pinto

Conclusión:

Se encuentra los clientes descontentos por tener que dejar las labores que hacer por dirigirse al negocio adquirir comida o un bufette con un 66% en los encuestados; el otro 34% no le causa malestar aquello.

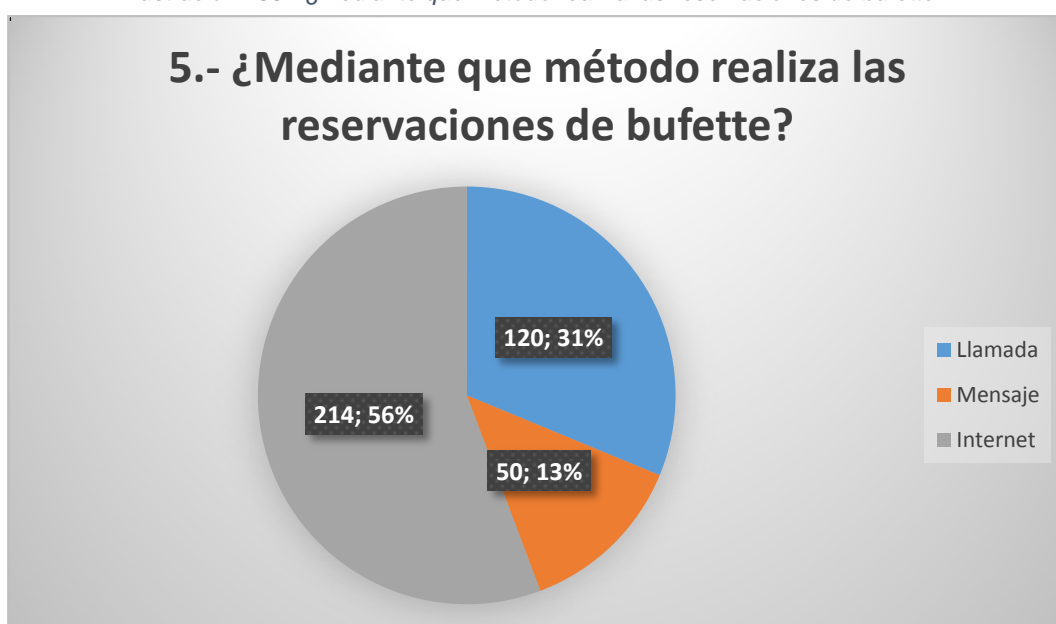
5.- ¿Mediante que método realiza las reservaciones de bufette?

Tabla 65.- ¿Mediante que método realiza las reservaciones de bufette?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
LLAMADA	120	31%
MENSAJE	50	13%
INTERNET	214	56%

Elaborado por: Evelyn Pinto

Ilustración 185.- ¿Mediante que método realiza las reservaciones de bufette?



Elaborado por: Evelyn Pinto

Conclusión:

El mayor método que se usa para realizar las reservaciones; es el internet según los encuestados con un 56%; seguido de las llamadas con el 31% siendo los dos mayores gestores para reservar catering.

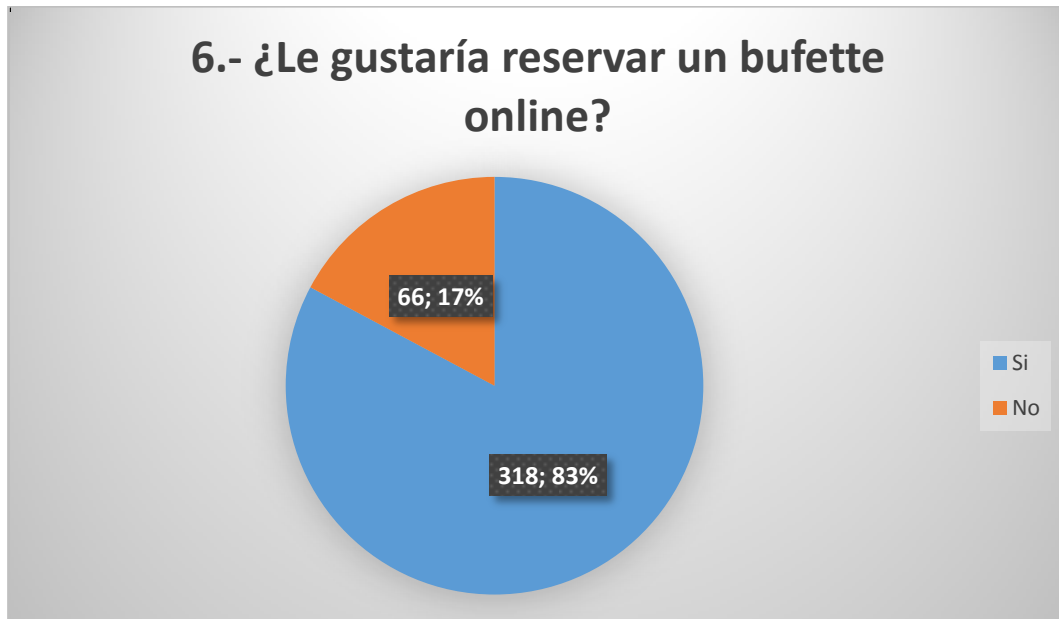
6.- ¿Le gustaría poder reservar un bufette online?

Tabla 76.- ¿Le gustaría poder reservar un bufette online?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	318	83%
NO	66	17%

Elaborado por: Evelyn Pinto

Ilustración 196.- ¿Le gustaría poder reservar un bufette online?



Elaborado por: Evelyn Pinto

Conclusión:

Con un 83% los encuestados si les gustaría hacer reservaciones de bufette, mediante la vía online, es decir, habría una buena acogida para el negocio cuando este proyecto sea implementado.

7.- ¿Le ahorraría tiempo un sitio web para la reservación de bufette?

Tabla 87.-¿Le ahorraría tiempo un sitio web para la reservación de bufette?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	247	64%
NO	137	36%

Elaborado por: Evelyn Pinto

Ilustración 207.- ¿Le ahorraría tiempo un sitio web para la reservación de bufette?



Elaborado por: Evelyn Pinto

Conclusión:

El 64% de las personas afirmaron que, si les permite ahorrar tiempo, porque no tendrán que dirigirse hasta donde se encuentra ubicada, sino que simplemente basta con acceder a la red.

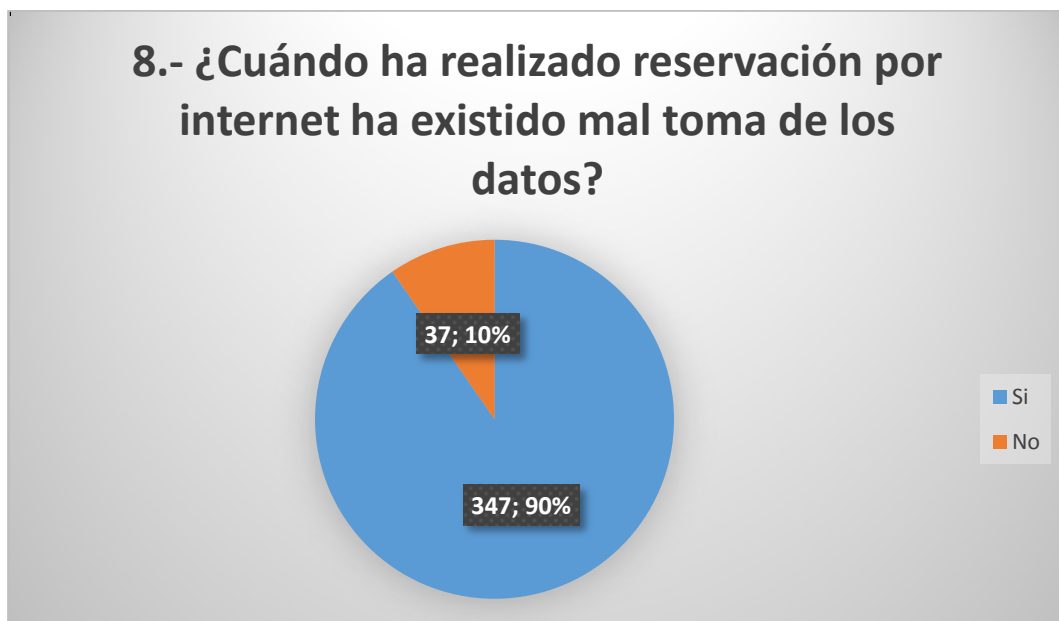
8.- ¿Cuándo ha realizado reservación por internet ha existido mal toma de los datos?

Tabla 98.- ¿Cuándo ha realizado reservación por internet ha existido mal toma de los datos?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	347	90%
NO	37	10%

Elaborado por: Evelyn Pinto

Ilustración 218.- ¿Cuándo ha realizado reservación por internet ha existido mal toma de los datos?



