



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN
COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ANÁLISIS DE SISTEMAS

TEMA:

DISEÑO DE UNA APLICACIÓN WEB PARA LA GESTIÓN DE
PEDIDOS A DOMICILIO, EN LA CAFETERÍA BISCUITS BY
NANE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL 2018

AUTOR:

TANIA IVONNE TOALA REYES

TUTOR:

MSC. ISMELIS CASTELLANOS LÓPEZ

GUAYAQUIL, ECUADOR

2018

DEDICATORIA

Dedico con mucho amor a Dios a mis padres Alba Reyes Choéz y Mario Toala Reyes, que siempre me han apoyado incondicionalmente en todo, por sus consejos, por sus sacrificios, para poder seguir mi carrera profesional, este logro es para ellos.

Tania Ivonne Toala Reyes

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, por permitirme seguir adelante en mi carrera profesional, a mis padres que siempre me han dado su apoyo, a mi enamorado, mi familia y a todos mis compañeros que de alguna u otra manera me han ayudado con sus motivaciones, y por su puesto al Instituto Tecnológico Bolivariano por abrirme sus puertas para poder crecer profesionalmente, a sus docentes por brindarme sus conocimientos y apoyo de seguir adelante día a día.

Tania Ivonne Toala Reyes

PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ANÁLISIS DE SISTEMAS.

TEMA:

Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos a domicilio, en la Cafetería Biscuits by Nane de la ciudad de Guayaquil 2018.

Autor: Tania Ivonne Toala Reyes.

Tutor: Ismelis Castellanos López.

RESUMEN

Este proyecto de investigación, se basa en el diseño de un sistema Web para el servicio a domicilio, para la cafetería Biscuits by Nane, la que es una empresa PYME, que tiene como función ofrecer la venta no tan solo de café, además también de infusiones, bebidas, aperitivos y comidas, trabajando con menús o platos a la carta, dando una atención totalmente rápida, conocida también como servicio exprés. Ha sido muy llamativa la creación de estas cafeterías en las ciudades más importantes, conocidas como metrópolis en el Ecuador, entre ellas Guayaquil, por su rápido desarrollo y desenvolvimiento en el mercado durante estos últimos años, lo cual ha impulsado los sectores gastronómicos, comerciales y sobre todo los turísticos. La empresa Biscuits by Nane que se encuentra ubicada en la provincia del Guayas, se han encontrado una serie de inconvenientes, tales como la falta de un buen marketing para así poder atraer a muchos más clientes, e incluyendo las tomas de órdenes incorrectas, cuando se realizan las ventas de servicio a domicilio. En la actualidad el Internet es una gran herramienta usada a nivel global, que facilita acceder a múltiples recursos, y conocer sobre otras empresas con facilidad, que crecen rápidamente gracias a sus sitios Web. Con una aplicación o sistema Web potenciales clientes, podrán informarse de los productos y servicios a domicilio a cualquier hora, desde cualquier lugar con conexión a Internet. El entorno de diseño en que se trabajó este proyecto, fue por el gestor de contenidos WIX.

Delivery

Control

Biscuits By
Nane

Tecnología



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

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ANÁLISIS DE SISTEMAS.**

TEMA:

Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos a domicilio, en la Cafetería Biscuits by Nane de la ciudad de Guayaquil 2018.

Autor: Tania Ivonne Toala Reyes.

Tutor: Ismelis Castellanos Lopez.

ABSTRACT

This research project is based on the design of a Web system for home service, for the Biscuits by Nane coffee shop, which is an SME company, whose function is to offer the sale not only of coffee, but also of infusions, drinks, snacks and meals, working with menus or dishes à la carte, giving a very fast attention, also known as express service. It has been very striking the creation of these coffee shops in the most important cities, known as metropolises in Ecuador, including Guayaquil, for its rapid development and development in the market during these last years, which has driven the gastronomic, commercial and especially the tourist ones. The company Biscuits by Nane, located in the province of Guayas, has encountered a series of problems, such as the lack of good marketing in order to attract many more customers, and including the wrong orders, when they perform home service sales. Currently, the Internet is a great tool used at a global level, which facilitates access to multiple resources, and to know about other companies easily, which grow rapidly thanks to their Web sites. With an application or Web system potential clients, they can inform themselves of the products and services at home at any time, from any place with an Internet connection. The design environment in which this project was worked, was by the WIX.

Delivery

Control

Biscuits By
Nane

Technology

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	IV
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
CONTENIDO.....	IX
CONTENIDO.....	X
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XII

CONTENIDO

RESUMEN	I
CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL 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. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. EVALUACION DEL PROBLEMA	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	4
1.3.1.OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION.....	4
CAPÍTULO II	6
2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
2.4.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	6
2.4.2. ANTECEDENTES REFERENCIALES.....	24
2.5. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	Error! Bookmark not defined.
2.5.1. LEYES DEL IEPI	26
2.5.2. CODIFICACIÓN DE LA LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL	26
2.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACION	29
2.7. DEFINICIONES CONCEPTUALES	30
CAPÍTULO III	31
3. METODOLOGÍA	31
3.1. PRESENTACION DE LA EMPRESA.....	31
3.2. TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.2.1. Método Inductivo.....	33
3.2.2. Método Exploratorio.....	33
3.2.3. Análisis - Síntesis	34
3.3. METODOLOGÍAS PARA LA PROPUESTA.....	34

3.3.1	Población.....	34
3.3.1.	Muestra.....	35
3.2.	Procedimiento o pasos a seguir en la investigación	37
3.2.1.	Método Cascada	37
3.3.	Técnicas e instrumentos de la investigación.....	38
CAPÍTULO IV		41
4.	PROPUESTA	41
4.2.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	41
4.3.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA	41
4.3.1.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO	41
4.3.2.	ANÁLISIS DE ENTREVISTA.....	48
4.4.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	49
4.4.3.	WIX.....	50
4.4.4.	DIAGRAMA DE CASOS DE USO	50
4.4.5.	DISEÑO DE PANTALLAS.	51
4.4.6.	Diagrama de Gantt	67
4.4.7.	Hardware.....	68
4.4.8.	Presupuestos Generales.....	68
5.	CONCLUSIONES	69
6.	RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFÍA.....		71
ANEXOS		74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.º 1 Métodos de investigación	44
Tabla N.º 2 Presupuestos Generales	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N.º 1 Organigrama.....	39
Gráfico N.º 2 Población y Muestra.	46
Gráfico N.º 3 Cálculo Población y Muestra	46
Gráfico N.º 4 Modelo Cascada.....	49
Gráfico N.º 5 Pregunta # 1	44
Gráfico N.º 6 Pregunta # 2.....	45
Gráfico N.º 7 Pregunta # 3.....	48
Gráfico N.º 8 Pregunta # 4.....	49
Gráfico N.º 9 Pregunta # 5.....	49
Gráfico N.º 10 Pregunta # 6.....	48
Gráfico N.º 11 Pregunta # 7.....	49
Gráfico N.º 12 Pregunta # 8.....	62
Gráfico N.º 13 Pregunta # 9.....	63
Gráfico N.º 14 Pregunta # 10.....	50
Gráfico N.º 15 Diagrama de Casos de uso.....	54
Gráfico N.º 16 Diagrama de Gantt.....	71

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N.º 1 Encuesta	91
Anexo N.º 2 Portada del Proyecto.....	94
Anexo N.º 3 Certificación de aceptación del Tutor	95
Anexo N.º 4 Diccionario de Datos	96

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO

Con el pasar del tiempo han adquirido mucha importancia las cafeterías en el mundo, ya que en estas realizan reuniones sociales y laborables. Ahora estas empresas buscan la satisfacción de sus clientes, adquiriendo un gran prestigio y notoriedad. Esta cafetería tiene una gran notabilidad social, ya que es una estación de encuentro, para grupos de amigos, ejecutivos, familias, etc.

“Las herramientas virtuales son aliadas estratégicas para generar afinidad, credibilidad y preferencia entre los usuarios. Convertir las carencias del mercado en las fortalezas de tu empresa hará que marques la diferencia”. (Everon, 13 de mayo 2017).

Las aplicaciones web de cafeterías deben transmitir limpieza y un ambiente acogedor. De ese modo suscitará al comensal a seguir navegando por la web e informándose de la carta u otros servicios, la aplicación web debe ser responsable y visualizarse en todo tipo de dispositivos. Además, la web debe ser gestionable, de ese modo, se puede actualizar secciones que van variando con frecuencia como puede ser la carta, ofertas, promociones, etc.

“En un mundo competitivo, tener presencia en el entorno 2.0 dejó de ser un lujo para convertirse en una necesidad, acompañado de un buen marketing digital, permitirá posicionar su empresa en la web, consolidar la marca e incrementar la captación de usuarios”. (Daniela, 2017). Es por esto, que todos los días miles de personas buscan soluciones a múltiples problemas de su vida por medio de la red, encontrando solución por medio de distintas aplicaciones Web”. (Filmultimedia, 2012).

1.1.2. SITUACIÓN CONFLICTO

La cafetería Biscuits by Nane se encuentra ubicada en el mall del sol de la ciudad de Guayaquil, el problema consiste en el menú es que a veces no hay imágenes o información sobre la comida y tendrían que pedírsela al que está tomando la orden.

La actividad económica en la empresa requiere mantener una muy buena imagen entre los clientes y no clientes para poder sobresalir entre otras cafeterías, ya que se pueden adquirir clientes fijos y a otros más. Por eso el uso de un sitio Web es un paso primordial para iniciar una estrategia de Marketing, que trabaja muy bien para dar un impulso inicial a la cafetería Biscuits by Nane.

La situación acorde a algunas dificultades son que la empresa necesita marketing, darse a conocer mucho más en el ámbito de las cafeterías. Su página web no cuenta con los precios específicos de los productos que su cafetería ofrece, no cuenta con servicios a domicilio ya que esto impide a muchos clientes a desanimarse por comprar desde la comodidad de su casa sin tener que acudir a aquel lugar.

Para el marketing clásico, se requiere de una inversión elevada, a diferencia del Marketing Digital, permite una inversión más baja y con un mayor retorno de inversión (ROI). En la actualidad el Internet es una gran herramienta usada a nivel global, que facilita acceder a múltiples recursos y conocer sobre otras empresas con facilidad que crecen rápidamente gracias a sus sitios Web.

Con una aplicación Web potenciales clientes, podrán informarse de los productos y servicios a domicilio a cualquier hora, desde cualquier lugar con conexión a Internet.

- ✓ La acción de tomar órdenes incorrectas.
- ✓ Incomodidad con los clientes, con los servicios prestados.
- ✓ Reducción de la popularidad o buena reputación de la cafetería.
- ✓ Los problemas sobre los menú, que no hay imágenes o información sobre la comida.

1.1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Aspectos: Gestión de pedidos.

Campo: Comercio electrónico.

Área: Aplicación Web.

Periodo: 2018

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la falta de gestión de pedidos a domicilio en la disminución de las ventas de la cafetería Biscuits by Nane de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2018?

1.2.1. EVALUACION DEL PROBLEMA

- ❖ **DELIMITADO:** Visualizar una aplicación interactiva, facilitando el servicio de gestión de pedidos a domicilio.
- ❖ **EVIDENTE:** Por la falta de Marketing y el mal manejo de los pedidos que realizan los clientes la cafetería baja en su economía.
- ❖ **RELEVANTE:** La aplicación Web para la visualización del menú y la gestión de pedidos, permitirá mejorar los tiempos entre pedidos, y toma de decisiones gerenciales.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1.OBJETIVO GENERAL

Diseñar una aplicación web para la gestión de pedidos a domicilio, en la cafetería Biscuits by Nane de la ciudad de Guayaquil 2018.

1.3.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fundamentar teóricamente el diseño de aplicaciones web para la gestión de pedidos en empresas de servicios gastronómicos.
- ✓ Identificar las respectivas necesidades de los clientes para poder diseñar la aplicación Web.
- ✓ Diseñar una aplicación Web que sea interactiva, brindando una información detallada de los productos y servicios.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

Utilidad Metodológica: Se observa la necesidad de proponer una aplicación Web, para facilitar las ordenes de los servicio a domicilio, evitando la manera manual o semiautomática que actualmente se ejecuta, y así no crear datos o información que soliciten los clientes no sean reales, ni confiables ni oportunos.

Conveniencia: Por la gran cantidad de pedidos que se solicitan a la vez se crean un sin número de datos o información, al tener esta aplicación Web facilita la manipulación de los pedidos y tener totalmente organizada la información, es importante tener una aplicación Web que lleve un registro de los pedidos que se soliciten, se modifiquen y se cancelen, para así tener una rapidez de enviar y/o cancelar el pedido que se solicite.

Relevancia Social: La actividad económica en la empresa, requiere mantener una buena imagen entre los clientes, y no clientes para poder sobresalir entre otras cafeterías, así poder adquirir clientes fijos y a otros más. Por eso el uso de un sitio Web es un paso primordial para iniciar una estrategia de Inbound

Marketing, que trabaja muy bien para dar un impulso inicial a la cafetería Biscuits by Nane.

Implicaciones Prácticas: Con respecto a esta aplicación Web, ya que cumple la función de marketing digital y la función de gestión de pedidos a domicilio, facilita el trabajo con un mayor retorno de inversión. En la actualidad es fundamental la comunicación comercial para las empresas ya que la mayoría utiliza el Internet para facilitar a sus clientes información de sus productos o servicios. Por lo tanto es fundamental la creación de la aplicación Web para la cafetería Biscuits by Nane

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En este proyecto de investigación se verá el inicio y el desarrollo del servicio a domicilio conocido también como “delivery”, el cual su proceso es entregar el producto del punto de distribución al punto de entrega o en el lugar de ubicación donde se encuentre el consumidor, el servicio a domicilio es una vía de ventas primordial para las empresas de entrega de comidas ya que están mostrando cambios en los hábitos de consumo del cliente.

Se hará referencia a las variables dentro de este proyecto de investigación, presentando varias definiciones y visiones sobre la respectiva calidad del servicio y su relación con el agrado del cliente. Como una forma de obtener unos resultados positivos para así tener clientes satisfechos, se observara la eficacia dentro de la cafetería Biscuits By Nane, de la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas. En ésta fundamentación teórica, se analizó su respectiva documentación bibliográfica en libros, en tesis y páginas de internet, así se pudo obtener los datos necesarios para los antecedentes y el marco teórico.

2.4.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La historia y los inicios del café en el hombre

Desde el siglo XV el consumo del café en los países árabes, tomó el papel principal de una bebida social ingerida en las cafeterías, desde antes de que surgiera en el viejo continente o Europa, estos lugares fueron descritos como tabernas.

Gracias al grano del café y al éxito de su consumo, se fueron creando las primeras cafeterías, que se iniciaron en Estambul a partir del año 1550, y así su volumen ágilmente ascendió, estas cafeterías eran lugares de encuentro para los turcos, los cuales se congregaban a discutir temas de hombres y así poder salir de la vida cotidiana.

No se logró tener un efecto positivo, cuando los sultanes pretendieron en varias ocasiones impedir estas cafeterías, ya que eso hubiese afectado el alto impuesto que lograba del comercio del café en Europa y en el imperio otomano.

En los territorios Balcanes del imperio otomano, rápidamente el hábito de las cafeterías se fue extendiendo, y se cree que este hábito así entró a la Europa cristiana por el Reino de Hungría, ya que era continuamente mediador entre el Sacro Imperio Romano Germánico y los otomanos. En Venecia del año 1624, la primera cafetería europea creada en la base turca era conocida como La Bottega del Caffé.

Lográndose así que este concepto se vaya ampliando por toda Europa, y así en 1652 fue puesta en París, la primera de las grandes famosas cafeterías parisinas con el nombre de Café Procope, visitada por grandes personajes ilustres del siglo XVIII, como lo fue Voltaire, Diderot, Rousseau precursores de la Revolución Francesa, como también lo fue Benjamín Franklin entre otros, luego paso lo mismo en Berlín, en Viena y Budapest.

Las cafeterías se convirtieron en puntos de reunión de filósofos e intelectuales, donde se discutían y se intercambiaban ideas, el concepto que las cafeterías son lugares de socialización como de conversación se mantiene todavía. Así llegaron a crearse las cafeterías o cafés, que hoy en día son conocidas por ser lugares, donde se ofrece bebidas y comida, que habitualmente brindan platos combinados, con un servicio rápido y exprés.

¿Qué es un servicio a domicilio o “delivery”?

El servicio a domicilio y/o también conocidas como ventas domiciliarias, son aquéllos productos que se venden a domicilio o puntos de ubicación del cliente, que pueden ser lugares de ocio o reunión, centros de trabajo y similares.