Elaborado por: Evelyn Pinto

Conclusión:

Los encuestados con un 90% afirman; que han tenido problemas con la recepción de los datos de la toma del pedido debido a que lo hacen de forma manual; y tan solo quedando un 10% los cuales se sienten satisfechos.

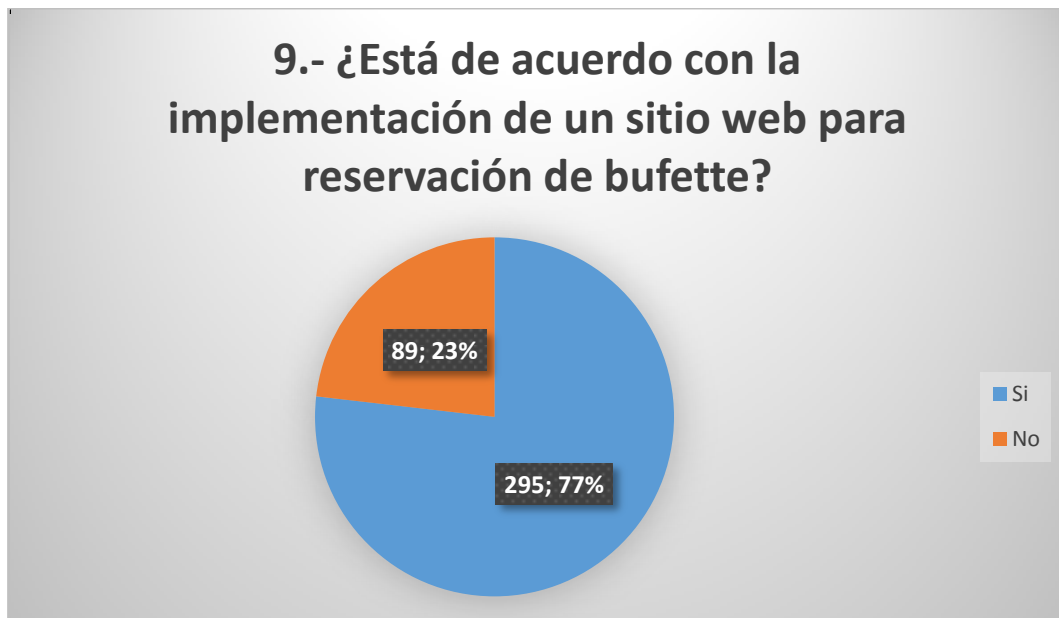
9.- ¿Está de acuerdo con la implementación de un sitio web para reservación de bufette?

Tabla 109.- ¿Está de acuerdo con la implementación de un sitio web para reservación de bufette?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	295	77%
NO	89	23%

Elaborado por: Evelyn Pinto

Ilustración 229.- ¿Está de acuerdo con la implementación de un sitio web para reservación de bufette?



Elaborado por: Evelyn Pinto

Conclusión:

Los encuestados con un 77% están de acuerdo con la implementación de un sitio web para realizar la reservación del bufette, y no tener que perder tiempo dirigiéndose hasta el negocio.

10.- ¿El sitio web de reservación le facilitará este proceso?

Tabla 1110.- ¿El sitio web de reservación le facilitará este proceso?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	315	82%
NO	69	18%

Elaborado por: Evelyn Pinto

Ilustración 2310.- ¿El sitio web de reservación le facilitará este proceso?



Elaborado por: Evelyn Pinto

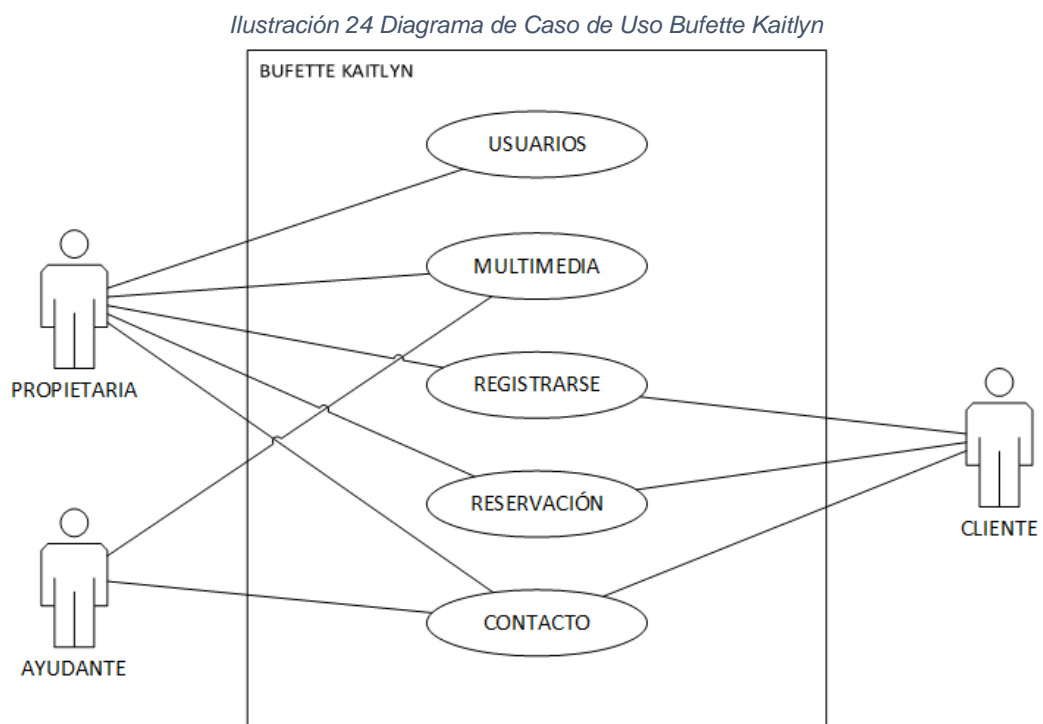
Conclusión:

Según el 82% de las personas encuestas en el cantón Durán, un sitio web de reservación si ayudará a facilitar el proceso para que los clientes ahorren tiempo e incrementen la satisfacción.

4.2 Diseño

4.2.1 Diagrama Caso de Uso

En este diagrama se puede visualizar la interacción de cada uno de los perfiles en cuanto a la función que pueden realizar en el sitio web; donde la propietaria puede crear los usuarios para que manejen la administración, realizar mantenimiento de imágenes, reservación, el cliente puede registrarse para poder realizar reservaciones o ponerse en contacto para dejar algún tipo de sugerencia para el negocio o solicitar información adicional.



Elaborado por: Evelyn Pinto

4.2.2 Diagrama de Flujo de Información

4.2.2.1 Flujo de Información de la Propietaria

La propietaria del negocio Bufette Kaitlyn puede manipular cada uno de los módulos dentro del sitio web:

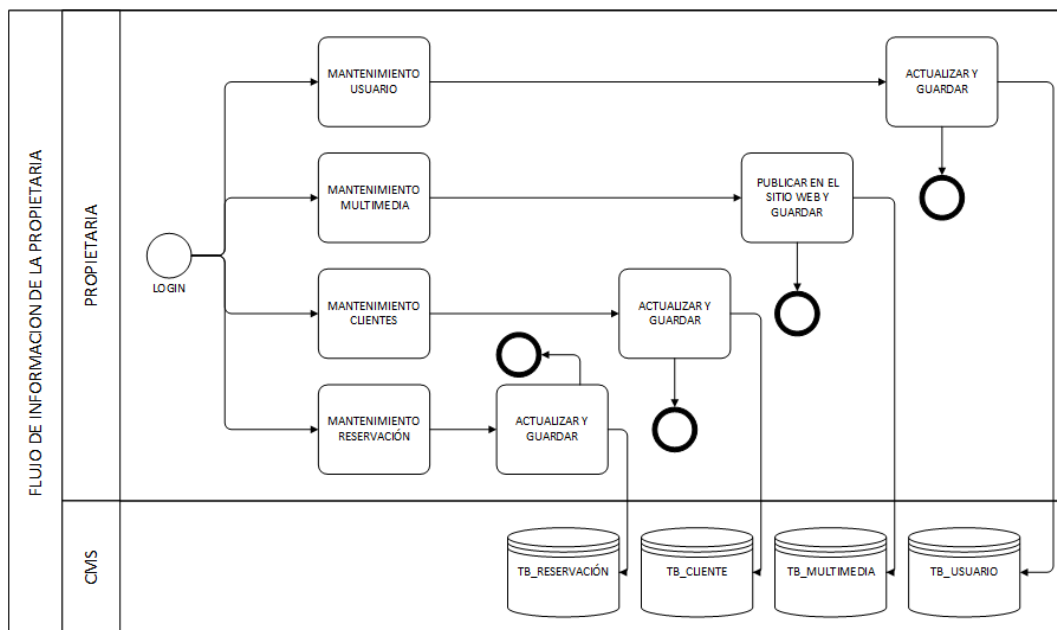
USUARIO, puede realizar el mantenimiento del mismo, realiza el proceso de guardar y eso queda almacenado en la base de datos.

MULTIMEDIA, realiza el mantenimiento de las imágenes para que los clientes puedan visualizar los bufette.

CLIENTES, puede realizar el mantenimiento para no tener una cartera de clientes obsoleta y sea rápida al momento de gestionar búsqueda.

RESERVACIÓN, puede revisar cada una de las reservaciones que han realizado los clientes o generar cambios.

Ilustración 25 Diagrama de Flujo de Información de la Propietaria



Elaborado por: Evelyn Pinto

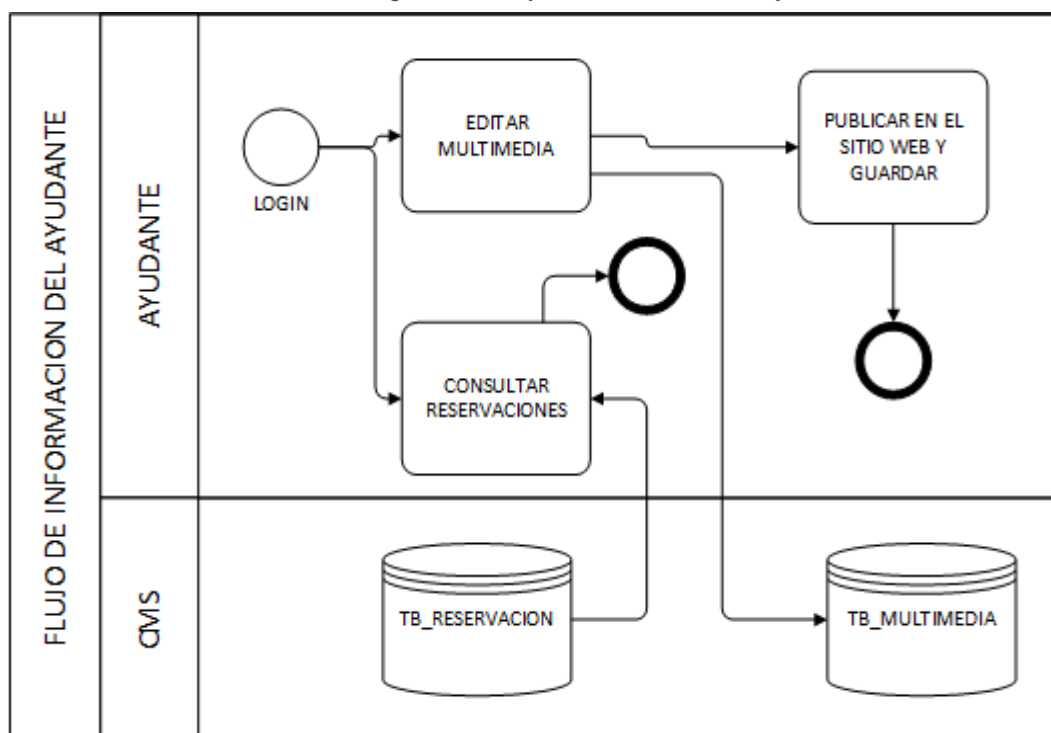
4.2.2.2 Flujo de Información del Ayudante

El ayudante o quien tenga asignado ese perfil dentro del negocio Bufette Kaitlyn puede manipular cada uno de los módulos dentro del sitio web puede manipular los módulos de:

MULTIMEDIA, realiza el mantenimiento de las imágenes para que los clientes puedan visualizar los bufette.

RESERVACIÓN, puede revisar cada una de las reservaciones que han realizado los clientes para ser informado.

Ilustración 26 Diagrama de Flujo de Información del Ayudante



Elaborado por: Evelyn Pinto

4.2.2.3 Flujo de Información del Cliente

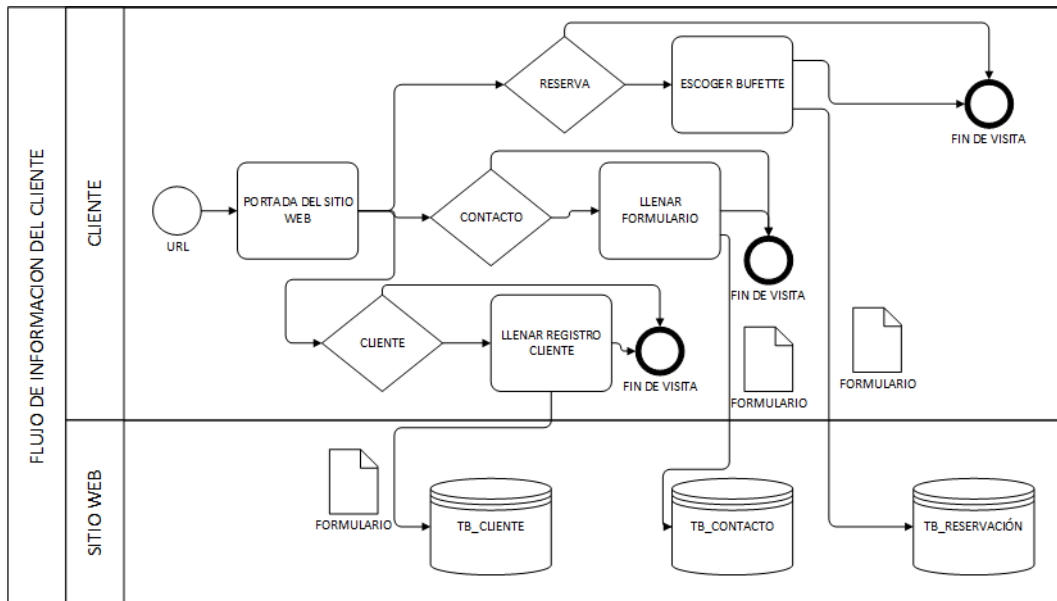
El cliente todos los procesos los gestiona en el sitio web donde puede interactuar en ella y a su vez nutrirse de información sobre el negocio.

CLIENTE, puede registrarse para poder hacer futuras reservaciones.

RESERVACIÓN, puede realizar las reservaciones de los bufette que estén disponibles.

CONTACTO, permite ponerse en contacto con el negocio para información adicional o dejar alguna sugerencia de mejoramiento.