El servicio de entrega a domicilio es de gran importancia ya que es un proceso de entrega hecho adecuadamente, que permitirá a un negocio o empresa aumentar la complacencia de un cliente, y por consiguiente se generará un aumento en la adquisición de tus servicios o productos.

El delibera es simplemente el proceso de entrega del producto, de un lugar de ubicación a uno de destino, en este tipo de procesos encontramos diferentes tipos de entrega, el paquete (bienes físicos) los entregan especialmente a través de carreteras, ferrocarriles, rutas marítimas y redes aéreas.

Se conoce como repartimiento el proceso general de entrega de productos, la disposición de productos y el estudio de procesos seguros, para que se designe la entrega y el personal con su respectiva logística. Estas empresas que realizan las entregas de productos comerciales, desde el punto de producción o de acopio hasta el punto de venta se conocen como repartidores.

Hay otras empresas que se dedican a la entrega de productos al consumidor, que se conocen como servicios de entrega, y los de servicios postales, de mensajería y de reubicación también entregan productos para provechos comerciales y privados.

La historia del servicio a domicilio o “delivery”

El hecho de poder recibir en casa bienes y/o productos, por servicios a domicilio, ya que por algún motivo no se pudo logra ir a comprar a su destino o ubicación, esta acción y gran facilidad que hoy tiende a recibir

un nombre derivado del inglés el cual es “delivery”, que sin intranquilidad alguna se puede solicitar, existe desde mucho tiempo atrás por qué no decirlo “desde la época de la colonia”.

Como se puede ver la Lic. Pinotti explica que el delivery no es un proceso de estos últimos años, más bien tiene 2 siglos de antigüedad, este proceso de alimentos continuó extendiéndose en el siglo XX y XXI. En 1889, el rey Humberto y la reina Margherita tuvieron el privilegio de recibir la primera pizza a domicilio de las manos de Raffaele Esposito, el más famoso pizzaiolo de Naples.

En el gran ámbito global de las empresas es la acción de gestionar el delivery ya que se preocupan de su diseño, implementación, y progreso de los flujos asociados a la dicha entrega, generalmente sujeta a las restricciones de costos y tiempos. La acción de gestionar el reparto de los productos, es el resultado de la operación de situar el tiempo acordado en las condiciones acordadas, y a las personas adecuadas como la cantidad o número preciso de productos o servicios adquiridos.

El adelanto en la comunicación y en la nueva tecnología para el uso de la información ha facilitado que también sea una condición del servicio para disponer una trazabilidad del producto en tiempo real.

El delivery vía telefónica

La forma de comunicación telefónica, es el medio más usado para que los clientes, lleven a cabo su pedido o delivery, este medio de comunicación fue el método de contacto más habitual, el cliente llamaba al lugar y un empleado tomaba su nota de pedido, después el respectivo producto era enviado por medio del responsable o el encargado del delivery.

El delivery telefónico empezó a inicios de la década de los 80, cuando estas pequeñas y grandes empresas comenzaron a laborar, con esta forma de trabajo y poder brindar sus servicios a domicilio, en las zonas adyacentes de sus lugares o puntos de ubicación.

Cada uno de estos puntos pertenecían a un cliente, el cual correspondía a un número telefónico, y este se comunicaba a otro número telefónico, que pertenecía a un restaurante, y cuando este cliente llamaba era atendido por una persona responsable del servicio a domicilio.

Se agrandaron las líneas telefónicas conforme fue creciendo el volumen de estas llamadas, y así las personas que contestaban estos teléfonos, adquiriendo hasta cuatro y cinco líneas dispuestas para este servicio. Cuando este cliente llamaba, y todas las líneas se encontraban ocupadas, tenían que seguir insistiendo hasta, que alguna línea se desocupara, y poder ser atendido, haciendo que se perdiera un gran volumen significativo de las ventas.

Hasta finales de la década de los 90, se utilizaba esta forma de prestar el servicio la cual se extendió hasta cuando iniciaron las empresas a centralizar sus servicios telefónicos, por medio de centrales de llamadas conocidos como “call centers”, y de esta forma solo tenían que promocionar un único número a domicilio en cada ciudad, creando en el cliente una mayor memoria del servicio de su empresa, con respecto a los competidores que aún no lo habían efectuado.

En estas centrales de llamadas, atendía un número determinado de empleados expertos en ventas y servicio al cliente, y el número de llamadas que se perdía ya era menor, así las ventas se triplicaban.

Esto facilitó que estos puntos de compra no se preocuparan por la atención telefónica, y solo se concentraran en los despachos, que era una parte clave en este proceso, por lo que esto tenía que ver con la forma que el producto era empacado y transportado hasta el lugar donde se hallaban los clientes.

Además florecieron las grandes empresas, que ofrecían el servicio domiciliario quienes eran tercerizados, ya que tenían un grupo de trabajadores motorizados contratados por la empresa que comercializaba los productos, era un peligro muy grande para ofrecer este servicio, ya que sufrían diferentes contratiempos que los llevaban a faltar al trabajo, y no tenían quien los pueda reemplazar para entregar los productos a domicilio.

Aparecieron ofertas de servicio de call center quienes eran tercerizados, por las décadas del 2000 al 2010, donde las empresas nacionales y multinacionales, especializadas en la prestación de servicios de contact center, empezaron a inclinar a las grandes cadenas de comidas, a que ubicaran en sus manos estos servicios de atención telefónica, para que pudieran comercializar estos productos alimenticios. (Metro, s.f.)

El delivery vía Internet

En esta actualidad el delivery igualmente se puede ejecutar a través de la Internet, a partir de un simple formulario en un sitio Web en ordenador, hasta una aplicación en un Smartphone, existen distintas herramientas digitales que posibilitan la solicitud de delivery.

El delivery de comidas preparadas vía internet, se inició a principios de los años 90 en forma de páginas Web muy sencillas, que sólo facilitaban texto y que ofrecían información de los productos, que brindaban estos restaurantes o cafeterías.

A finales de la década de los 90, florecieron en EEUU los nombrados **webmercials** (por la unión de los términos "comercial" y "Web"). Esta nueva manera de publicitar, salió a partir de la necesidad de los magños periódicos de disputar efectivamente con los crecientes medios enteramente digitales.

En este desarrollo lo más reciente es la creación de empresas, que trabajan desde internet para promover y vender sus productos y servicios. (Nafria, 1999). Hace 10 años nadie se imaginó el gran impacto de 360 grados, que los negocios de alimentos llegarían a tener gracias al internet, que vendría hacer hoy en día como la mejor plataforma de servicio de entrega.

Como resultado de los cambios tecnológicos, y los hábitos de los consumidores, el fenómeno de "entrega" también debe adaptarse a la gran diversidad gastronómica, y a las preocupaciones de los consumidores que hacen sus pedidos.

Varios directores de marketing de algunas empresas, afirman que la mayor cantidad de pedidos ya no se suelen hacer por PC como punto primordial, si no se realizan por medio de teléfonos inteligentes y tabletas.

Exactamente antes del "boom" de las fuentes y tabletas, como su importancia en la vida y los hábitos del consumidor, ciertas aplicaciones se fueron adaptando a teléfonos inteligentes como los de iPhone de Apple y al sistema operativo de Android.

Una plataforma de comercio electrónico para restaurantes, es un servicio intermediario, que conecta a los consumidores o usuarios, ingresando en un sitio Web de dichos restaurantes, facilitándoles una lista de un menú, y

ofreciendo un servicio de entrega, de esta forma pueden enviar sus productos a casa, sin tener la necesidad de llamar, para poder ordenar.

Por cierto cada empresa gastronómica, recibirá los pedidos directamente en la sucursal, gestionará la recepción de pedidos a través de un centro operativo, y los enviará a la casa del cliente.

En resumen en la plataforma, se debe escribir el sitio actual o enviar la dirección para poder obtener el servicio de entrega, y elegir su menú favorito o comida a través de su teléfono inteligente, tableta o PC, el pedido se confirmará de inmediato, y el restaurante proporcionará la comida.

Los beneficios de trabajar en línea para los restaurantes, es que pueden ofrecer un menú totalmente personalizado, con las opciones, combinaciones y acompañamientos que el cliente desee, también facilitando ver las promociones que hay en el momento.

También obtienen beneficios los clientes, ya que sabrán cuál es la oferta de estos restaurantes y la entrega a domicilio, además de tener una comunicación más rápida y precisa con la gente y los usuarios locales.

Puede proporcionar la información de contacto, de todas las instalaciones ofrecidas por la prestación del servicio, no solo desde las computadoras, sino desde cualquier dispositivo como teléfonos inteligentes o tabletas, en cualquier momento y desde cualquier lugar, pero con conexión a internet.

En lugar de realizar los pedidos vía telefónica, lo podemos realizar vía Web, ya que de esta forma nos podemos comunicar de manera inmediata, estas aplicaciones en línea reciben un mantenimiento, y actualización continua, para así mejorar continuamente el servicio

prestado, cumpliendo con los tiempos de envío más eficientes, y los márgenes así tienen menos errores.

El delivery en la actualidad

La forma más común generalmente usada para realizar un pedido a cualquier restaurante o cafetería, se basa en buscar información a través de volantes informativos, directorio telefónico, propagandas radiales y comerciales televisivas, una vez que se solicita la mejor opción acorde a las necesidades del cliente.

Luego se procede a ejecutar el pedido por medio de una llamada telefónica, en la cual se toman los datos como producto, dirección y número telefónico de contacto. Así se pretende centrarse todos los datos, tanto del cliente y de los productos de cada restaurante o cafetería y de este modo tener una mejor experiencia.

Se han creado un gran número de aplicaciones, el gran éxito del mercado de teléfonos inteligentes en el Ecuador y por qué no decirle en Latinoamérica que permiten realizar pedidos de comida vía delivery sin tener la necesidad de llamar por teléfono.

No obstante, enfrentan una seria dificultad las principales apps de este tipo: los clientes están acostumbrados a hacer pedidos de comida mediante llamadas.

Santiago Antúnez de Mayolo, Country Manager de Lima Delivery, plataforma local de Click Delivery, empresa de pedidos de comida por Internet en Colombia, señala que actualmente, menos del 10% de pedidos de delivery en nuestra capital se efectúan en línea. Pese a ello, este mercado crece entre 30 y 40% cada año.

Para posicionar mejor a estas apps, el experto recomienda que los principales competidores en este rubro se entiendan como “socios” en la tarea de cambiar los hábitos de compra de los ciudadanos. En ese sentido, recuerda que en la actualidad gran parte de los compradores online opta por usar aplicaciones.

Además, asegura que el 70% de las ventas de Lima Delivery se hacen por la app, lo que demuestra la eficacia de esta alternativa. Antúnez de Mayolo afirma que pedir delivery por una aplicación ofrece el mismo nivel de seguridad y es incluso más eficiente que por teléfono, ya que el usuario tiene la opción de revisar la carta al detalle.

El delivery en el Ecuador

El delivery es un estilo de vida que se ha establecido y expandiendo en los hogares del Ecuador, desde que se ubicaron las primeras cadenas extranjeras de comida rápida, una de estas es Hellofood que trabaja con 63 restaurantes y labora en Quito, sus pedidos son requeridos por medio de la Web con un recargo extra, pudiendo realizar sus pagos por medio de tarjeta de crédito o en efectivo.

El restaurante DeliYami, tiene una oferta muy parecida esta forma de trabajo, es realizada con más de 70 restaurantes en Quito, y los pedidos tardan en llegar entre unos 45 y 60 minutos como máximo.

El internet y su desarrollo en el mundo entero

El internet la red global multimedia, que hoy en día conocemos, se creó en la última década del siglo pasado, y todo comenzó a finales de los sesenta, el internet se creó de forma muy espontánea, sin ningún plan para el desarrollo de una “gran red global”. El primer paso hacia la aparición de internet se dio en los años sesenta del siglo pasado, cuando se formó una red llamada ARPANET.

Su tarea era intercambiar datos entre científicos de complejos de la industria militar en los Estados Unidos, una la computadora de UCLA y Berkley en Los Ángeles, se conectaron originalmente y, para fines de 1969, dos más estaban conectadas en red, una de las cuales era propiedad del Departamento de Defensa de los Estados Unidos.

La cantidad de computadoras conectadas a la red continuó creciendo, de modo que a fines de 1972, había alrededor de cuarenta, los que eran militares. Al mismo tiempo otras redes de computadoras comenzaron a coincidir entre sí, y el término "internet" se está volviendo cada vez más popular.

El internet ya está en la década de 1970, y en 1992 cruza el umbral de un millón de las principales computadoras en red ubicadas en todo el mundo. Pronto se estableció una organización llamada Internet Society, que es proclamada por internet como una buena humanidad en general, como el agua, el aire, las plantas y la vida animal.

El paso que condujo a la rápida expansión del internet a la vida cotidiana, fue el establecimiento de uno de los servicios de red más atractivos de la World Wide Web (WWW), a principios de los años noventa. Él ha hecho posible vincular páginas de texto con un simple clic del mouse, vincular imágenes y otros materiales, y pronto incluir la inclusión de varios tipos de material en la página.

El establecimiento mismo del servicio WWW, ha dejado claro que internet se puede utilizar no solo como una infraestructura técnica para el intercambio de datos que se necesita en las empresas, sino también como un medio dentro del cual se pueden realizar negocios. En los últimos años en internet, las compañías comenzaron a representar a otras, que además de presentar productos a través de internet, ofrecían los mismos productos de este servicio.

Hoy en día hay un número creciente de empresas, que regularmente convierten su negocio de internet en los medios de comunicación, lo que reduce significativamente los costos comerciales. No solo han reducido o incluso eliminado los costos de distribución del producto hasta el punto de venta, sino también todos los ingresos de la venta del producto, desde el cual el comerciante acudía regularmente al distribuidor, ahora en manos del propio fabricante.

La informatización del negocio de la oficina también contribuye al ahorro, el tiempo y el dinero, hace que la empresa sea más rentable y, a veces el trabajo se puede hacer desde su propia casa, se convierten en lugares más cómodos para trabajar. La búsqueda en la Web revela cuánto tiempo está conectado, al internet y dado que internet puede conectar a las personas desde sus hogares.

HTML y su evolución

Al igual que los lenguajes naturales, el HTML ha evolucionado con el tiempo, la primera versión de este idioma (pero no oficial) se publicó en 1991. Aunque hubo varios “estándares” de HTML en ese momento, algunas de las primeras versiones verdaderas de este lenguaje son consideradas por Tim Berners-Lee.

En ese momento el idioma aún era bastante limitado, por lo que ni siquiera era posible agregar imágenes a documentos HTML. El desarrollo de HTML continuó con la primera versión “nombrada” HTML - 2.0, pero no se convirtió en estándar. En marzo de 1995, el W3C recién lanzado sacó la versión HTML - 3.0, que trajo muchas noticias, y entre las definiciones de tablas más grandes.

Un mayor desarrollo de esta versión de HTML, significó aceptar etiquetas diseñadas por los fabricantes de los navegadores Web más grandes y asequibles.

Se crearon muchas duplicaciones, por lo que había más etiquetas que tenían la misma función, por ejemplo el texto en negrita se puede definir con la etiqueta (en negrita) pero también con la etiqueta .

El HTML - 4 introducido en diciembre de 1997, continuó aceptando tales etiquetas impuestas por fabricantes de diferentes navegadores Web, pero al mismo tiempo, la “limpieza” de los estándares también se inició al declarar superfluos a algunos de ellos. Se presentaron menos cambios en la especificación de esta norma en diciembre de 1999, cuando se introdujo la versión oficial de este idioma HTML - 4.01.

El camino que pasa a través de HTML se puede describir brevemente de la siguiente manera: inicialmente, era un lenguaje destinado a publicar artículos científicos y se referían a los tipos de textos por función (títulos, subtítulos, pasajes, etiquetas, etc.)

La popularización de la Web tuvo la necesidad de embellecer el sitio, y HTML sirvió para este propósito, HTML ahora está volviendo a su función inicial, definiendo la estructura del documento, mientras que al definir el diseño de la página, el papel principal es asumido por el segundo idioma, CSS.

Lo cual esto permite la separación de contenidos del diseño de la página, por lo que los diseñadores, que en muchos casos no son autores de contenido, pueden hacer su trabajo al no eliminar el contenido de la página.