Ilustración 27 Diagrama de Flujo de Información del Cliente

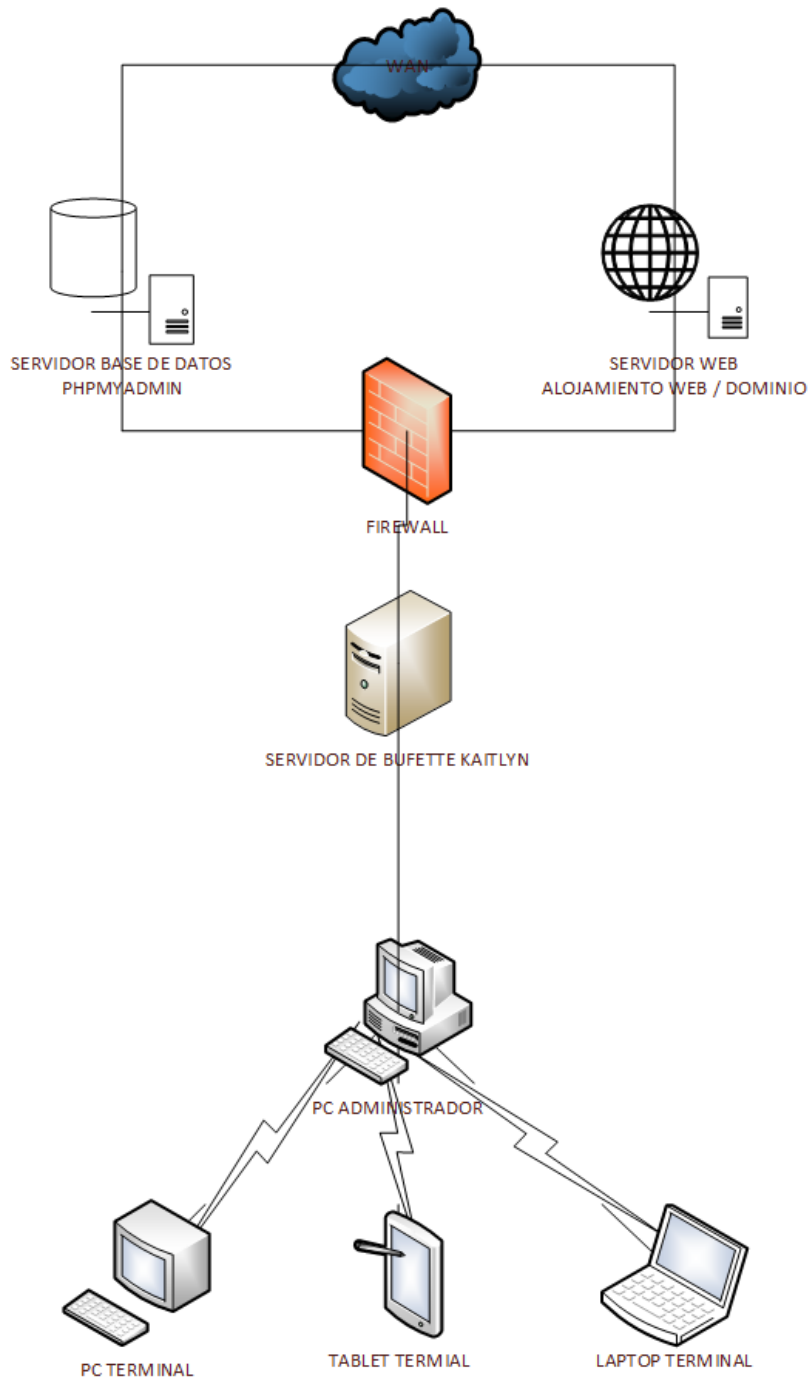


Elaborado por: Evelyn Pinto

4.2.3 Diagrama de Red

Permite visualizar como está conformado la red con la cual va a estar conectado el servidor para llevar el control de la información del negocio, siendo que está conectado a la red de un proveedor (WAN), teniendo un servidor PHPMyAdmin y un alojamiento web para el sistema donde todos los datos que se encuentran en el servidor local están protegido con Firewall. Todo eso se lo gestiona desde un computador administrador o desde varias terminales con acceso a internet.

Ilustración 28 Diagrama de Red del Bufette Kaitlyn



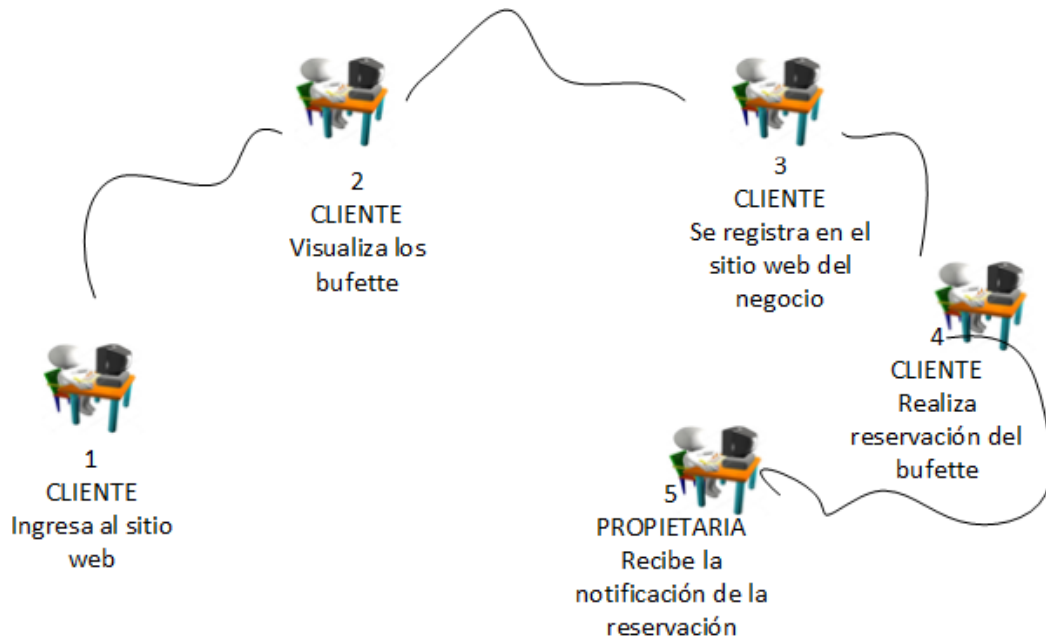
Elaborado por: Evelyn Pinto

4.2.4 Diagrama General

Puede reconocer el proceso general para el cual está desarrollado específicamente este diseño, el cual es la gestión de vender el servicio de

bufette por internet, darle utilidad al sitio web brindado la comodidad del cliente de poder visualizar en fotos las comidas disponibles la cuales puede realizar el pedido por parte del cliente y quedando registrado en una bitácora del CMS para que pueda tener la información la propietaria del negocio.

Ilustración 29 Diagrama General del Bufette Kaitlyn



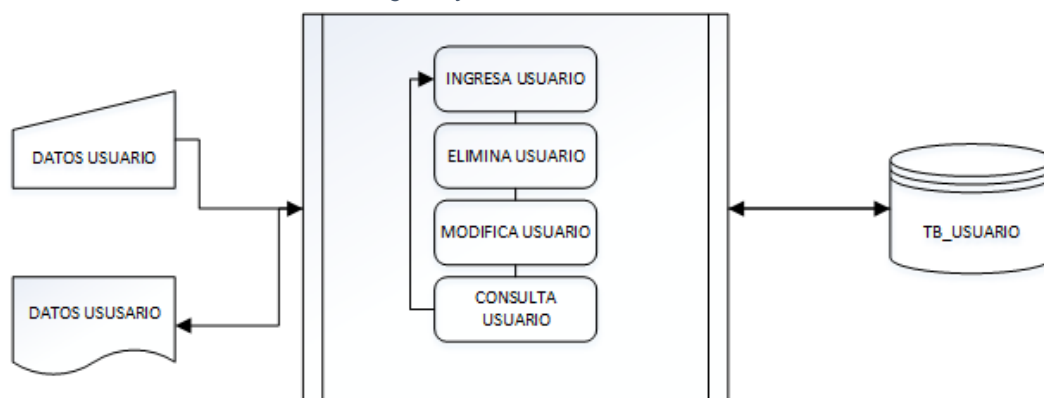
Elaborado por: Evelyn Pinto

4.2.5 Diagrama IPO

4.2.5.1 Ingreso y Salida de Información de Usuarios

Es una información de doble entrada y salida debido a que los datos del usuario pueden ser ingresados para almacenarlos en la base de datos pero también consultados y viajan desde la misma base para ser visualizados por el usuario que lo solicita.

Ilustración 30 Ingreso y Salida de Información de Usuarios

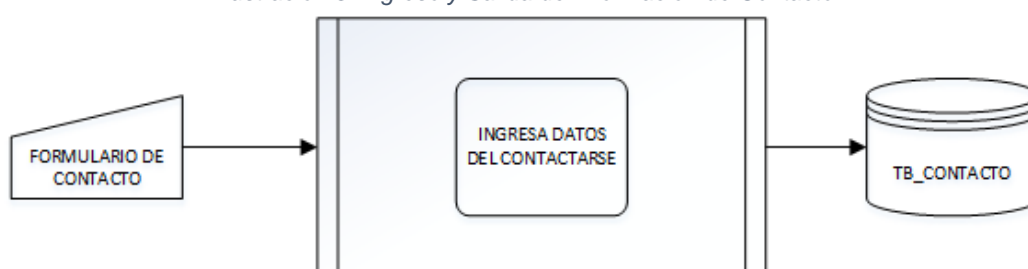


Elaborado por: Evelyn Pinto

4.2.5.2 Ingreso y Salida de Información de Contacto

Se evidencia el ingreso de los datos mediante el formulario de la sección contáctenos en el sitio web, procesando los datos que serán almacenados en la tabla.

Ilustración 31 Ingreso y Salida de Información de Contacto

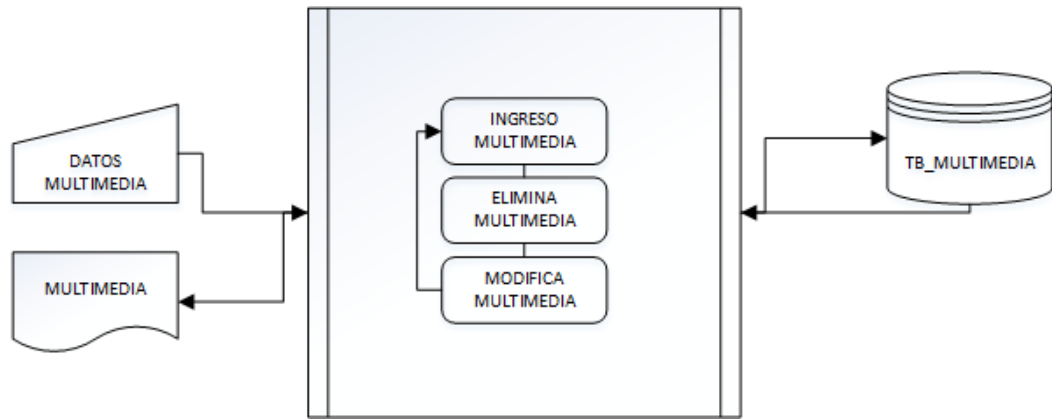


Elaborado por: Evelyn Pinto

4.2.5.3 Ingreso y Salida de Información de Multimedia

Es una información de doble entrada y salida debido a que las imágenes son ingresadas para almacenarlos en la base de datos pero también son visualizadas en el sitio web.

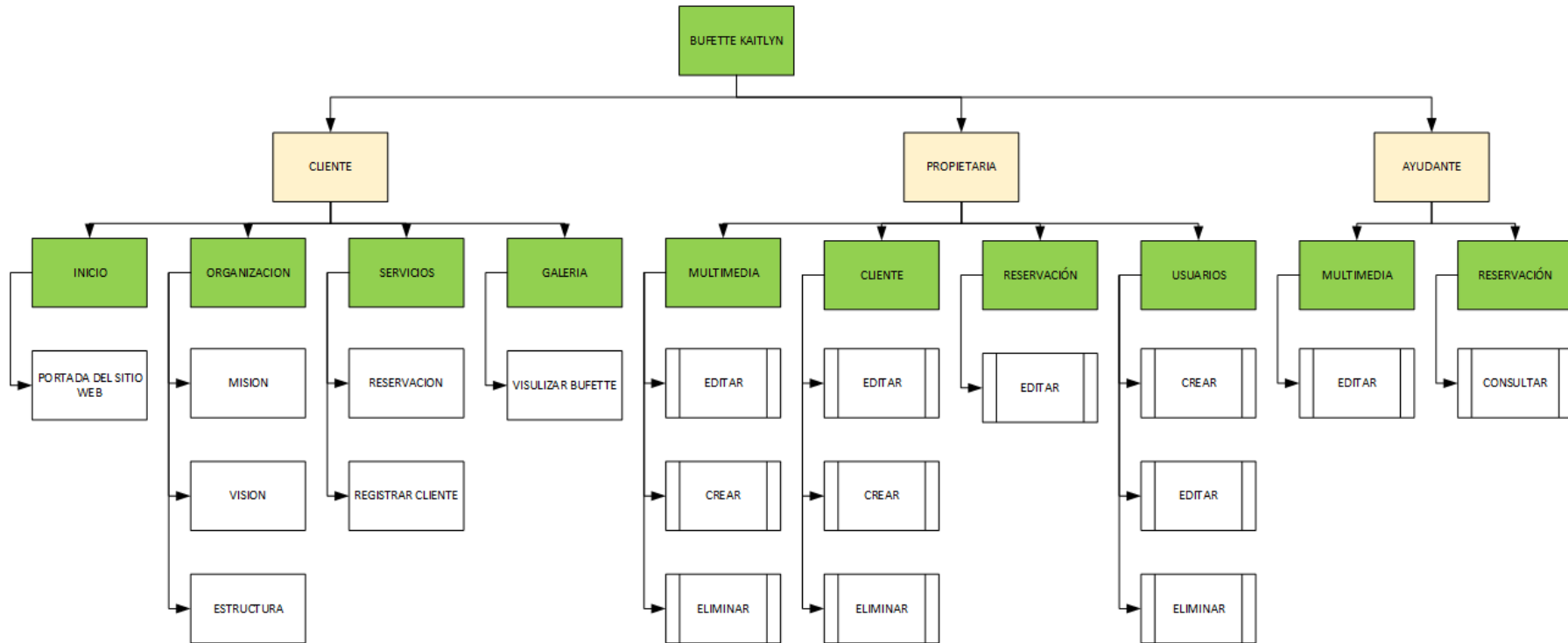
Ilustración 32 Ingreso y Salida de Información de Multimedia



Elaborado por: Evelyn Pinto

4.3 Diagrama Jerárquico HIPO

Ilustración 33 Diagrama HIPO del Sitio Web Bufette Kaitlyn

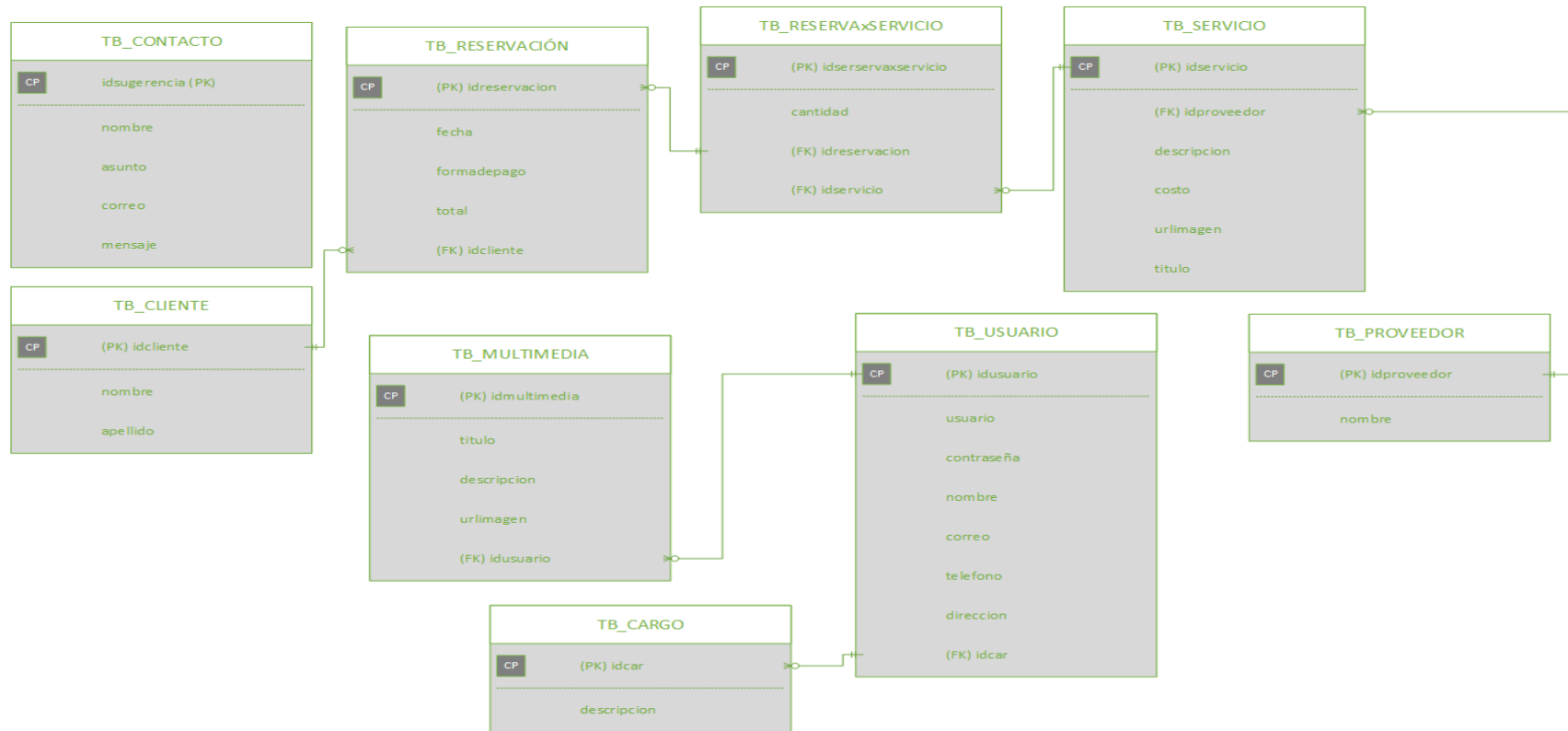


Elaborado por: Evelyn Pinto

4.4 Modelo de datos

4.4.1 Modelo Entidad – Relación

Ilustración 34 Modelo de Entidad - Relación del Sitio web



Elaborado por: Evelyn Pinto

4.4.2 Diccionario de datos

4.4.2.1 Tabla Multimedia

Tabla 12 Diccionario de la Tabla Multimedia

Tabla: TB_MULTIMEDIA		Creación: Evelyn Pinto		Versión: 1.0		Fecha: 20/07/2018	
Tipo de Campo	Nombre de Columna	Tipo de Datos	Longitud	Permiso Valores Nulos	Descripción		
PK	idmultimedia	INT	4	NOT NULL	Identificador Único de la Multimedia		
	urlimagen	VARCHAR	100		Imagen		
	descripcion	VARCHAR	2000		Descripción de la Multimedia		
FK	idusuario	INT	4		Identificador Único del Usuario		
IX	titulo	VARCHAR	100		Título de la Multimedia		