El lenguaje HTML 4.01 existe hoy en tres variantes:

- ✓ **Estricto:** la cual es la versión que soporta sólo aquellas etiquetas que son parte de la nueva norma, su principal característica es que los autores se les anima a estar en HTML, en el trato con el contenido y el diseño de página definen (CSS, por lo general en un archivo separado) especial.
- ✓ **Provisional:** es una versión que apoya y algunas etiquetas obsoletas, como la etiqueta generalizada de fuente que puede cambiar el aspecto de los personajes, en una parte particular del texto; aunque atractivo, en los principales sitios Web de versiones de transición, los hábitos de trabajo pueden llevar a un gasto innecesario del tiempo del autor (pero también a archivos sustancialmente más grandes de lo necesario).
- ✓ **Con conjunto de marcos:** una versión que admite marcos desactualizados largos, que permitía la edición independiente de partes individuales de la página, por ejemplo el menú se dejó a la izquierda y las páginas se alternaron a la derecha.

Además del HTML en las mismas tres variantes, hay un lenguaje XHTML, que tiene un método de escritura (sintaxis), ligeramente diferente y más preciso.

Por otro lado HTML – 5, se está desarrollando lo que debería permitir a los autores incluir varias formas de multimedia, de una manera similar a la inclusión actual de imágenes, y facilitar la construcción de páginas que se comuniquen con los visitantes. Además las etiquetas HTML de las etiquetas antiguas continúan limpiándose, así como añadiendo otras nuevas que deberían resaltar la estructura del documento, tal como se concibió al principio del desarrollo de HTML.

Tecnologías Web:

✓ **Lenguaje XHTML:** “XHTML es una variante de HTML que utiliza la sintaxis de XML, el lenguaje de marcado extensible. XHTML tiene todos los mismos elementos (para párrafos, etc.) que la variante HTML, pero la sintaxis es ligeramente diferente. Debido a que XHTML es una aplicación XML, puede usar otras herramientas XML (como XSLT, un lenguaje para transformar contenido XML)” (W3C, s.f.)

Se define XHTML como el lenguaje de marcado, considerando reemplazar a HTML como un estándar para las páginas Web o electrónicas, es solamente la versión XML de HTML, por lo que posee básicamente las mismas funcionalidades, pero cumple las especificaciones más precisas de XML.

✓ **Lenguaje CSS:** “CSS es el lenguaje para describir la presentación de las páginas Web, incluidos los colores, el diseño y las fuentes. Permite adaptar la presentación a diferentes tipos de dispositivos, como pantallas grandes, pantallas pequeñas o impresoras. CSS es independiente de HTML y se puede utilizar con cualquier lenguaje de marcado basado en XML.

La separación de HTML de CSS hace que sea más fácil mantener los sitios, compartir hojas de estilo en las páginas y adaptar las páginas a diferentes entornos. Esto se conoce como la separación de estructura (o contenido) de la presentación” (W3C, s.f.)

El lenguaje CSS o conocido como hoja de estilo en cascada, es una de las tecnologías más empleadas, que de manera más exacta a las páginas Web las permite crear, logrando formar muchas cosas que no se podía hacer usando solamente HTML, como incluir márgenes, tipos de letra, fondos, colores.

✓ **Base de Datos:** "...Podríamos definir el término BD; una base de datos de un SI es la representación integrada de los conjuntos de entidades instancia correspondientes a las diferentes entidades tipo del SI y de sus interrelaciones. Esta representación informática (o conjunto estructurado de datos) debe poder ser utilizada de forma compartida por muchos usuarios de distintos tipos" (Camps Paré, Casillas Santillán, & Costal Costa, 2005)

Una Base de Datos es como si fuera un almacén, el cual es utilizado por un sistema informático, que permite realizar almacenamientos de grandes cantidades de datos y/o información, de una manera totalmente organizada para que luego se pueda encontrar y utilizar fácilmente.

Gestores de contenido

Es un método relativamente nuevo en la ciencia de la información, donde logramos ver diferentes factores, florecidos por su impacto de la afluencia, como es la expresión de un grupo significativo, para el adelanto de la humanidad, como lo fueron las nuevas tecnologías de las comunicaciones e información. Estas crearon una revolución en los modos de forjar y pensar las ciencias, que trajo consigo la necesidad de organizar y gestionar un formidable flujo de información.

Desde los años 80 la información empezó a ser asumida, de manera consciente, como un recurso vital y estratégico, siendo capaz de acelerar el progreso sea cual sea su espacio: políticos, sociales, económicos, tecnológicos, etcétera.

Estos sistemas de gestión de contenidos (SGC), ayudan con el desarrollo y creación de sistemas Web, en estos días, gracias a la variedad de aplicaciones y herramientas en código fuente abierto, los trabajos que solicitaban muchas técnicas y conocimientos muy adelantados en programación, logran desarrollarse con mucha facilidad en corto tiempo,

facilitando el trabajo a los técnicos y desarrolladores de software o sistemas Web.

Estos SGC han ganado mucha fama por la facilidad que contribuyen a la hora de crear páginas Web, blogger, portales Web, sites de compra, y muchos más. En este trabajo se expone de carácter resumida cómo lo es el uso de los SGC, qué se logra con su uso. (Aledo Hernández, 2017).

Gestores de contenido más importantes

WordPress: este gestor de contenido, permite la creación de páginas Web, teniendo ya 10 años en uso, y más de un millar de temas (plantillas) utilizables en su Web oficial, no es tan solo un sistema sencillo, para la creación de un blog, sino que permite elaborar toda clase de página Web hasta las más complejas. WordPress contiene un sistema perfecto para un sitio Web, ya que este se actualiza constantemente.

Google Sites: es una aplicación que forma parte de la G Suite de Google, que es un paquete premium de aplicaciones de Google, que han sido optimizadas para el uso de las empresas. Otras aplicaciones que se incluyen son Gmail, Docs, Drive, Calendario y más. Google Sites le permite crear un sitio Web sin tener que saber cómo codificarlo usted mismo. Se encuentra dentro de la categoría Colaborativa en G Suite, lo que significa que también puede hacer que otros usuarios de Google participen en el proceso de creación del sitio web, lo que lo hace tan poderoso y una herramienta tan valiosa para los equipos.

WIX: es una compañía que fue creada en el año 2006, por los israelíes Avishai Abrahami, Navad Abrahami y Giora Kaplan. Esta compañía con centro en Tel Aviv, con oficinas en San Francisco, Nueva York, Dnipropetrovsk, y Vilnius, que se encuentra respaldada por los inversionistas de Capital. Wix es un gestor de contenidos para la creación de páginas Web (wix.com), el cual facilita el desarrollo Web asentada en

la nube con lenguaje HTML, y en sitios móviles por medio del uso de herramientas de arrastrar y soltar en línea.

Este gestor de contenido es básicamente gratuito, y fácil de emplear, esta plataforma ayuda a los usuarios a crear páginas Web totalmente profesionales, y que pueden ser editadas y actualizadas, en cualquier momento de la manera más fácil; Sin mucho conocimiento en desarrollo Web, ya que no hace falta estos conocimientos técnicos en absoluto, para la creación de estas páginas Web.

Estos editores permiten crear las páginas Web fácilmente a la medida, de cada usuario mediante un método de arrastrar y soltar. Sencillamente se escoge los elementos que se desea agregar (formulario de contacto, texto, imágenes, etc), y así colocarlos en el lugar que el usuario desee.

Wix facilita la creación de páginas Web, facilitando la variedad de plantillas profesionalmente diseñadas, para que sea lo más fácil y posible de usar, y así cualquier persona con una computadora pueda tener la oportunidad de crear su propia página Web.

El costo de crear y mantener una página Web utilizando un programador profesional, tiene un costo muy elevado, por lo que el editor Wix, ayuda mucho en la cuestión económica.

Ventajas:

✓ Este sorprendente creador intuitivo es uno de los principales en la industria y su facilidad por la opción de cuentas totalmente gratis que facilita al usuario crear excelentes páginas Web sin costo alguno.

✓ Brinda más de 510 plantillas con unos diseños totalmente profesional, que pueden servir para cualquier propósito es decir ofrece plantillas cuyos diseños son diversos, y se pueden ajustar con facilidad al negocio que se esté creando.

✓ No se necesita tener conocimiento alguno en programación, para diseñar un sitio Web completamente personalizado, brinda la eventualidad de poder editar las imágenes, de manera fácil y eficaz, ya que sus herramientas facilitarán el trabajo.

✓ Ofrece soporte técnico vía telefónica, y botones de ayuda que apoyarán cuando sea necesario.

✓ Wix es completamente compatible con HTML sean cual sean sus versiones, que facilita a sus usuarios con conocimientos en programación, crear códigos para caracterizar más el sitio Web.

Desventajas:

✓ Son limitadas las opciones de E-commerce, que en la actualidad la plataforma se actualiza continuamente, conteniendo elecciones adelantadas para el sitio Web.

✓ Se debe estar totalmente seguro sobre la elección de la plantilla, ya que una vez diseñado el sitio Web, si se desea realizar cambios algunos en la plantilla, se perderá todo el contenido cargado.

✓ El paquete gratuito lleva consigo la presencia de anuncios publicitarios, ya que esto es común en varios gestores de contenido.

2.4.2. ANTECEDENTES REFERENCIALES

TÍTULO: “Website de pedidos online para servicio a domicilio de restaurant de comidas rápidas, (proyecto piloto Burger King Urdesa)” (Moran Angulo, 2015)

Desarrollo de un website que permite la interacción entre cliente restaurante y una perspectiva más exacta del producto a adquirir, la confirmación de su pedido vía correo electrónico y mensaje de texto, y su posterior envío al domicilio del solicitante. Aplicado al contexto de los clientes frecuentes del restaurante de comidas rápidas Burger King ubicado en la zona de Urdesa Central. (MORÁN

ANGULO, Website de pedidos online para servicio a domicilio de restaurant de comidas rápidas, 2015)

TÍTULO: “Modelo de negocio de un portal Web de comidas rápidas en Bogotá, integrándolo a un Sistema de Gestión de calidad IFI - Informe Final de Investigación”. (RIOS, 2012)

Brindar un servicio de alta calidad que necesariamente involucra dos visiones: El servicio que se ofrece y el servicio que se recibe; la percepción que la empresa genera en el cliente, gestiona un alto porcentaje de éxito para la misma; actualmente el ámbito de los negocios está orientado a ofrecer mayor cantidad de información al cliente.. (Parra Rios, 2012).

TÍTULO: “Sistema para la implementación masiva de delivery online de comida”. De los autores Klaus Daniel Hott Vidal, y Sebastián Andrés Toro Oyarzún en el 2011.

La intención de este proyecto es optimizar los procesos del desarrollo de un sistema o aplicación Web que facilite la ejecución de un servicio de reparto de comida a domicilio para múltiples empresas gastronómicas de todo tipo que se desarrollen a nivel nacional.

2.5. FUNDAMENTACION LEGAL

2.5.1. LEYES DEL IEPI

El Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual (IEPI) es una entidad estatal que se encarga de regular y controlar la ejecución de las leyes de la propiedad intelectual, es decir, las creaciones.

El IEPI es una Institución que promueve a la propiedad intelectual en el Ecuador, como una herramienta para alcanzar el “sumak kawsay o buen vivir”.

El Ecuador en la actualidad se han discutido y establecido reformas a la ley acerca de la informática y su legislación, es de notar que en esta investigación se hace referencia al R. O. #320 del Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual, citando varios artículos.

2.5.2. CODIFICACIÓN DE LA LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Art. 1.- El estado ecuatoriano admite, reglamenta y garantiza la propiedad intelectual, obtenida por el consentimiento de la ley ecuatoriana, lo dictado por la Ley de la C. A, y en los tratados internacionales que han sido suscritos por la República del Ecuador.

Art. 2.- Los derechos conferidos por esta ley se utilizan por igual a individuos nacionales y extranjeros, domiciliados o no en el Ecuador.

Art. 3.- El Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual (IEPI), es el organismo administrativo competente para propiciar, promover, fomentar, prevenir, proteger y defender al estado ecuatoriano con respecto a los derechos de la propiedad intelectual, reconocidos en la presente ley y en los tratados y convenios internacionales, sin perjuicio de las acciones

civiles y penales que sobre esto deberán someterse por la Función Judicial.

La ley de propiedad intelectual protegerá las patentes de invención del software a crear en este proyecto de tesis, ya que será un producto o proceso que se define como una nueva solución de los problemas e inconvenientes que sean identificados en la empresa Biscuits by Nane, esto aplica para nacionales, extranjero y domiciliados en el país, para así proteger y defender al estado ecuatoriano.

En efecto, la defensa que se asigna a los inventores es contra el manejo de la invención sin la autorización de su titular.

Del derecho de autor

Art. 4.- El derecho de autor de una obra, son pautas legales que la ley les otorga a los autores (los derechos de autor), por el simple hecho de la creación de sus obras.

Art. 5.- El derecho de autor surge y resguarda a la creación de la obra, libremente de su mérito, empleo o forma de expresión.

Art. 7.- Para el producto de este título los procesos indicados a continuación serán los siguientes significados:

✓ **Autor:** Persona natural que realiza o ejecuta una obra, o una creación intelectual.

✓ **Base de datos:** Compilación de obras, gestas o datos en forma impresa, almacenada en un computador o de cualquier otra forma.

✓ **Compilación:** Es cuando se concentran en un solo grupo científico o literario distintas leyes, noticias o materias.

✓ **Licencia:** Son los permisos o las respectivas autorizaciones, que concede el titular de los derechos de usuarios de la obra u otra producción protegida, para poder utilizarla en la forma determinada y de conformidad con los permisos convenidos en el tratado. No son transferibles la titularidad de los derechos de usuario.

✓ **Programa de ordenador (software):** Todo orden de instrucciones o indicaciones destinadas a ser usadas, directa o indirectamente, en un dispositivo de lectura automatizada, computador o equipo electrónico con capacidad de procesar información, para la ejecución de funciones o tareas, con la obtención de un resultado determinado.

Art. 8.- Se protege el derecho de autor, para todas las obras producidas por el ingenio, por lo artístico y lo literario, sin discriminación por su sexo, ni su manera de expresarlo, ni por los méritos o fin. Los derechos que se refieren en este título son autónomos de lo producido por la propiedad sobre el objeto físico, aunque no se los adhiera al momento de cumplir todas las formalidades.

Por lo tanto al diseñador y/o creador del sistema en este proyecto de tesis, se le reconocerá todo derecho como autor de dicha obra, para la empresa Biscuits by Nane. Se muestra que el software es un programa o todo tipo de secuencia de instrucciones o indicaciones destinadas a ser utilizadas, directa o indirectamente, en un dispositivo electrónico, y a la base de datos en donde se asentara la información de la empresa.

De los programas de ordenador

Art. 28.- El software y es considerada un obra intelectual la cual necesita de una protección específica, ya que es el resultado de un esfuerzo creativo, de inversión de tiempo y dinero. Esta defensa se otorga así no hayan sido incluidos en un computador o cualquier forma de expresarlos, siempre que sea comprensible por el hombre (código fuente) o por un

computador (código objeto), Sean estos los programas de Sistemas Operativos y/o programas de aplicación, incluyendo también otra forma de representarlos como son los diagramas de flujos, algoritmos, planos, manuales de usuario o técnicos, y en general, los que muestren la estructura, secuencia, organización o forma de trabajo del programa.

Art. 29.- El autor o creador de un programa de computador, es el titular de dicho software el cual puede ser una persona natural o jurídica, que toma un empuje y carga para la producción de la obra, como también es el autor la persona cuyo nombre conste en una obra o en sus respectivas copias.

El software de computadora se la define como una obra literaria y se protegen como tales, se le concede de forma independiente a que hayan sido incluidos en un ordenador y/o cualquier otra forma en que estén evidenciados, ya sea que este comprensible por el hombre (código fuente) o por la computadora (código objeto), en los programas del sistema operativo o los programas de aplicación, en los diagramas de flujo, algoritmos, manuales de usuario o técnicos, y en general, lo que muestre la estructura, secuencia y formato del programa. Por lo tanto en este proyecto de tesis es considerado el sistema a diseñar y/o crear para la empresa Biscuits by Nane como una obra literaria.

2.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACION

Variable Independiente: Gestión de pedidos a domicilio.

Variable Dependiente: Disminución de las ventas de la cafetería.

2.7. DEFINICIONES CONCEPTUALES

CONSUMIDOR.- (Economía, s.f.); Como se puede ver un consumidor es una entidad que demanda bienes o también servicios por dinero a cambio de bienes y servicios.

CONTROL.- (EcuRed, s.f.); Es un elemento preventivo y correctivo apadrinado por la gestión de una empresa, que da la opción de la localización y corrección de desviaciones, errores o incongruencias en el curso de un trabajo.

UML.- Es una herramienta para programadores avanzados y es frecuentemente usada por analistas eficaces (aquellos que definen qué debe hacer un programa sin entrar a escribir el código).