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.4.2.2 Tabla Reserva

Tabla 13 Diccionario de la Tabla Reserva

Tabla: TB_RESERVA		Creación: Evelyn Pinto		Versión:1.0		Fecha: 20/07/2018	
Tipo de Campo	Nombre de Columna	Tipo de Datos	Longitud	Permiso Valores Nulos	Descripción		
PK	idreservacion	INT	4	NOT NULL	Identificador Único de la Reservación		
	fecha	DATE	8		Fecha de la reservación		
	formadepago	VARCHAR	100		Forma de pago de la reservación		
	total	MONEY	10		Valor total de la reservación		
FK	idcliente	INT	4		Identificador Único del cliente		

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.4.2.3 Tabla Servicio

Tabla 14 Diccionario de la Tabla Servicio

Tabla: TB_SERVICIO		Creación: Evelyn Pinto		Versión: 1.0		Fecha: 20/07/2018	
Tipo de Campo	Nombre de Columna	Tipo de Datos	Longitud	Permiso Valores Nulos	Descripción		
PK	idservicio	INT	4	NOT NULL	Identificador Único del servicio		
FK	idproveedor	INT	4		Identificador único del proveedor		
	descripcion	VARCHAR	200		Descripción del servicio		
	costo	MONEY	8		Costo por unidad del servicio		
	urlimagen	VARCHAR	100		Imagen del servicio		
	titulo	VARCHAR	50		Título del servicio		

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.4.2.4 Tabla Reserva x Servicio

Tabla 15 Diccionario de la Tabla Reserva x Servicio

Tabla: TB_RESERVAXSERVICIO		Creación: Evelyn Pinto		Versión: 1.0		Fecha: 20/07/2018	
Tipo de Campo	Nombre de Columna	Tipo de Datos	Longitud	Permiso Valores Nulos	Descripción		
PK	idreservaxservicio	INT	4	NOT NULL	Identificador Único del Detalle		
FK	idreservacion	INT	4		Identificador único de la reservación		
	cantidad	INT	8		Cantidad del producto o servicio		
FK	idservicio	INT	4		Identificador Único del servicio		

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.4.2.5 Tabla Proveedor

Tabla 16 Diccionario de la Tabla Proveedor

Tabla: TB_PROVEEDOR		Creación: Evelyn Pinto		Versión: 1.0		Fecha: 20/07/2018	
Tipo de Campo	Nombre de Columna	Tipo de Datos	Longitud	Permiso Nulos	Valores	Descripción	
PK	idproveedor	INT	4	NOT NULL		Identificador Único del Proveedor	
	nombre	VARCHAR	100			Nombre del proveedor	

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.4.2.6 Tabla Cliente

Tabla 17 Diccionario de la Tabla Cliente

Tabla: TB_CLIENTE		Creación Evelyn Pinto		Versión: 1.0	Fecha: 20/07/2018
Tipo de Campo	Nombre de Columna	Tipo de Datos	Longitud	Permiso Valores Nulos	Descripción
PK	idcliente	INT	4	NOT NULL	Identificador Único del cliente
	nombre	VARCHAR	200		Nombre del cliente
	apellido	VARCHAR	200		Apellido del cliente

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.4.2.7 Tabla Cargo

Tabla 18 Diccionario de la Tabla Cargo

Tabla: TB_CARGO		Creación: Evelyn Pinto		Versión: 1.0		Fecha: 20/07/2018	
Tipo de Campo	Nombre de Columna	Tipo de Datos	Longitud	Permiso Valores Nulos	Descripción		
PK	idcarg	INT	4	NOT NULL	Identificador Único del cargo de usuario		
	descripcion	VARCHAR	200		Descripción del Rol		

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.4.2.8 Tabla Contacto

Tabla 19 Diccionario de la Tabla Contacto

Tabla: TB_CONTACTO		Creación: Evelyn Pinto		Versión 1.0		Fecha: 19/07/2018	
Tipo de Campo	Nombre de Columna	Tipo de Datos	Longitud	Permiso Valores Nulos	Descripción		
PK	idcontacto	INT	4	NOT NULL	Identificador Único del contáctenos		
IX	nombre	VARCHAR	100		Nombre de la persona que se contact		
	correo	VARCHAR	100		Correo de la persona que se contacta		
	mensaje	VARCHAR	2000		Mensaje		
	asunto	VARCHAR	100		Asunto del mensaje para contactar		

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.4.2.9 Tabla Usuario

Tabla 20 Diccionario de la Tabla Usuario

Tabla: TB_USUARIO		Creación: Evelyn Pinto		Versión: 1.0		Fecha: 20/07/2018	
Tipo de Campo	Nombre de Columna	Tipo de Datos	Longitud	Permiso Valores Nulos	Descripción		
PK	idusuario	INT	4	NOT NULL	Identificador Único del Usuario		
IX	usuario	VARCHAR	100		Nick del Usuario		
	contrasena	VARCHAR	100		Contraseña del Usuario		
	nombre	VARCHAR	200		Nombre del Usuario		
	direccion	VARCHAR	200		Dirección del Usuario		
	correo	VARCHAR	200		Correo del Usuario		
	telefono	VARCHAR	10		Teléfono del Usuario		
FK	idrol	INT	4		Identificador Único del Rol		

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.5 Arquitectura del Diseño




La arquitectura del diseño del sitio web comprende en los software que se van utilizar para el desarrollo del mismo, en lo que se refiere a los lenguaje de programación que se va usar es PHP, HTML5 con CSS3 con el fin del abaratamiento de costo, debido a que son lenguajes de código abierto y se los puede trabajar en Notepad++ que no requiere de ninguna licencia.


Por otra parte el motor de base de datos en el cual se va a gestionar el almacenamiento es MySQL que viene internamente en el servidor apache de Linux del PHPMyAdmin.

4.6 Determinación de Requerimientos

4.6.1 Hardware

Tabla 21 Determinación de Hardware






Cantidad	Detalle	Imagen
1	Router TP-LINK	
1	Switch TP-LINK	
1	Computador Servidor	

1	Cable de red	
---	--------------	---

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.6.2 Software

Tabla 22 Determinación de Software

Cantidad	Detalle	Imagen
1	PHP	
1	HTML5	
1	CSS3	
1	Notepad++	
1	MySQL	

1	Navegador	
1	Windows 7	

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.7 Costo del Proyecto

Tabla 23 Costo Total del Proyecto

Cantidad	Detalle	Valor
1	Router TP-LINK	\$35,00
1	Switch TP-LINK	\$28,00
1	Computador Servidor	\$720,00
1	Cable de red	\$5,00
1	Windows 7	\$125,00
1	Desarrollo del sitio	425,00
Total:		\$1338,00

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.8 Recursos del autor

Tabla 24 Recursos Materiales y Tecnológicos del autor

	Detalle	Valor
Material	Resma A4	20,00
	Impresiones	125,00
	Folder	5,00
	Movilización	80,00
	Comida	100,00
	Caja de Bolígrafos	5,00
	Empaste	35,00
	Total Material	370,00
Tecnológico	Flash memory	15,00
	CD-RW	10,00
	Internet	60,00
	Total Tecnológico	85,00
Valor Total		455,00

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.9 Cronograma de Trabajo

Ilustración 35 Cronograma de Trabajo del Proyecto

DIAGRAMA DE GANTT	1		✦ Proyecto de Grado	119 días
	2		✦ CAPITULO I	1 día
	3	✓	▷ Antecedentes de la Investigación	1 día
	6		Planteamiento del Problema	8 horas
	7		Delimitación del Problema	8 horas
	8	✓	▷ Variable de la Investigación	2 horas
	11		Justificación de la Investigación	4 días
	12	✓	▷ Objetivos de la Investigación	3 horas
	15		Marco Teorico de la Investigacion	4 días
	16		Metodologia	4 horas
	17		Diagrama de Gantt	4 horas
	18		Bibliografia	1 hora
	19		Correcciones del Capitulo I	3.5 días
	20		Presentacion del Capitulo I	1 día
	21		✦ CAPITULO II	17 días
	22		▷ Fundamentacion Teórica	6 días
	25		Fundamentación Legal	3 días
	26		▷ Variables de la Investigacion	1 día
	29		Definiciones Conceptuales	4 días
	30		Correcciones del Capitulo II	1 día
	31		Presentación del Capitulo II	1 día
32		✦ CAPITULO III	18 días	
33		Presentación de la empresa	6 horas	
DIAGRAMA DE GANTT	32		✦ CAPITULO III	18 días
	33		Presentación de la empresa	6 horas
	34		▷ Diseño de la Investigación	11 días
	41		Correcciones del Capitulo III	3 días
	42		Presentación del Capitulo III	1 día
	43		✦ CAPITULO IV	12 días
	44		▷ Plan de Mejoras	4 días
	51		Conclusiones	4 horas
	52		Recomendaciones	4 horas
	53		Bibliografia	1 hora
	54		Anexos	2 horas
	55		Correcciones del Capitulo IV	3 días
	56		Presentacion del Capitulo IV	1 día
	57		Envio del Proyecto a URKUND	1 día