WMS.- “El WMS o Warehouse Management System, es un software que mejora la organización y optimiza los procesos y el manejo de los inventarios en tiempo real dentro de un Centro de Distribución. Es hoy en día imprescindible, puesto que no es posible obtener manualmente el grado de control y de gestión que el WMS proporciona” (Gieicom, s.f.).

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. PRESENTACION DE LA EMPRESA

La cafetería Biscuits by Nane

Janeth Hanze es una gran emprendedora muy joven, con la edad de 22 años, la cual es propietaria de la cafetería Biscuits by Nane, quien tiene 6 locales en la actualidad, quien tuvo sus orígenes desde el colegio, creando sus propios dulces y postres.

Después realizando sus ventas desde su hogar a domicilio, por medio de pedidos vía telefónica, con tres años con la venta de sus productos, dio paso con la creación de su propia marca, lo que la llevo a crear su primer local el cual se encuentra ubicado, en entre Ríos - Samborondón comenzando en el año 2014.

Actualmente cuenta con algunas sucursales en la ciudad de Guayaquil, las cuales se encuentran ubicadas en:

- ✓ San Marino
- ✓ 9 de Octubre
- ✓ Mall del Sol

Con tantos años dando el mejor esfuerzo, para que los clientes visiten los locales y vivan una experiencia única con el sabor del café y los pasteles. La historia de Biscuits by Nane se seguirá escribiendo día a día junto a cada cliente, y los buenos momentos que compartirán con Biscuits by Nane.

Se continuara apuntando siempre hacia nuevas metas y mayores desafíos, teniendo como prioridad la calidad de los productos junto con un buen servicio para los clientes y colaboradores, sin olvidar las responsabilidades sociales como empresa.

La metodología utilizada para desarrollar este proyecto de investigación, se podrá ver en el actual capítulo titulado, “Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits by Nane de la ciudad de Guayaquil 2018”, en donde se podrá describir el proceso de las fases de análisis de los problemas encontrados.

En este proyecto tecnológico, que se desarrolla para una empresa PyMes (cafetería), mediante una metodología que permite que la tecnología esté al servicio de la empresa y del recurso humano, facilitando dinamismo, método y mejorando la eficiencia laboral. Este proyecto que trata de un trabajo de ámbito tecnológico, ya que posteriormente de asentado este tipo de conocimiento, es aplicado para dar solución a un problema determinado, la necesidad de implementar un sistema que facilite controlar, agilizar, administrar y mejorar los procedimientos a nivel global, en cuanto a la comercialización de los productos de la cafetería Biscuits By Nane.

La Misión: de la cafetería Biscuits by Nane, es hacer ver la responsabilidad y honestidad con el cliente y su entorno, al hacer llegar el producto con la facilidad de la aplicación Web, por lo tanto se elabora una muy buena calidad en cafés, pasteles y postres, para consentir el gusto del cliente, siendo parte de los momentos más especiales.

La Visión: de la cafetería Biscuits By Nane, ser una de las mejores cafeterías teniendo una gran calidad y prestigio a nivel mundial.



Gráfico N.º 1 Organigrama

3.2. TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método Inductivo

Se logró analizar cada una de las actividades, por medio del método inductivo, que se desarrolla en este proyecto de investigación de la cafetería Biscuits by Nane, partiendo del razonamiento ascendente, en características individuales o hasta particulares, y así poder llegar a obtener conclusiones generales para la empresa.

3.2.2. Método Exploratorio

“La investigación exploratoria es la que se realiza para conocer el contexto sobre un tema que es objeto de estudio. Su objetivo es encontrar todas las pruebas relacionadas con el fenómeno del que no se tiene ningún conocimiento y aumentar la posibilidad de realizar una investigación completa” (Semerena, s.f.)

El método exploratorio como lo indica su nombre, su intención es de estrictamente la de examinar los puntos de exploración, más no brindar soluciones concluyentes a los inconvenientes existentes, este tipo de investigación no intenta suministrar certeza innegable, sino que nos facilita a optimizar la visión del problema en que se envuelve la empresa Biscuits by Nane.

3.2.3. Análisis - Síntesis

El potencial de investigación y de sintetización, facilita a entender más a fondo los escenarios a que se enfrenta la empresa Biscuits By Nane, este ejemplo de exploración facilitara, en el proyecto de investigación la implementación de los casos para así lograr a precisar los niveles de campo en el modelo entidad – relación.

3.3. METODOLOGÍAS PARA LA PROPUESTA

3.3.1 Población

Se toma como población, el número de clientes fijos y rotativos diarios de la empresa Biscuits By Nane.

Tabla N. ° 1 Población

<u>CLIENTES</u>	<u>CANTIDAD</u>
Fijos	50
Diarios	100
TOTAL:	150

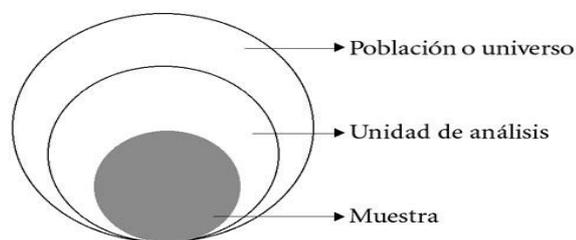
Elaborado: Tania Toala Reyes.

3.3.1. Muestra

(Balestrini, 1997) La muestra “es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”

(Sabino, 1992) Indica que la muestra forma solo una parte del grupo total de la población, o un número de personas o cosas seleccionadas científicamente, y cada uno de ellos es un elemento del universo y/o de la población la cual tiene sus características propias, por lo tanto una población es indiferente a la medida que sus miembros se parezcan entre sí, en cuanto a características de acuerdo a este razonamiento, la muestra es tan solo una porción de la población en la que se basa el proyecto investigativo.

Gráfico N. ° 2 Población y Muestra



Elaborado: Tania Toala Reyes.

Como se puede verificar en este cálculo, la población y/o universo es de 150 personas, en donde tenemos un nivel de confianza de 95% (1.96), una probabilidad de éxito de 0.5, una probabilidad de fracaso de $1 - 0.5 = 0.5$, una precisión o margen de error de 5% (0.05), en el cual se tiene un resultado total de 109 personas, que vendría hacer un grupo de la población o la muestra.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times P \times Q}{D^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times P \times Q}$$

$$n = \frac{150 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (150 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{150 \times \left(\frac{49}{25}\right)^2 \times \frac{1}{2} \times \frac{1}{2}}{\left(\frac{1}{20}\right)^2 \times 149 + \left(\frac{49}{25}\right)^2 \times \frac{1}{2} \times \frac{1}{2}}$$

$$n = \frac{75 \times \frac{2401}{625} \times \frac{1}{2}}{\frac{1}{20^2} \times 149 + \frac{49^2}{25^2} \times \frac{1}{2} \times \frac{1}{2}}$$

$$n = \frac{3 \times \frac{2401}{625} \times \frac{1}{2}}{\frac{149}{20^2} + \frac{49^2}{4 \times 25^2}}$$

$$n = \frac{\frac{7203}{50}}{\frac{596 \times 25^2 + (196 \times 5)^2}{4 \times 500^2}}$$

$$n = \frac{\frac{7203}{50}}{\frac{(596 \times 5^2 + 196^2) \times 5^2}{4 \times 500^2}}$$

$$n = \frac{\frac{7203}{50}}{\frac{53316 \times 5^2}{4 \times 500^2}}$$

$$n = \frac{2401 \times 10000}{222150}$$

$$n = \frac{2401 \times 200}{4443}$$

$$n = \frac{480200}{4443}$$

$$n = 108 \frac{356}{4443}$$

$$n = 109$$

3.2. Procedimiento o pasos a seguir en la investigación

3.2.1. Método Cascada

El método cascada es una forma para el desarrollo de software en línea con el método lineal, los gerentes de proyecto a menudo usan este método como una clase, el método cascada es un modelo coherente utilizado para crear varios tipos de software.

El gerente del proyecto comparte las obras en etapas que siguen una después de la otra (como una cascada), la distribución general de las etapas de desarrollo son las siguientes:

- 1) Análisis de requisitos
- 2) Diseño
- 3) Implementación del software
- 4) Verificación del diseño
- 5) Mantenimiento del software

Hay varias opciones para una metodología de cascada donde la distribución real del trabajo puede variar según las etapas, el proceso en sí puede redistribuir el administrador del proyecto a diferentes subfases, depende del proyecto de TI u otros requisitos de desarrollo.

La idea básica detrás de un modelo de cascada es que el desarrollo de software se lleva a cabo de una etapa a otra de manera controlada. Por ejemplo, los analistas de información primero preparan los requisitos, y si fueron capturados, revisados y aprobados por completo, el equipo de diseño pasa a la fase de diseño, y así sucesivamente. Un modelo de cascada significa que los programadores pueden comenzar su propia fase solo después de la etapa anterior y todo está confirmado.

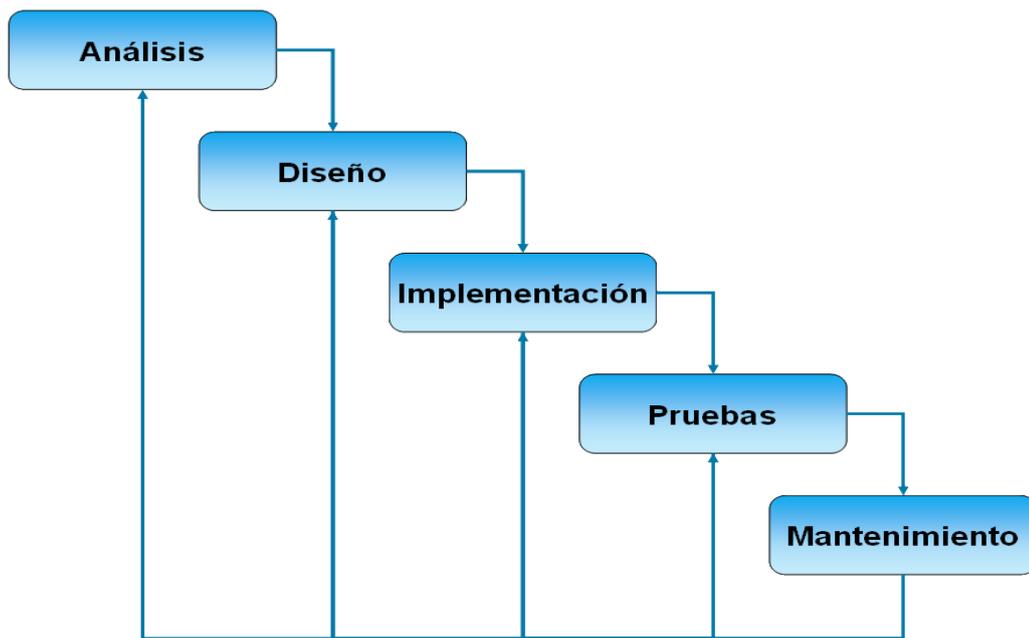


Gráfico N.º 3 Modelo Cascada

La metodología de desarrollo en cascada puede contemplar los siguientes pasos:

Análisis de requerimientos: En esta fase se realizaron 5 reuniones, una con el gerente y otras con el encargado de entrega del producto, posteriormente de lo cual se cumplió con la afirmación del alcance de la entrega del producto de la cafetería Biscuits By Nane.

Pruebas: En esta fase por los ensayos realizados, logramos ver los problemas que se encontraron, para así poder resolver dichos problemas.

3.3. Técnicas e instrumentos de la investigación

En este proyecto de investigación, para recolectar u obtener la información precisa, se requirieron el uso de cuestionarios, como una herramienta precisa de guía, para realizar dichas entrevistas, que facilitara el resolver de problemas encontrados.

Encuesta

La encuesta es un trabajo investigativo cuantitativo, donde se puede obtener información numérica sobre las personas, la cual facilitara y proporcionara respuestas a preguntas, que pueden expresarse en cantidades.

Este proceso es de gran importancia ya que en él se diseña y aplica los objetivos de la investigación, lo cual ayudará a determinar en qué estado se encuentra la empresa Biscuits By Nane. A los empleados se les elaboró la encuesta, para así poder obtener la información basada en su percepción y su forma de trabajo, para así cambiar su forma de trabajar, que beneficiaría a la empresa Biscuits By Nane.

Características de la investigación cuantitativa

- ✓ Los cuestionarios han sido estandarizados. Esto significa que el orden de las preguntas es fijo, al igual que las opciones de respuesta. Por ejemplo, los encuestados deben optar por una respuesta en una escala respectiva.
- ✓ Los resultados de la investigación cuantitativa son numéricos, cuantificables.
- ✓ La investigación cuantitativa responde preguntas como: ¿Cuánto por ciento de nuestros clientes están muy satisfechos con nuestros servicios?, ¿Qué porcentaje de nuestros clientes están considerando cambiarse a otra cafetería?
- ✓ El encuestado completa el cuestionario él mismo, este examen cuantitativo por lo general no dura más de 10 minutos.
- ✓ Los datos de la investigación se analizan con un programa de software especial.

Entrevista

La entrevista es un proceso de investigación cualitativo, en el cual se encontrará información detallada sobre las motivaciones, los pensamientos y las expectativas de cada una de las personas a quien se les realice, la investigación cualitativa es solo sobre palabras y no sobre números.

En este proceso de investigación la entrevista es guiada por un cuestionario el cual contiene un sin número de preguntas importantes de maneras abiertas y cerradas, para poder facilitarle las respuestas al entrevistado.

Características de la investigación cualitativa

- ✓ Se realiza la investigación cualitativa con entrevistas a profundidad o discusiones grupales.

- ✓ En la investigación cualitativa, el enfoque se centra principalmente en encontrar las respuestas a las preguntas de por qué. ¿Por qué los clientes no encuentran suficientes nuestros servicios?. Con la ayuda de entrevistas en profundidad se descubre las expectativas y necesidades de los clientes.

- ✓ El investigador le pregunta si se da cuenta de que un encuestado tiene mucho que decir sobre un determinado tema, que se realizan a través de cuestionarios.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez recogida, registrada y organizada la información del Proyecto de Investigación, se procederá a ver los planteamientos teóricos junto con los datos empíricos. Esto se llevara a cabo por medio de dos tareas profundamente ligadas, el análisis y la interpretación de resultados.

La finalidad de este capítulo es dar a ver los resultados obtenidos gracias a la recolección de una basta información, que se pudo obtener gracias a las entrevistas realizadas a profundidad y estructuradas, que facilitara a analizar, conocer y comprender la situación en la que se desenvuelven los distintos actores y/o personaje, del actual proyecto.

4.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA

4.3.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

1. ¿Cuando un cliente solicito un pedido constantemente obtuvieron éxito en la entrega del mismo?

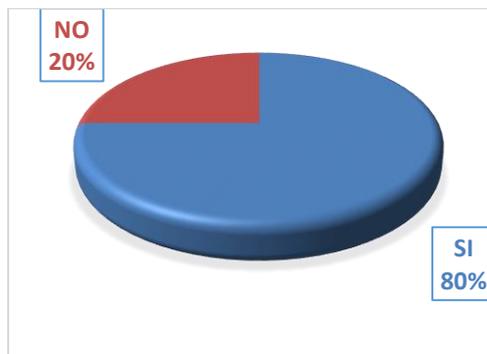


Gráfico N.º 5 Pregunta # 1

DESCRIPCION	PORCENTAJE
SI	80%
NO	20%
TOTAL:	100%

Elaborado: Tania Toala Reyes.

Análisis e Interpretación: El resultado muestra que el 80% SI obtuvo con éxito su pedido mientras que el 20% dice que NO.

2. ¿Le gustaría que Biscuits by Nane cuente con una aplicación Web, donde se solicite y controle los pedidos de los clientes?

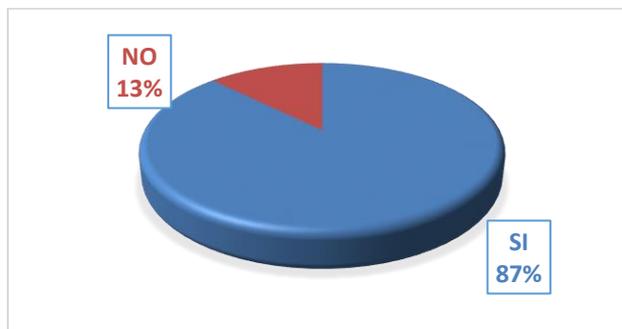


Gráfico N.º 6 Pregunta # 2

DESCRIPCION	PORCENTAJE
SI	87%
NO	13%
TOTAL:	100%

Elaborado: Tania Toala Reyes.