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.10 Diseño del Prototipo

4.10.1 Portada del Sitio

Tabla 25 Portada del Sitio web

PANTALLA DE PORTADA DEL SITIO WEB	
Creación: 30/Julio/2018	Autora: Evelyn Pinto
Nombre del Sitio web: Bufette Kaitlyn	
Pantalla	
<p>Ilustración 36 Portada del Sitio web</p> 	
Controles	
1	ptbLogo
2	Enlace "Inicio"
3	Enlace "Organización"
4	Enlace "Servicios"

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.10.2 Organización

4.10.2.1 Acerca De



Tabla 26 Pantalla de la Sección Organización - Acerca De

PANTALLA DE LA SECCIÓN ORGANIZACIÓN – ACERCA DE	
Creación: 30/Julio/2018	Autora: Evelyn Pinto
Nombre del Sitio web: Bufette Kaitlyn	
Pantalla	
<p>Ilustración 37 Pantalla de la Sección Organización - Acerca De</p> 	
Controles	
1	Etiqueta lblAcercaDe
2	ptbAcercaDe
3	Etiqueta lblTextoAcercaDe

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.10.2.2 Misión y Visión



Tabla 27 Pantalla de la Sección Organización - Misión y Visión

PANTALLA DE LA SECCIÓN ORGANIZACIÓN – MISIÓN Y VISIÓN	
Creación: 30/Julio/2018	Autora: Evelyn Pinto
Nombre del Sitio web: Bufette Kaitlyn	
Pantalla	
<p><i>Ilustración 38 Pantalla de la Sección Organización - Misión y Visión</i></p> 	
Controles	
1	Etiqueta lblMyV
2	ptbMyV
3	Etiqueta lblTextoMyV

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.10.3 Servicios

Tabla 28 Pantalla de la Sección Servicios

PANTALLA DE LA SECCIÓN SERVICIOS	
Creación: 30/Julio/2018	Autora: Evelyn Pinto
Nombre del Sitio web: Bufette Kaitlyn	
Pantalla	
<p>Ilustración 39 Pantalla de la Sección Servicios</p> 	
Controles	
1	Etiqueta lbOferta
2	ptbOferta
3	Etiqueta lbOferta

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.10.3.1 Registro Cliente

Tabla 29 Pantalla de la Sección Servicios - Registro de Cliente

PANTALLA DE LA SECCIÓN SERVICIOS – REGISTRO DE CLIENTE	
Creación: 30/Julio/2018	Autora: Evelyn Pinto
Nombre del Sitio web: Bufette Kaitlyn	
Pantalla	
<p>Ilustración 40 Pantalla de la Sección Servicios - Registro de Cliente</p> 	
Controles	
1	Etiqueta lblRegistro
2	lblINCedula
3	txtNombre
4	lblEdad
5	txtDireccion

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.10.3.2 Inicio de Sesión

Tabla 30 Pantalla de la Sección Servicios - Inicio de Sesión

PANTALLA DE LA SECCIÓN SERVICIOS – INICIO DE SESIÓN	
Creación: 30/Julio/2018	Autora: Evelyn Pinto
Nombre del Sitio web: Bufette Kaitlyn	
Pantalla	
<p>Ilustración 41 Pantalla de la Sección Servicios - Inicio de Sesión</p> 	
Controles	
1	Etiqueta lblInicioS
2	frmInicioS
3	lblNUusuario
4	txtNUusuario
5	btnEnviar

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.10.3.3 Agendar Reservación

Tabla 31 Pantalla de la Sección Servicios - Agendar Reservación

PANTALLA DE LA SECCIÓN SERVICIOS – AGENDAR RESERVACIÓN	
Creación: 30/Julio/2018	Autora: Evelyn Pinto
Nombre del Sitio web: Bufette Kaitlyn	
Pantalla	
<p>Ilustración 42 Pantalla de la Sección Servicios - Agendar Reservación</p> 	
Controles	
1	Etiqueta IbIReservaciones
2	Enlace "Cancelar"
3	dgvReservaciones

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.10.3.4 Selección de Servicio


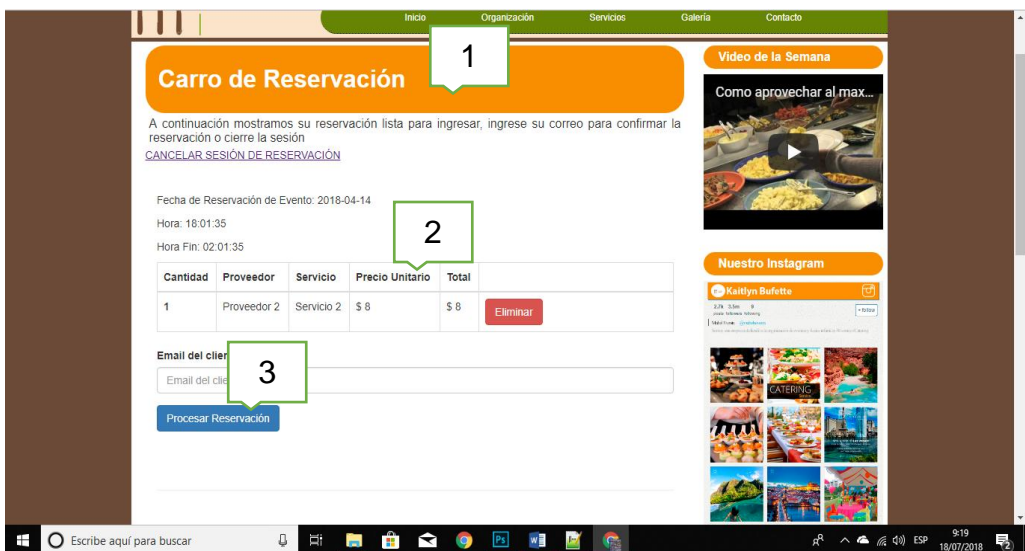
Tabla 32 Pantalla de la Sección Servicios - Selección de Servicio

PANTALLA DE LA SECCIÓN SERVICIOS – SELECCIÓN DE SERVICIO	
Creación: 30/Julio/2018	Autora: Evelyn Pinto
Nombre del Sitio web: Bufette Kaitlyn	
Pantalla	
<p><i>Ilustración 43 Pantalla de la Sección Servicios - Selección de Servicio</i></p> 	
Controles	
1	Etiqueta lblServicios
2	lblPrecio
3	btnAgregar

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.10.3.5 Carro de Reservación



Tabla 33 Pantalla de la Sección Servicios - Carro de Reservación

PANTALLA DE LA SECCIÓN SERVICIOS – CARRO DE RESERVACIÓN	
Creación: 30/Julio/2018	Autora: Evelyn Pinto
Nombre del Sitio web: Bufette Kaitlyn	
Pantalla	
<p>Ilustración 44 Pantalla de la Sección Servicios - Carro de Reservación</p> 	
Controles	
1	Etiqueta lblCarrito
2	dgvCarrito
3	btnProcesar

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.10.3.6 Consulta de Agenda


Tabla 34 Pantalla de la Sección Servicios - Consulta Agenda

PANTALLA DE LA SECCIÓN SERVICIOS – CONSULTA AGENDA	
Creación: 30/Julio/2018	Autora: Evelyn Pinto
Nombre del Sitio web: Bufette Kaitlyn	
Pantalla	
<p>Ilustración 45 Pantalla de la Sección Servicios - Consulta Agenda</p> 	
Controles	
1	Etiqueta lblConsultaR
2	btnBuscar
3	Enlace "Ver Reservación"

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.10.4 Galería

Tabla 35 Pantalla de la Sección Galería

PANTALLA DE LA SECCIÓN GALERÍA	
Creación: 30/Julio/2018	Autora: Evelyn Pinto
Nombre del Sitio web: Bufette Kaitlyn	
Pantalla	
<p>Ilustración 46 Pantalla de la Sección Galería</p> 	
Controles	
1	Enlace "Galería"
2	Enlace "Contacto"
3	ptblmagen1

Elaborado por: Evelyn Pinto

4.10.5 Contacto

Tabla 36 Pantalla de la Sección Contacto

PANTALLA DE LA SECCIÓN COCONTACTO	
Creación: 30/Julio/2018	Autora: Evelyn Pinto
Nombre del Sitio web: Bufette Kaitlyn	
Pantalla	
<p>Ilustración 47 Pantalla de la Sección Contacto</p> 	
Controles	
1	txtNombre
2	txtTelefono
3	btnEnviarC

Elaborado por: Evelyn Pinto

CONCLUSIONES

Cuando se realizó la visita al negocio para conocer la información y diagnosticar la problemática, se evidenció la falta del uso de los recursos tecnológicos por falta de conocimiento sobre los alcances que brindan cada una de las herramientas.