Análisis e Interpretación: El 87% está de acuerdo que la cafetería tenga una aplicación web mientras que el 13% dice que NO.

3. ¿Considera usted que los pedidos deban controlarse de acuerdo al tiempo de entrega por medio de una aplicación Web?

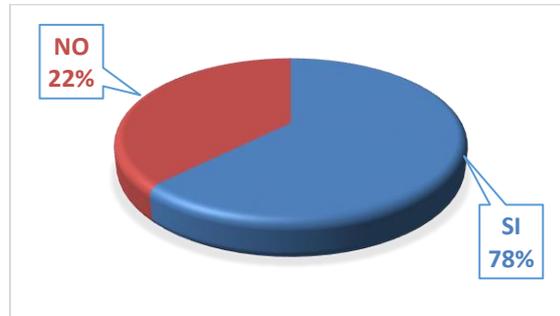


Gráfico N.º 7 Pregunta # 3

DESCRIPCION	PORCENTAJE
SI	78%
NO	22%
TOTAL:	100%

Elaborado: Tania Toala Reyes.

Análisis e Interpretación: el 78% considera que deberían controlarse el tiempo de entrega de los pedidos por la aplicación web mientras que el 22% NO.

4. ¿Se le complica realizar la búsqueda de las direcciones facilitadas por los clientes, y así poder realizar la entrega de los pedidos?

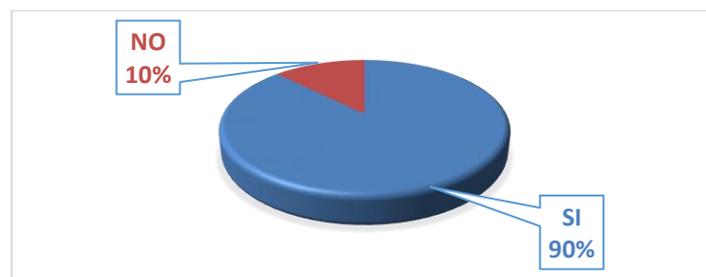


Gráfico N.º 8 Pregunta # 4

DESCRIPCION	PORCENTAJE
SI	90%
NO	10%
TOTAL:	100%

Elaborado: Tania Toala Reyes.

Análisis e Interpretación: el 90% dice que SI se le hace difícil realizar la búsqueda de las direcciones facilitadas por los clientes y el 10% considera que no es difícil.

5. ¿Usted está de acuerdo que se genere y envíe una nota de venta electrónica hacia los clientes?

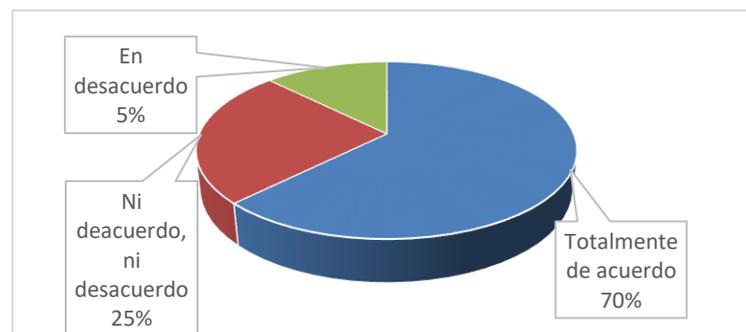


Gráfico N.º 9 Pregunta # 5

DESCRIPCION	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	70%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	25%
En desacuerdo	5%
TOTAL:	100%

Elaborado: Tania Toala Reyes.

Análisis e Interpretación: el 70% está Totalmente de acuerdo que se envíe una nota de venta electrónica por medio de la aplicación, un 25% no está Ni de acuerdo, ni desacuerdo, y por último con tan solo un 5% dice En desacuerdo.

6. ¿Considera que se tendría en la aplicación web una facilidad en tener una información actualizada sobre el Menú hacia los cliente ?

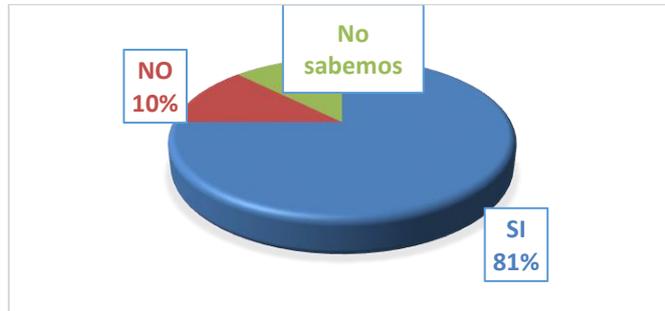


Gráfico N.º 10 Pregunta # 6

DESCRIPCION	PORCENTAJE
SI	81%
NO	10%
No sabemos	9%
TOTAL:	100%

Elaborado: Tania Toala Reyes.

Análisis e Interpretación: el 81% considera que SI sería de mucha ayuda tener información sobre el menú en la aplicación web el 9% no saben y el 10% dice que no es necesario.

7. ¿El producto con mayor constancia en consumo se realiza más por servicio a domicilio o en los locales de Biscuits by Nane?

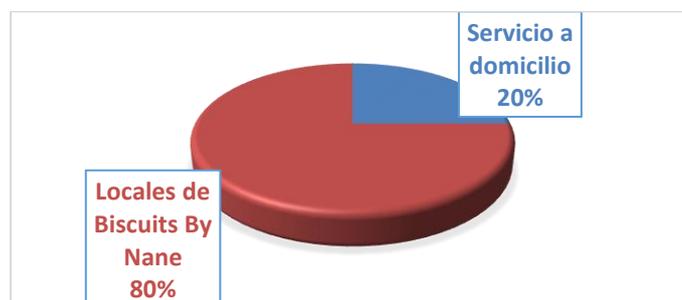


Gráfico N.º 11 Pregunta # 7

DESCRIPCION	PORCENTAJE
locales	80%
domicilio	20%
TOTAL:	100%

Elaborado: Tania Toala Reyes.

Análisis e Interpretación: el 80% dice que en los locales es donde más se consume el producto y a domicilio el 20%.

8. ¿El marketing realizado por los dueños de Biscuits by Nane ha dado un buen resultado para hacerse conocer entre el resto de cafeterías de la ciudad de Guayaquil?

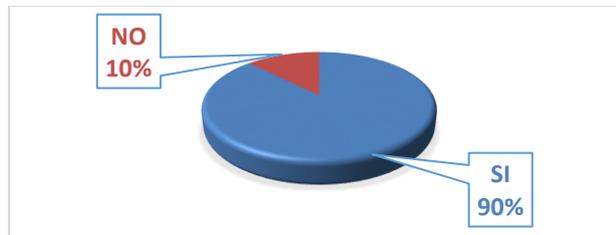


Gráfico N.º 12 Pregunta # 8

DESCRIPCION	PORCENTAJE
SI	90%
NO	10%
TOTAL:	100%

Elaborado: Tania Toala Reyes.

Análisis e Interpretación: el 90% dice que SI se ha dado a conocer con satisfacción la cafetería el 10% dice que NO.

9. ¿Se siente con satisfacción y/o conformidad de trabajar sin una aplicación Web?

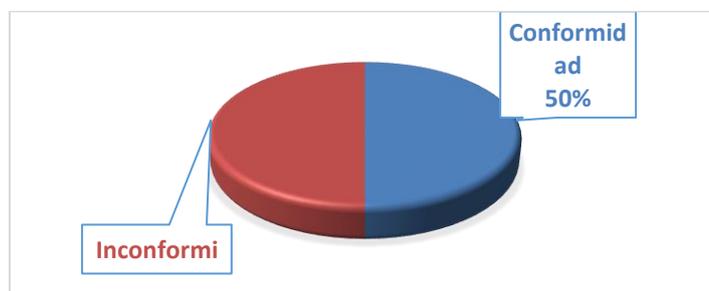


Gráfico N.º 13 Pregunta # 9

DESCRIPCION	PORCENTAJE
Conformidad	50%
Inconformidad	50%
TOTAL:	100%

Elaborado: Tania Toala Reyes.

Análisis e Interpretación: el 50% se encuentra Conforme con trabajar con una aplicación web y un 50% Inconforme.

10. ¿Ya han tenido algún tipo de planeación de trabajar con una aplicación Web que reemplace la forma rustica de laborar?

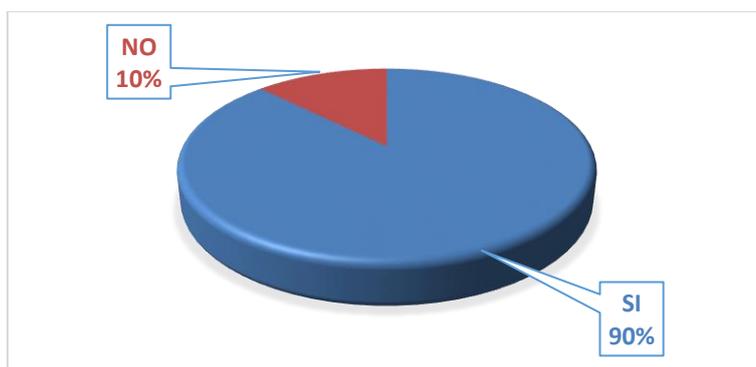


Gráfico N.º 14 Pregunta # 10

DESCRIPCION	PORCENTAJE
SI	90%
NO	10%
TOTAL:	100%

Elaborado: Tania Toala Reyes.

Análisis e Interpretación: se indica que la mayoría con un 90% SI cree que están en la necesidad de usar una aplicación Web y solo 10% NO.

4.3.2. ANÁLISIS DE ENTREVISTA

En esta entrevista, el autor principal que es el encargado de la entrega del producto el cual es Oswaldo Huacón de la cafetería "Biscuits By Nane".

1. ¿Qué necesidad hay para que la cafetería tenga mayor marketing?

Se considera la creación de una aplicación web para que así la cafetería incremente sus clientes.

2. ¿En la actualidad cual es el proceso de marketing que tiene la cafetería?

Publicidad por medio de volantes, propagandas televisivas e redes sociales.

3. ¿Usted cree que teniendo una aplicación web incrementaría el negocio?

Generalmente es lo que los clientes de alguna manera lo piden ya que es el medio más utilizado en estos tiempos.

4. ¿Usted necesita un sistema para llevar satisfactoriamente la entrega de los productos?

Considero que si es necesario habría mejor entendimiento en las ventas y satisfacción al cliente.

5. ¿Con que tipo de cosas contaría la aplicación web para mejorar las ventas de la cafetería?

Con todos los menú actualizados, precios y sobretodo con una base de datos donde podamos contarnos mejor con los clientes y sus comentarios hacia la cafetería.

Conclusión de la interpretación

La cafetería Biscuits by Nane no cuenta con una aplicación web que tenga toda la información sobre el negocio ya que esto ha reducido sus ventas, pero con la creación de la aplicación web ayudara a implementar el marketing y ventas.

4.4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.4.1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Describen lo que el sistema debe hacer. Estos requerimientos dependen del tipo de software que se desarrolle, de los posibles usuarios del software y del enfoque general tomado por la organización al redactar requerimientos. (Sosa A. O., 2010)

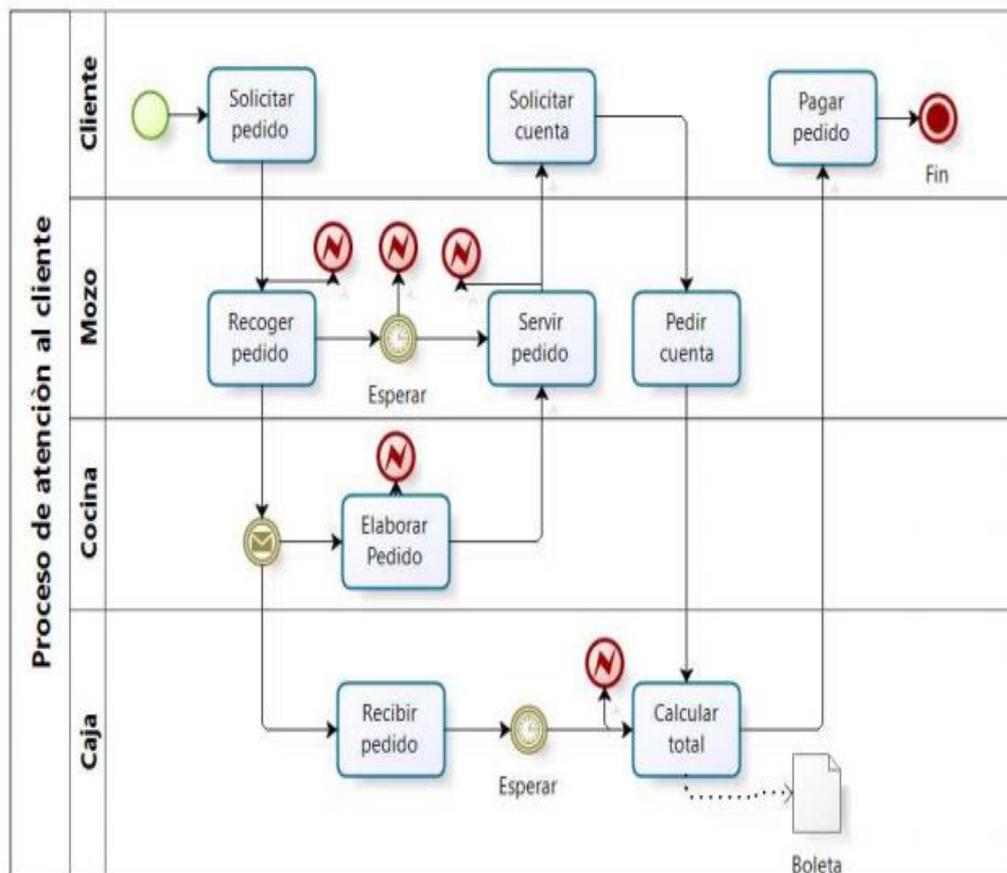
4.4.2. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

Son aquellos requerimientos que no se refieren directamente a las funciones específicas que proporciona el sistema, sino a las propiedades emergentes de éste como la fiabilidad, el tiempo de respuesta y la capacidad de almacenamiento. De forma alternativa, definen las restricciones del sistema como la capacidad de los dispositivos de entrada/salida y las representaciones de datos que se utilizan en las interfaces del sistema. (Sosa A. O., 2010)

4.4.3. WIX

Es una herramienta gratuita on line para sitios web con mucha facilidad y gran atractivo, ya que están basados en tecnología flash lo que le entrega a estos sitios, grandes posibilidades de animación y personalización a partir de una serie de diseños predeterminados de planillas a elección. (Dianta, 2010).

4.4.4. DIAGRAMA DE CASOS DE USO



4.4.5. DISEÑO DE PANTALLAS.

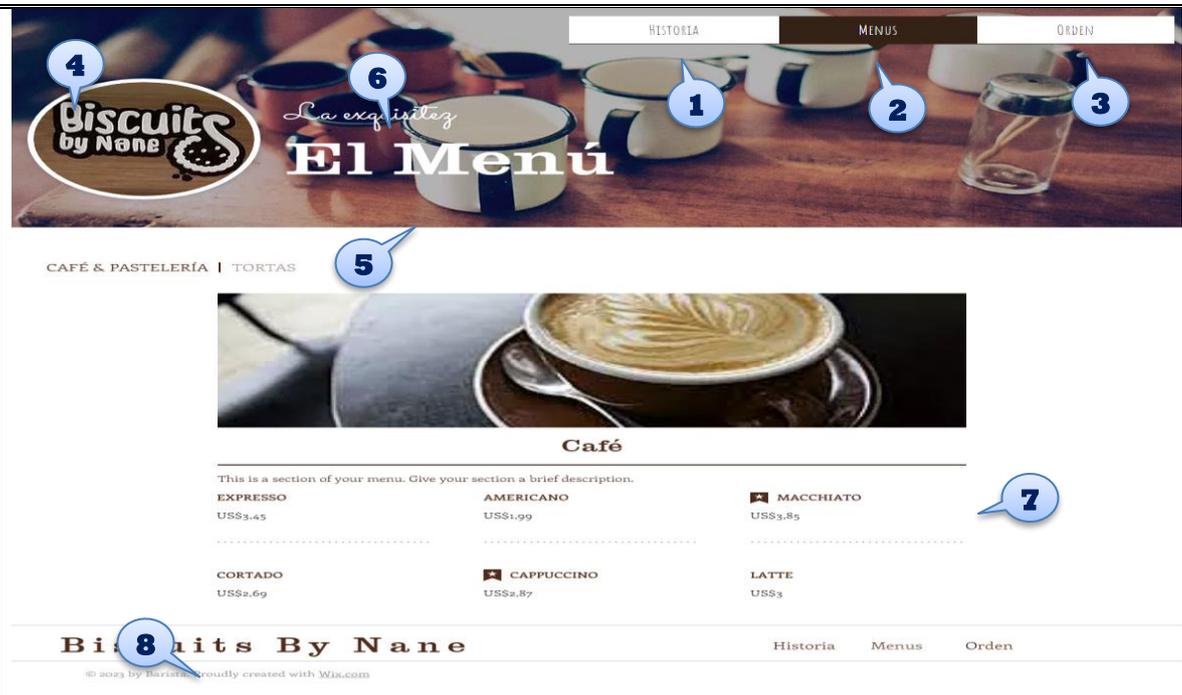
	Diseño de Pantallas	Pantalla 1 de 16
		Fecha de elaboración: 28/08/2018
Autor: Tania Toala Reyes	Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018	Modulo: Index

Descripción: Inicio

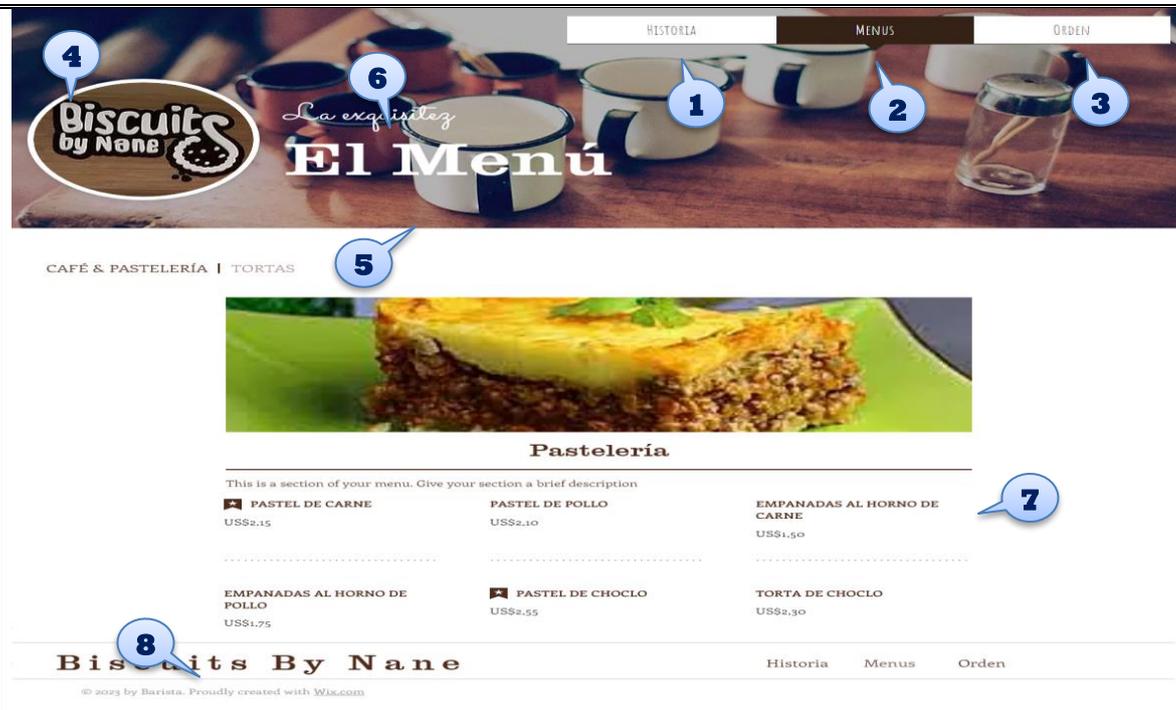


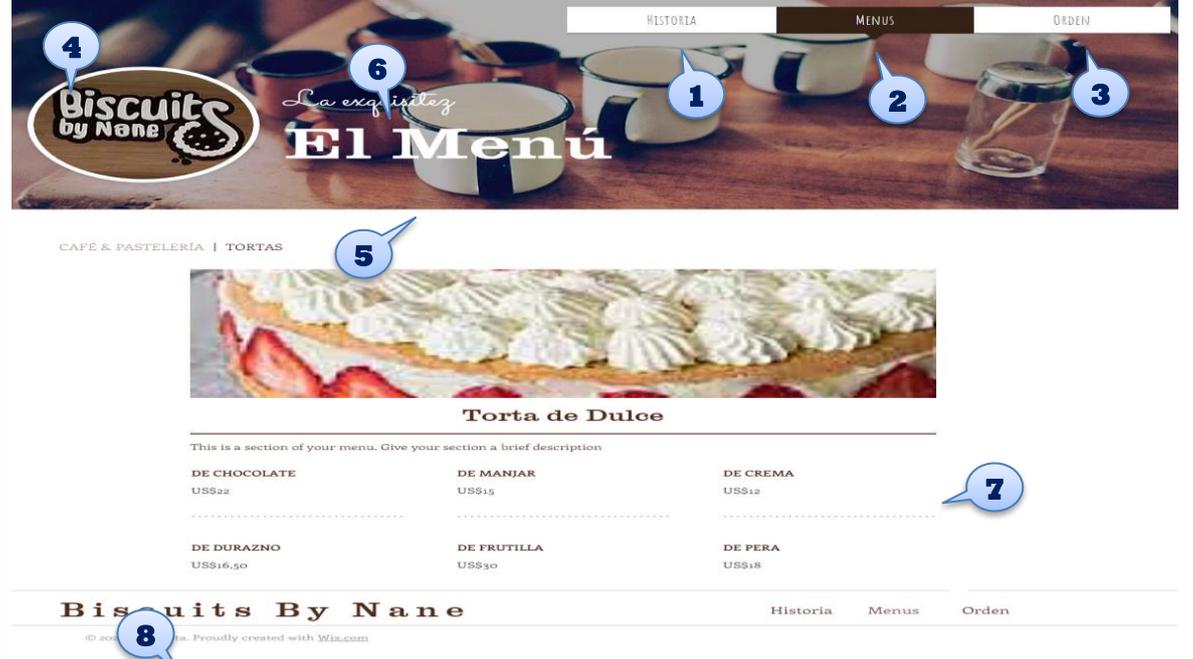
Ítem	Descripción	Control
1	Historia	a href="historia.html"
2	Menús	a href="menus.html"
3	Orden	a href="orden.html"
4	Logo de la empresa	img src="logo.jpg"
5	Nombre de empresa	txt.nombre
6	Slogan	txt.slogan
7	Imagen de marketing	img src="marck.jpg"
8	Presentación de la empresa	txt.present.index

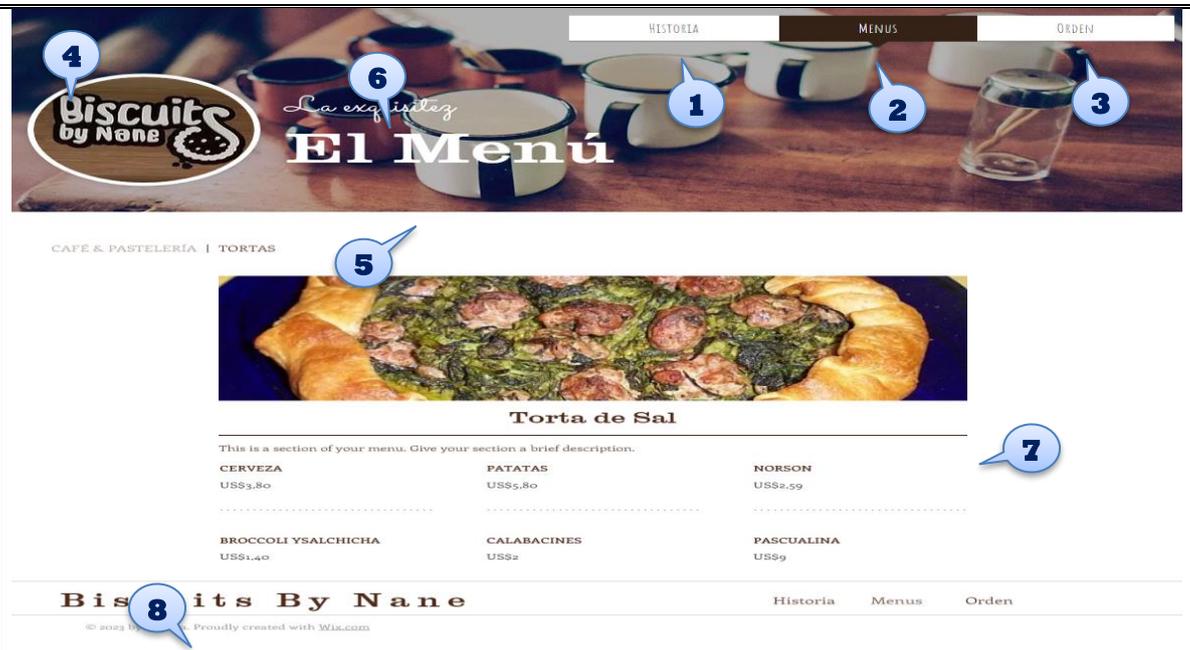
 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología <small>Registro de CONESUP 09-030</small></p>	<p align="center">Diseño de Pantallas</p>	<p align="center">Pantalla 2 de 16</p> <p align="center">Fecha de elaboración: 28/08/2018</p>
<p align="center">Autor: Tania Toala Reyes</p>	<p align="center">Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018</p>	<p align="center">Modulo: Historia</p>
<p>Descripción: Presentación de la historia de la empresa</p>		
		
Ítem	Descripción	Control
1	Historia	a href="historia.html"
2	Menú	a href="menus.html"
3	Orden	a href="orden.html"
4	Logo de la empresa	img src="logo.jpg"
5	Nombre de la página	txt.nombre
6	Slogan	txt.slogan
7	Imagen de marketing	img src="marck.jpg"
8	Presentación de la historia de la empresa	txt.present.historia

	Diseño de Pantallas	Pantalla 3 de 16
		Fecha de elaboración: 28/08/2018
Autor: Tania Toala Reyes	Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018	Modulo: Menú - Café
Descripción: Presentación de los menú y precios de café		
		
Ítem	Descripción	Control
1	Historia	a href="historia.html"
2	Menú	a href="menus.html"
3	Orden	a href="orden.html"
4	Logo de la empresa	img src="logo.jpg"
5	Nombre de la página	txt.nombre
6	Slogan	txt.slogan
7	Imagen de marketing	img src="marck.jpg"
8	Presentación del menú de café	txt.menu.cafe

 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología <small>Registro de CONESUP 09-030</small></p>	<p align="center">Diseño de Pantallas</p>	<p align="center">Pantalla 4 de 16</p> <p align="center">Fecha de elaboración: 28/08/2018</p>
<p align="center">Autor: Tania Toala Reyes</p>	<p align="center">Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018</p>	<p align="center">Modulo: Menú - Dulces</p>
<p>Descripción: Presentación de los menú y precios de dulces</p>		
		
<p>Ítem</p>	<p>Descripción</p>	<p>Control</p>
<p>1</p>	<p>Historia</p>	<p>a href="historia.html"</p>
<p>2</p>	<p>Menú</p>	<p>a href="menus.html"</p>
<p>3</p>	<p>Orden</p>	<p>a href="orden.html"</p>
<p>4</p>	<p>Logo de la empresa</p>	<p>img src="logo.jpg"</p>
<p>5</p>	<p>Nombre de la página</p>	<p>txt.nombre</p>
<p>6</p>	<p>Slogan</p>	<p>txt.slogan</p>
<p>7</p>	<p>Imagen de marketing</p>	<p>img src="marck.jpg"</p>
<p>8</p>	<p>Presentación del menú de dulces</p>	<p>txt.menu.dulce</p>

	Diseño de Pantallas	Pantalla 5 de 16
		Fecha de elaboración: 28/08/2018
Autor: Tania Toala Reyes	Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018	Modulo: Menú - Pastelería
Descripción: Presentación de los menú y precios de pastelería		
		
Ítem	Descripción	Control
1	Historia	a href="historia.html"
2	Menú	a href="menus.html"
3	Orden	a href="orden.html"
4	Logo de la empresa	img src="logo.jpg"
5	Nombre de la página	txt.nombre
6	Slogan	txt.slogan
7	Imagen de marketing	img src="marck.jpg"
8	Presentación del menú de pastelería	txt.menu.pasteleria

 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Registro de CONESUP 09-030</p>	<p align="center">Diseño de Pantallas</p>	<p align="center">Pantalla 6 de 16</p> <p align="center">Fecha de elaboración: 28/08/2018</p>
<p align="center">Autor: Tania Toala Reyes</p>	<p align="center">Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018</p>	<p align="center">Modulo: Menú - Tortas Dulces</p>
<p>Descripción: Presentación de los menú y precios de las tortas de dulce</p>		
		
Ítem	Descripción	Control
1	Historia	a href="historia.html"
2	Menú	a href="menus.html"
3	Orden	a href="orden.html"
4	Logo de la empresa	img src="logo.jpg"
5	Nombre de la página	txt.nombre
6	Slogan	txt.slogan
7	Imagen de marketing	img src="marck.jpg"
8	Presentación del menú y precios de las tortas de dulces	txt.menu.tor.dul

	Diseño de Pantallas	Pantalla 7 de 16
		Fecha de elaboración: 28/08/2018
Autor: Tania Toala Reyes	Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018	Modulo: Menú - Tortas Sal
Descripción: Presentación de los menú y precios de las tortas de sal		
		
Ítem	Descripción	Control
1	Historia	a href="historia.html"
2	Menú	a href="menus.html"
3	Orden	a href="orden.html"
4	Logo de la empresa	img src="logo.jpg"
5	Nombre de la página	txt.nombre
6	Slogan	txt.slogan
7	Imagen de marketing	img src="marck.jpg"
8	Presentación del menú y precios de las tortas de sal	txt.menu.tor.sal

	Diseño de Pantallas	Pantalla 8 de 16
		Fecha de elaboración: 28/08/2018
Autor: Tania Toala Reyes	Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018	Modulo: Pedidos - Menú

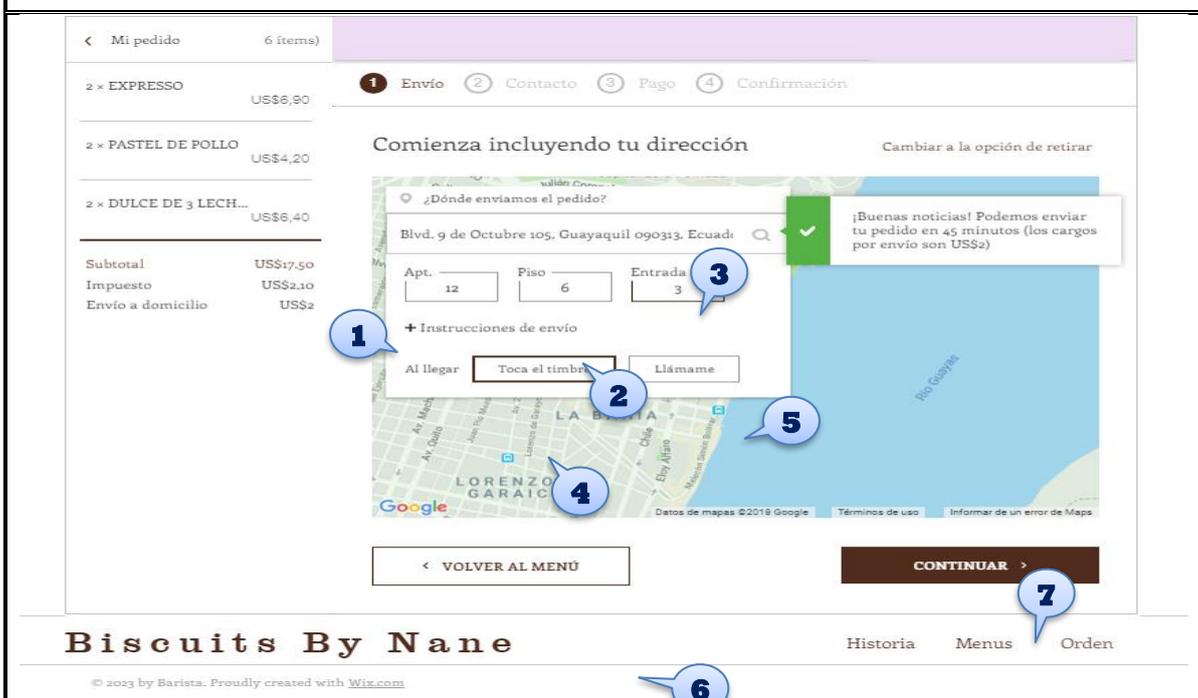
Descripción: Presentación de los menú y realizar los pedidos