Se puede concluir con la observación que se diagnosticó varias teorías sobre el tema, para poder realizar una debida propuesta, siendo de esta manera donde se buscó relación con otro tipo de sitios web dirigido hacia los clientes, teorías de evolución de la web y los principales lenguajes. También se diagnosticaron software y hardware más adecuados para el diseño y posterior desarrollo.

Con respecto a al negocio se pudo evidenciar las bases que tenían acorde a lo que es la tecnología, el desconocimiento de los alcances y de los benéficos que podían obtener con la implementación de un sitio web. Aplicando la respectiva recolección de los datos realizando encuestas a la población para obtener resultados y saber las necesidades que tienen los clientes con respecto a un sitio web de reservación de bufette.

Se puede concluir que el diseño de la propuesta es el adecuado para el manejo de los clientes que deseen interactuar con el sistema para realizar la respectiva reservación; debido que el diseño de las pantallas ha sido generado acorde al usuario final.

RECOMENDACIONES

Se recomienda indagar un poco más sobre como es el manejo de un CMS para de esa forma poder manipular de manera adecuada el sitio web y mantener informado a los clientes de los servicios que oferta el negocio y sea para el conocimiento de los clientes.

Se recomiendo implementar nuevos servicio, el cual podría darse a cubrir todo tipo de evento social, porque el gestor del sitio web lo permite con una fácil manipulación de esas herramientas; las cuales serán capacitadas por el presente autor.

Usar la metodología de desarrollo que se indica en el diseño de la propuesta; la cual se encuentra ubicada en el capítulo IV del presente proyecto para de esa forma saber que se van a cumplir los tiempos estipulados siendo el caso que se tome la recomendación de la implementación de dicho sitio web con su respectivo gestor de información.

Concientizar y empezar a usar herramientas tecnológicas para la toma de pedidos de los clientes, para que a futuro no mantener inconvenientes con ninguno de ellos y que se puedan mantener satisfechos para lograr el crecimiento exponencial de la cartera de clientes del negocio BUFETTE KAITLYN.

Lanzar la respectiva propuesta del diseño, acorde a lo que se necesita en el negocio con la futura implementación para el crecimiento del negocio y su rentabilidad en términos económicos.

BIBLIOGRAFÍA

- Anetcom. (s.f.). *Los dominios en Internet*. (Anetcom, Ed.) Valencia: Anetcom. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de <https://www.filmac.com/wp-content/uploads/librodominios.pdf>
- Bonilla Huerta, E., Ramírez Cruz, F., & Sanchez Lucero, E. (2014). *Advances in Intelligent Information Technologies. Research in Computing Science, LXXIX*. Obtenido de http://www.rcs.cic.ipn.mx/rcs/2014_79/RCS_79_2014.pdf#page=135
- Bósquez Almache, M. J. (2018). *DESARROLLO DE UN APLICATIVO WEB PARA ADMINISTRAR Y CONTROLAR LA BITÁCORA DIARIA PARA UN BUFETE JURÍDICO*. Proyecto de Titulación, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas, Guayaquil. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27086/1/B-CISC-PTG-1454%20B%C3%B3squez%20Almache%20Marjorie%20Juliana.pdf>
- Celaya, J. (2011). *La Empresa en la web 2.0* (Primera ed.). Barcelona, España: Gestión 2000. Obtenido de <http://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1NK1FPVV5-2DJTVN2-1FS0/La%20empresa%20web.pdf>
- Cobo, Á., Gómez, P., Pérez, D., & Rocha, R. (2005). *PHP y MySQL Tecnologías para el desarrollo de aplicaciones web*. España: Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zMK3GOMOpQ4C&oi=fnd&pg=PR17&dq=mysql&ots=FghqX_Chvf&sig=RFhho1JS8LAJgtW5CpzNw35Qwlg#v=onepage&q=mysql&f=false
- Crystal, D. (2001). *El Lenguaje e Internet*. (P. Tena , Trad.) Madrid: CAMBRIDGE UNIVERSITY PRESS. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=4x6jVUpr4mEC&oi=fnd&pg=PA7&dq=%E2%80%9CInternet+es+uno+de+los+inventos+m%C3%A1s+notables+que+han+logrado+nunca+los+seres+humanos+crystal+2001&ots=jGNZzgKmhQ&sig=uEGxDbWBFCIPyiAQeVWb09ea9U8#v=onepage&q&f=false>
- Giner Poveda, J. M. (s.f.). *Hosting Alojamiento Web*. Presentación. Obtenido de <https://iessanvicente.com/colaboraciones/HostingAlojamientoWeb.pdf>
- Hassan, Y., Martín Fernández , F., & Iazza, G. (2004). *Diseño Web Centrado en el Usuario: Usabilidad y Arquitectura de la*

- Información. *Journal article* , II. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de http://eprints.rclis.org/8998/1/Dise%C3%B1o_Web_Centrado_en_el_Uusuario_Usabilidad_y_Arquitectura_de_la_Informaci%C3%B3n.pdf
- Hernández Claro, R., & Greguas Navarro, D. (Mayo de 2010). Estándares de Diseño web. *Ciencias de la Información*, *XLI*(2), 69-71. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/1814/181421569009/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1989). *Metodología de la Investigación*.
- Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual, IEPI. (1998). *Reglamento a la Ley de Propiedad Intelectual*. Obtenido de Reglamento a la Ley de Propiedad Intelectual: https://www.propiedadintelectual.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/reglamento_ley_propiedad_intelectual.pdf
- Macías Cedeño, J. G. (2014). *Diseño de página web de la casa musical SONICMUSIC*. Proyecto de grado, Insitituto Tecnológico Bolivariano, Guayaquil.
- Marketing Digital*. (2010). Málaga, España: editorial VÉRTICE. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qdGjYHkGB1UC&oi=fnd&pg=PP2&dq=marketing+digital+&ots=P_C-LuohA-&sig=9f3yFdn2uYeO548vNAg9aPu_icg#v=onepage&q=marketing%20digital&f=false
- Ministerio de Justicia, Derechos humanos y Cultos. (07 de 2002). *Ministerio de Justicia, Derechos humanos y Cultos*. Obtenido de Ley de Comercio Electrónico: http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Ley_de_Comercio_Electronico.pdf
- Nafria, I. (2007). *El usuario, el nuevo rey de Internet*. Gestión 2000. Obtenido de http://files.comunicacionygudino14.webnode.es/200000000-def44dfeca/presentacio_IsmaelNafria2.0.pdf
- Paz Couso, R. (2005). *Servicio al Cliente* (Primera ed.). Vigo, España: ideaspropias. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3hovRPM1Di0C&oi=fnd&pg=PT9&dq=servicio+al+cliente&ots=PmCm092jgO&sig=76dsRfkZEnzEbKFB8NTwQ_eRS60#v=onepage&q=servicio%20al%20cliente&f=false

- Pita Fernández, & Pértegas Díaz. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Documento, Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística, Coruña. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf
- Presidente Constitucional de la Republica. (23 de Abril de 2008). *UTILIZACION DE SOFTWARE LIBRE EN LA ADMINISTRACION PUBLICA*. Obtenido de <http://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/Registro-Oficial-322-Decreto-Ejecutivo-1014.pdf>
- Quinto Coello, J. M. (2018). *Diseño de una página web que permita agendar turnos, notificar y registrar el mantenimiento vehicular de los clientes de la lavadora y lubricadora San Juan del Cantón Pueblviejo provincia de los Ríos*. Proyecto de grado, Instituto Tecnológico Bolivariano, Guayaquil.
- Salaverría , R., & Sancho, F. (2007). *Del papel a la web. Evolución y claves del diseño periodístico en internet*. Universidad de Navarra. Vasco: Editorial de la Universidad del País Vasco. Obtenido de https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/5074/1/Del_papel_a_la_web.pdf
- Van Der Henst, C. (2005). *¿Qué es la web 2.0?* Recuperado el 11 de Julio de 2018, de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33054442/Queeslaweb2.0.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1531319497&Signature=aOytKgiQJO%2BjhPnZ0M9%2FfQ7LmX0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DQue_es_la_Web_2.0.pdf
- Vargas Zamora, R. I. (2017). *Diseño de página web para la venta de medicamentos de la farmacia Gina de la ciudad de Guayaquil 2017 – 2018*. Proyecto de Grado, Instituto Tecnológico Bolivariano, Guaquil.