Ítem	Descripción	Control
1	Historia	a href="historia.html" 
2	Menú	a href="menus.html"
3	Orden	a href="orden.html"
4	Logo de la empresa	img src="logo.jpg"
5	Nombre de la página	txt.nombre.menu
6	Slogan	txt.slogan
7	Nombre de sección de pedidos	txt.pedidos
8	Presentación de los platos a escoger	txt.platos
9	Botón que hace el pedido	button.pedir

	Diseño de Pantallas	Pantalla 9 de 16
		Fecha de elaboración: 28/08/2018
Autor: Tania Toala Reyes	Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018	Modulo: Pedidos - Dirección

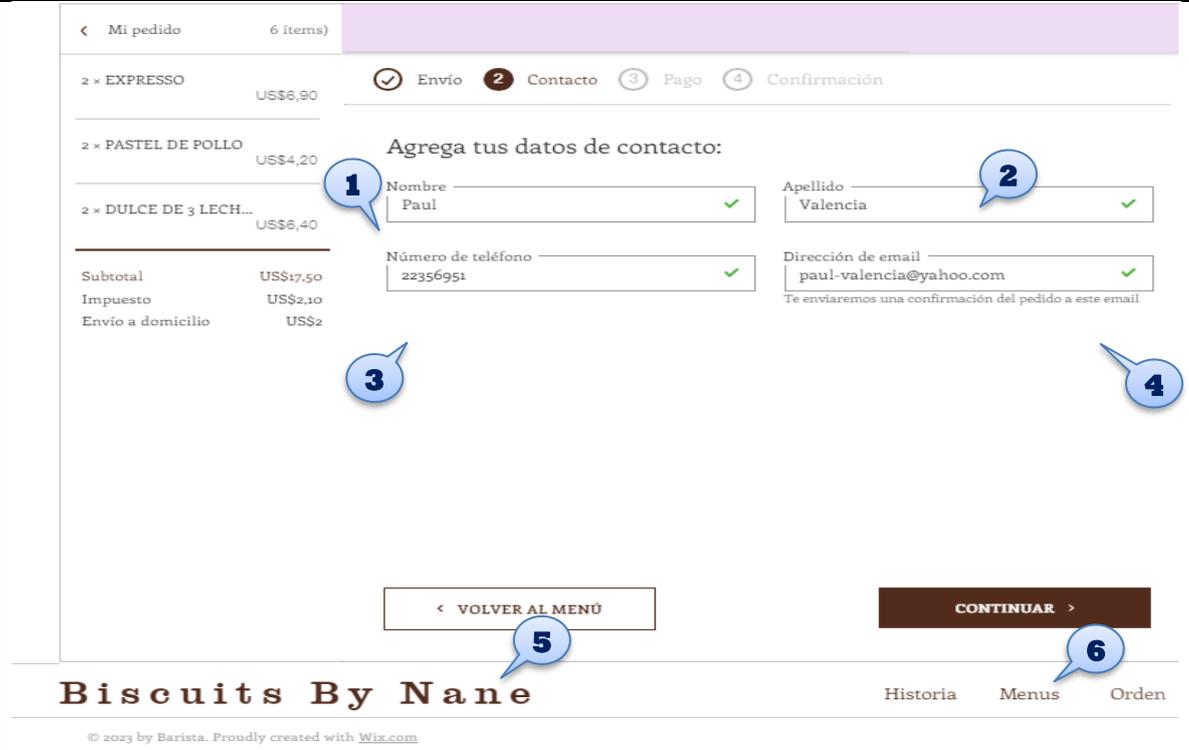
Descripción: Ingresar dirección



Ítem	Descripción	Control
1	Ingresar N° de apartamento	<code><input type="number" name="apart"/></code>
2	Ingresar N° de piso	<code><input type="number" name="piso"/></code>
3	Ingresar N° de entrada	<code><input type="number" name="entra"/></code>
4	Tocar el timbre	<code>button.timbre</code>
5	Llámame	<code>button.llamar</code>
6	Volver al menú	<code>button.menu</code>
7	Continuar	<code>button.continuar</code>

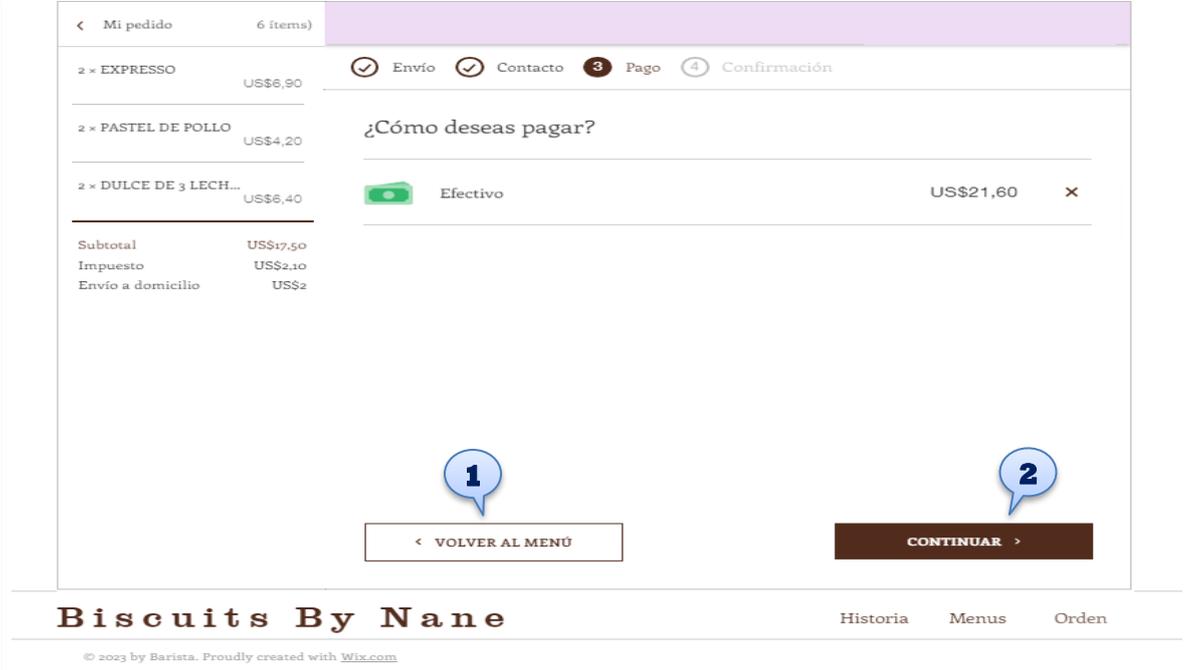
	Diseño de Pantallas	Pantalla 10 de 16
		Fecha de elaboración: 28/08/2018
Autor: Tania Toala Reyes	Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018	Modulo: Pedidos - Contacto

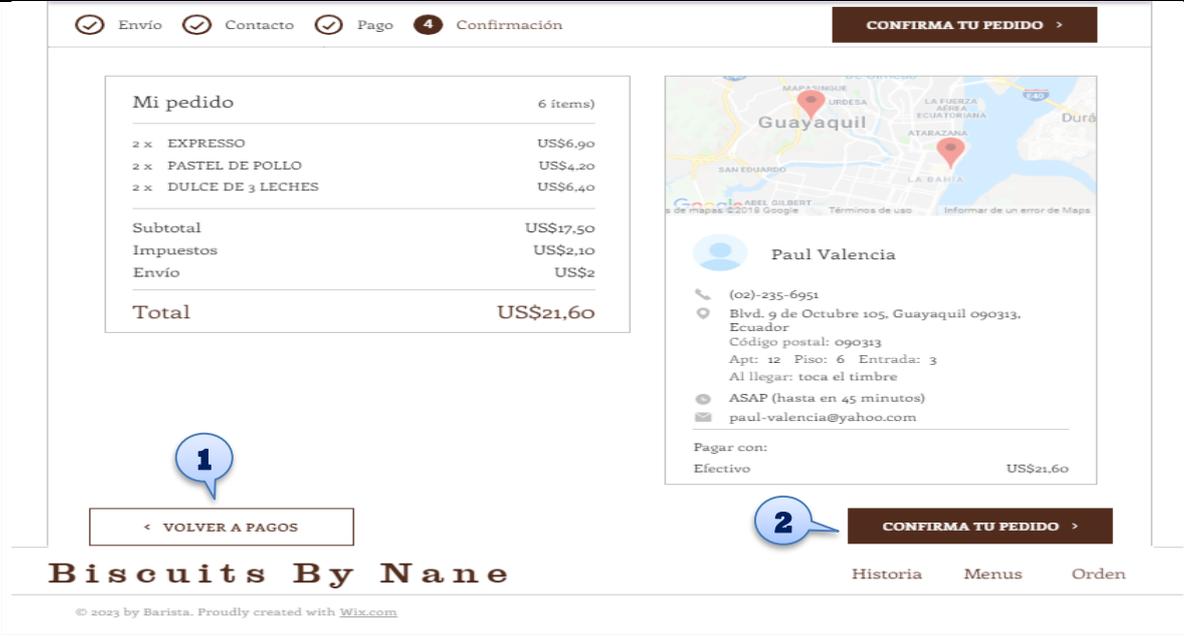
Descripción: Ingresar datos del contacto



The screenshot shows a mobile application interface for 'Biscuits By Nane'. At the top, there is a progress bar with four steps: 'Envío' (checked), 'Contacto' (active), 'Pago', and 'Confirmación'. Below the progress bar, there is a list of items: 2 x EXPRESSO (US\$6,90), 2 x PASTEL DE POLLO (US\$4,20), and 2 x DULCE DE 3 LECH... (US\$6,40). The subtotal is US\$17,50, with a tax of US\$2,10 and shipping of US\$2. The contact information form is titled 'Agrega tus datos de contacto:' and includes four fields: 'Nombre' (Paul), 'Apellido' (Valencia), 'Número de teléfono' (22356951), and 'Dirección de email' (paul-valencia@yahoo.com). Each field has a green checkmark. Below the form are two buttons: 'VOLVER AL MENÚ' and 'CONTINUAR'. The footer includes the brand name 'Biscuits By Nane', navigation links for 'Historia', 'Menus', and 'Orden', and a copyright notice: '© 2023 by Barista. Proudly created with Wix.com'. Numbered callouts 1-6 point to the following elements: 1. Name input field, 2. Last Name input field, 3. Phone Number input field, 4. Email input field, 5. 'VOLVER AL MENÚ' button, 6. 'CONTINUAR' button.

Ítem	Descripción	Control
1	Ingresar nombre	<input type="text" name="nom"/>
2	Ingresar apellido	<input type="text" name="ape"/>
3	Ingresar N° de teléfono	<input type="number" name="entra"/>
4	Ingresar e-mail	<input type="text" name="email"/>
5	Volver al menú	button.menu
6	Continuar	button.continuar

 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Registro de CONESUP 09-030</p>	<p align="center">Diseño de Pantallas</p>	<p align="center">Pantalla 11 de 16</p> <p align="center">Fecha de elaboración: 28/08/2018</p>
<p align="center">Autor: Tania Toala Reyes</p>	<p align="center">Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018</p>	<p align="center">Modulo: Pedidos - Pago</p>
<p>Descripción: Como realizar el pago</p>		
		
<p>Ítem</p>	<p>Descripción</p>	<p>Control</p>
<p>1</p>	<p>Volver al menú</p>	<p>button.menu</p>
<p>2</p>	<p>Continuar</p>	<p>button.continuar</p>

	Diseño de Pantallas	Pantalla 12 de 16									
		Fecha de elaboración: 28/08/2018									
Autor: Tania Toala Reyes	Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018	Modulo: Pedidos - Confirmación									
Descripción: Como realizar el pago											
											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ítem</th> <th>Descripción</th> <th>Control</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Volver a pagos</td> <td>button.volver.pagos</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Confirmar pedidos</td> <td>button.confirmar</td> </tr> </tbody> </table>	Ítem	Descripción	Control	1	Volver a pagos	button.volver.pagos	2	Confirmar pedidos	button.confirmar		
Ítem	Descripción	Control									
1	Volver a pagos	button.volver.pagos									
2	Confirmar pedidos	button.confirmar									

	Diseño de Pantallas	Pantalla 13 de 16
		Fecha de elaboración: 28/08/2018
Autor: Tania Toala Reyes	Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018	Modulo: Nuevos pedidos

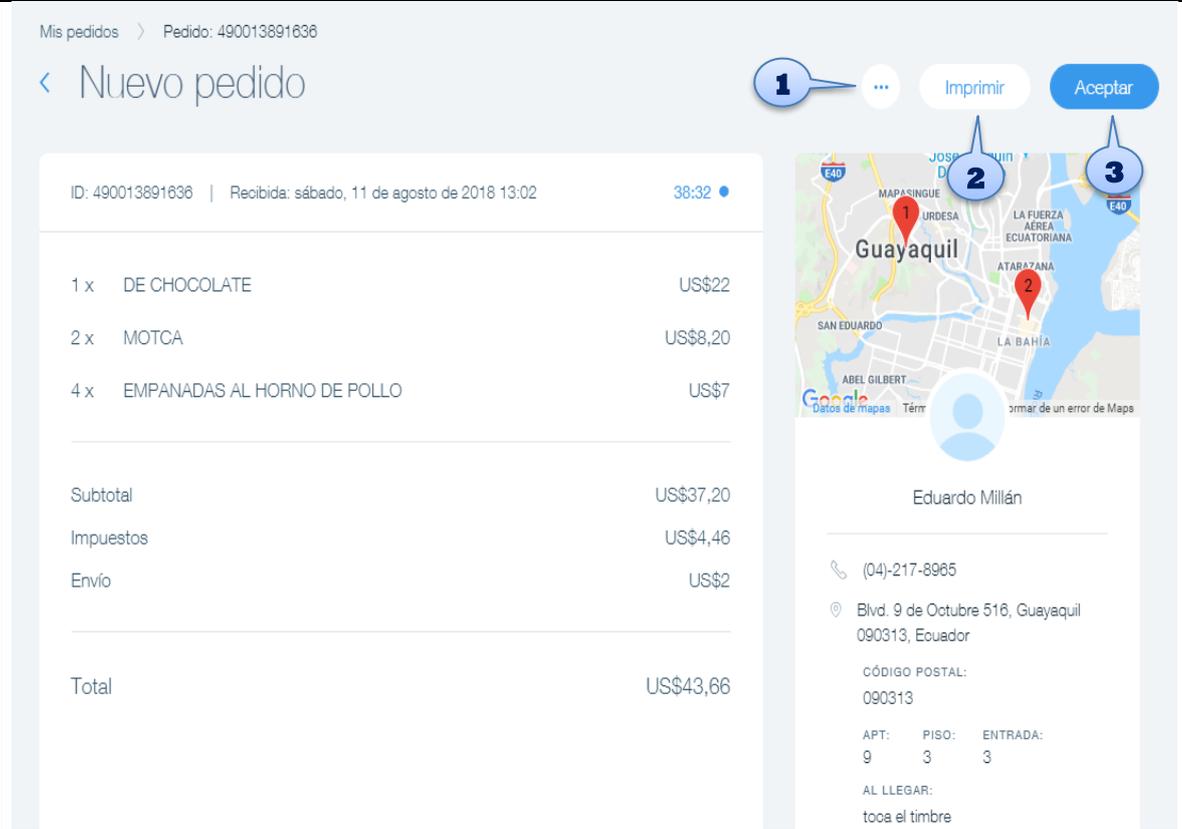
Descripción: Presentan los nuevos pedidos que se han realizado



Ítem	Descripción	Control
1	Nuevos pedidos	a href="nupe.html"
2	En curso	a href="encu.html"
3	Todos los pedidos	a href="tope.html"
4	Buscar	button.buscar
5	Ajustes	button.ajustes
6	Detalles	button.detalles

	Diseño de Pantallas	Pantalla 14 de 16
		Fecha de elaboración: 28/08/2018
Autor: Tania Toala Reyes	Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018	Modulo: Nuevo pedido

Descripción: Presentan el nuevo pedido



Ítem	Descripción	Control
1	Detalles	button.detalles
2	Imprimir	button.imprimir
3	Aceptar	button.aceptar

	Diseño de Pantallas	Pantalla 15 de 16
		Fecha de elaboración: 28/08/2018
Autor: Tania Toala Reyes	Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018	Modulo: En curso

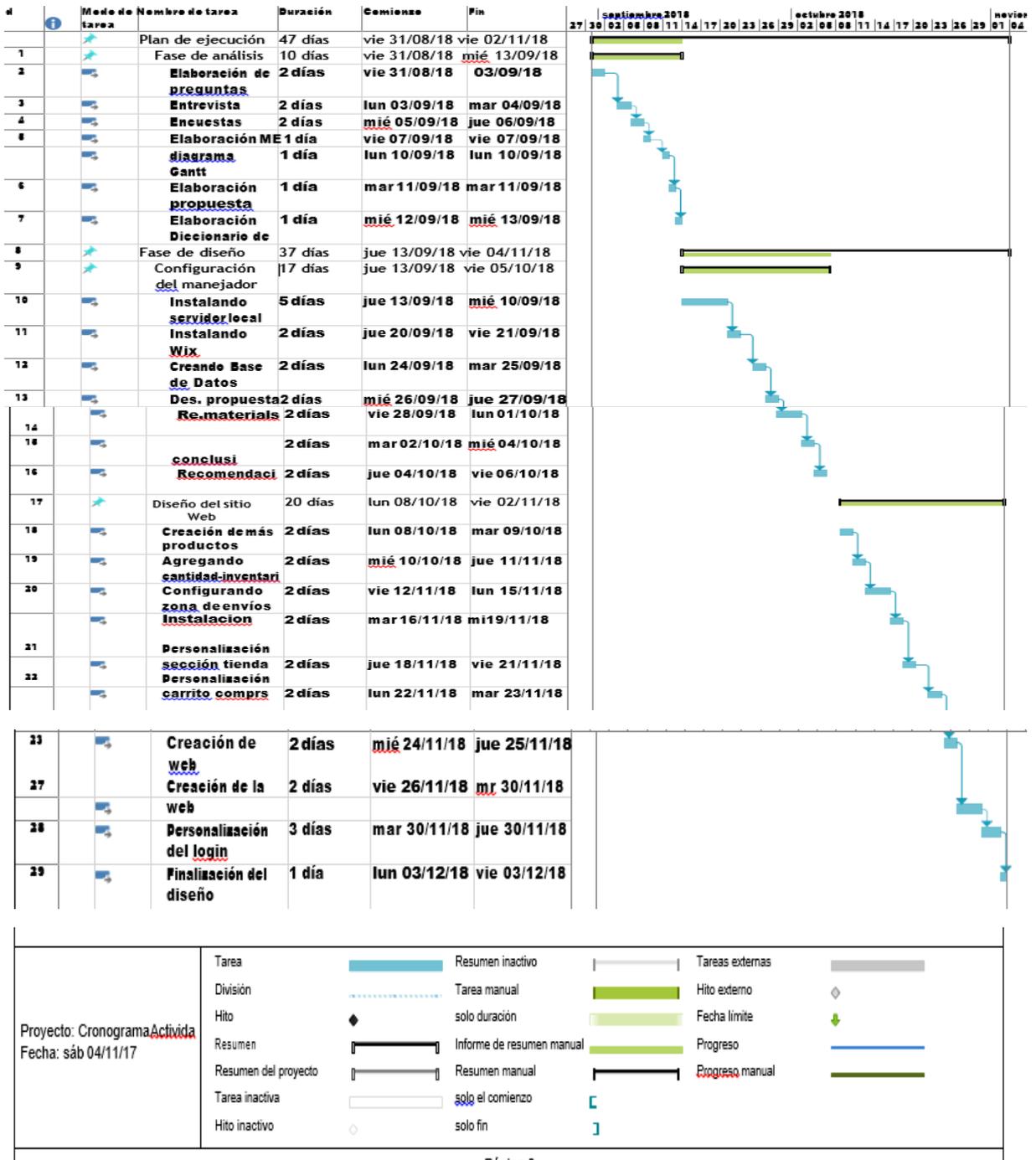
Descripción: Presentan los pedidos en curso



Ítem	Descripción	Control
1	Nuevos pedidos	a href="nupe.html"
2	En curso	a href="encu.html"
3	Todos los pedidos	a href="tope.html"
4	Buscar	button.buscar
5	Ajustes	button.ajustes
6	Detalles	button.detalles

	Diseño de Pantallas	Pantalla 16 de 16
		Fecha de elaboración: 28/08/2018
Autor: Tania Toala Reyes	Proyecto: Diseño de una aplicación Web para la gestión de pedidos, en la cafetería Biscuits By Nane de la ciudad de Guayaquil 2018	Modulo: Todos los pedidos
Descripción: Presentan todos los pedidos		
Ítem	Descripción	Control
1	Nuevos pedidos	a href="nupe.html"
2	En curso	a href="encu.html"
3	Todos los pedidos	a href="tope.html"
4	Buscar	button.buscar
5	Ajustes	button.ajustes
6	Detalles	button.detalles

4.4.6. Diagrama de Gantt



4.4.7. Hardware

Se utilizó la siguiente computadora para el diseño de la aplicación web.

- ✓ Procesador Intel ® Core ™ i5
- ✓ Memoria (RAM)
- ✓ Disco duro HDD de 1 TB
- ✓ Tipo de sistema: Sistema operativo de 64 bits, procesador x64.
- ✓ Conexión a internet

4.4.8. Presupuestos Generales

Tabla N.º 2 Presupuestos Generales

DESCRIPCIÓN	COSTO
Materiales	\$50,00
Informáticos	\$500,00
Otros Gastos	\$150,00
TOTAL:	\$700,00

Elaborado: Tania Toala Reyes

5. CONCLUSIONES

- ✓ La tecnología hoy en día brinda grandes oportunidades de crecimiento de las empresas al nivel mundial, en la actualidad las personas dedican más su tiempo a actividades familiares y prefieren pedir sus comidas a domicilio para estar a gusto en la comodidad de sus casas sin tener que salir a comprar, debido a las opiniones y criterios de los clientes se pudo realizar de la mejor manera la aplicación web y una mejorando las estrategias de satisfacción al cliente.
- ✓ Los pedidos a domicilio es fundamental para una empresa de comida en este caso la cafetería Biscuits by Nane la implementación de la aplicación web ayudó a que la empresa tenga mayor productividad en las ventas, mayor número de clientes y sobretodo la competitividad con las otras cafeterías ya que ayudó también al desarrollo de la publicidad.
- ✓ La aplicación web ofrece a los clientes un manejo rápido, confiable e interactivo ya que facilita la visualización de los productos y precios que se ofrecen en la cafetería del mismo modo el proceso de agregar productos a la lista de pedidos para luego enviarla, con la aplicación web se mejoró y se redujo el tiempo de recepción de pedidos a domicilio.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ Capacitar a los trabajadores para que no haya errores en el desarrollo de la aplicación web o eliminación de información ya que esto puede causar inconformidad a los clientes.
- ✓ La aplicación web debe mantener una actualización frecuente de información y productos nuevos que ofrecerán en la cafetería para que la aplicación web brinde información actualizada y no haya inconvenientes a la hora de hacer un pedido.
- ✓ En recomendable hacer respaldos por lo menos una vez por semana ya que la aplicación web puede ser afectada por un virus informático y se pueda eliminar la información.
- ✓ Realizar cada vez y cuando un estudio sobre la satisfacción de los clientes sobre el proceso de pedidos a domicilio para poder conocer los malestares o implantaciones que se puedan generar y poder mejorar el negocio mejorando la aplicación web.
- ✓ Hay la posibilidad de realizar una aplicación móvil para mayor satisfacción del cliente, ya que por medio de su teléfono móvil de una manera mucho más fácil y sencilla puedan los clientes acceder al menú de la cafetería y hacer sus respectivos pedidos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aiteco*. (s.f.). Obtenido de <https://www.aiteco.com/que-es-un-proceso/>
- Aledo Hernández, A. J. (2017). *XVIII Jornadas de Ingeniería Telemática*. València: Universidad Politécnica de València.
- Angulo, J. C. (2015). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9962/1/PTG-753-Mor%C3%A1n%20Angulo%20Juan%20Carlos.pdf>
- Arabako Campusa*. (s.f.). Obtenido de <http://www.vc.ehu.es/jiwotvim/ISOFT2010-2011/Teoria/BloqueIV/HTML.pdf>
- Avecedo Ibáñez, A., & López Martín, A. (1986). *El proceso de la entrevista*. LIMUSA.
- Bajo, M. (2004). *Universidad Politécnica de Madrid*. Obtenido de Universidad Politécnica de Madrid: <http://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacionyevaluacion/analisisSintesis>
- Balestrini. (1997).
- Business, I. T. (7 de Octubre de 2014). *I2B*. Obtenido de I2B: <http://www.i2btech.com/blog-i2b/tech-deployment/los-beneficios-de-implementar-la-metodologia-agil/>
- Camps Paré, R., Casillas Santillán, L. A., & Costal Costa, D. (2005). *Base de Datos*. Barcelona: Eureka Media, SL.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires.
- Comunidad de Madrid*. (s.f.). Obtenido de http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/GuiaEmprendedor/tema7/F49_7.9_WEB.pdf
- Córdoba, C. (12 de 11 de 2012). *Fondo de Olla*. Obtenido de <http://www.fondodeolla.com/nota/el-delivery-no-es-cosa-nueva/>
- Daniela, E. (2017). Importancia de la aplicación de herramientas digitales para alcanzar el posicionamiento online de una empresa. *Social Media Lideres*, 1.
- De la Parra Vallejo, B. (2011). *SENA*. Obtenido de SENA: https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/137126_1_VIRTUAL/contenidos/oaaps/oaap2/oas/oa_almacenamientoeinv/recursos/oc.pdf
- Dianta, A. V. (2010). *Wix – Herramienta de Construcción de Sitio Web*.
- Economía*. (s.f.). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/consumidor>
- EcuRed*. (s.f.). Obtenido de [https://www.ecured.cu/Control_\(Administraci%C3%B3n\)](https://www.ecured.cu/Control_(Administraci%C3%B3n))

- El Comercio*. (3 de 07 de 2014). Obtenido de <https://www.elcomercio.com/tendencias/reparto-comida-domicilio-extiende-ecuatorianos-ecuador-tendencia-servicio.html>
- Eumed*. (s.f.). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>
- Everon, D. (13 de mayo 2017). Importancia de la aplicación de herramientas digitales para alcanzar el posicionamiento online de una empres. *Social Media Lideres*, 1.
- Fabbri, M. (2014). *Universidad Nacional de Rosario*. Obtenido de Universidad Nacional de Rosario:
<http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/solefabri1.htm>
- FactuAgil*. (s.f.). Obtenido de <https://tusfacturasonline.com/que-son-empresas-pyme-significado-pyme-tipos/>
- Filmultimedia. (2012). Importancia aplicacion web. 1.
- Fowler, M. (2013). *MartinFowler*. Obtenido de <https://www.martinfowler.com/articles/newMethodology.html>
- Gieicom*. (s.f.). Obtenido de <https://gieicom.com/que-es-un-wms-y-como-te-ayuda-en-tu-centro-de-distribucion/>
- Gómez Fuentes, M. (2013). *Base de datos*. Universidad Autonoma Metropolitana.
- Grifol, D. (s.f.). *DanielGrifol*. Obtenido de <http://danielgrifol.es/metodologias-de-desarrollo-agil-scrum/>
- Hott Vidal, K. D., & Toro Oyarzún, S. Á. (2011). Obtenido de <http://www.telematica.ut fsm.cl/telematica/site/artic/20121008/asocfile/20121008171131/hottklaus.pdf>
- Immoempire*. (2008). Obtenido de <http://immoempire.com/73040318-Metodo-inductivo-deductivo.html>
- Java*. (s.f.). Obtenido de https://www.java.com/es/download/faq/whatis_java.xml
- LucidChart*. (s.f.). Obtenido de <https://www.lucidchart.com/pages/es/qu%C3%A9-es-el-lenguaje-unificado-de-modelado-uml>
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. México: PEARSON.
- Mario Tamayo y Tamayo. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: LIMUSA.
- Martínez, E., & Sánchez, S. (2012). *Instrumentos para recabar datos*. España.
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México, México.
- Metro*. (s.f.). Obtenido de <http://diariometro.com.ni/nacionales/41365-el-boom-del-delivery/>

- Muller, M. (2016). *Fundamentos de Administración de Inventarios* (Primera ed.). Norma.
- Museu Do Café*. (s.f.). Obtenido de <http://www.museudocafe.org.br/es/cafeteria-es/la-historia-de-las-cafeterias/>
- Nafria, I. (27 de 07 de 1999). *La Vanguardia*. Obtenido de <http://blogs.lavanguardia.com/cronica/de-clasificados-a-webmercials/>
- Palacio, J. (2008). *Gestión de proyectos Scrum Manager*. Ecuador: Safe Creative.
- Parra Rios, D. C. (2012). Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3683/ParraDiana2012.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- PHILIPS. (9 de 07 de 2014). Obtenido de <http://www.mimundo.philips.es/como-llego-el-cafe-a-america/>
- Pino Reyes, J. J. (s.f.). *DevCode*. Obtenido de <https://devcode.la/blog/que-es-html/>
- Pressman, R. (2010). *Ingeniería del software*. New York: Mc Graw Hill.
- Rosenberg, D., & Scrott, K. (1999). Proceso de desarrollo Iconix.
- Sabino, C. (1992). *El Proceso de la Investigación*. Caracas: Panapo.
- Schwaber, K., & Sutherland, J. (Julio de 2013). *SCRUM GUIDES*. Obtenido de <http://www.scrumguides.org/docs/scrumguide/v1/scrum-guide-es.pdf>
- Semerena, Y. (s.f.). *QuestionPro*.
- Significados*. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/rol/>
- Sosa, A. O. (2010). *Planificación y Modelado*. Escarcega.
- Sosa, A. O. (2010). *Planificación y Modelado*. Escarcega.
- Trejos Noreña, A. (2016). *Ingeniería Industrial*. Obtenido de Ingeniería Industrial: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>
- W3C. (s.f.). Obtenido de <https://www.w3.org/standards/webdesign/htmlcss>
- Zapata Cortes, J. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios*. Medellín, Colombia: ESUMER.

ANEXOS

Anexo N.º 1 Encuesta.

1. ¿Cuando un cliente solicito un pedido constantemente obtuvieron éxito en la entrega del mismo?
2. ¿Le gustaría que Biscuits by Nane cuente con una aplicación Web, donde se solicite y controle los pedidos de los clientes?
3. ¿Considera usted que los pedidos deban controlarse de acuerdo al tiempo de entrega por medio de una aplicación Web?
4. ¿Se le complica realizar la búsqueda de las direcciones facilitadas por los clientes, y así poder realizar la entrega de los pedidos?
5. ¿Usted está de acuerdo que se genere y envíe una nota de venta electrónica hacia los clientes?
6. ¿Considera que se tendría en la aplicación web una facilidad en tener una información actualizada sobre el Menú hacia los clientes?
7. ¿El producto con mayor constancia en consumo se realiza más por servicio a domicilio o en los locales de Biscuits by Nane?
8. ¿El marketing realizado por los dueños de Biscuits by Nane ha dado un buen resultado para hacerse conocer entre el resto de cafeterías de la ciudad de Guayaquil?
9. ¿Se siente con satisfacción y/o conformidad de trabajar sin una aplicación Web?
10. ¿Ya han tenido algún tipo de planeación de trabajar con una aplicación Web que reemplace la forma rustica de laborar?

Anexo N.º 2 Portada del Proyecto.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN
COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

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

TEMA:

**DISEÑO DE UNA APLICACIÓN WEB PARA LA GESTIÓN DE
PEDIDOS A DOMICILIO, EN LA CAFETERÍA BISCUITS BY
NANE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL 2018**

AUTOR:

TANIA IVONNE TOALA REYES

TUTOR:

MSc. Ismelis Castellanos López

GUAYAQUIL, ECUADOR

2018

Anexo N.º 3 Certificación de aceptación del Tutor.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "DISEÑO DE UNA APLICACION WEB PARA LA GESTION DE PEDIDOS A DOMICILIO, EN LA CAFETERIA BISCUITS BY NANE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL 2018", y el problema de investigación se refiere a: ¿Cómo influye la falta de gestión de pedidos a domicilio en la disminución de las ventas de la cafetería Biscuits by Nane de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2018? presentado por TANIA IVONNE TOALA REYES como requisito previo para optar el título de:

TECNÓLOGO EN ANÁLISIS DE SISTEMA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado	Tutor		
Srta. Tania Toala Reyes	Iamella	Castellanos	López

Anexo N.º 4 Diccionario de Datos.

 <p style="font-size: small; margin: 0;">Registro de CONESUP 09-030</p>		Diccionario de Datos	Fecha de elaboración: 28/08/2018			
		Proyecto: Aplicación Web para la gestión de pedidos		Elaborado por: Tania Toala Reyes		
Página: 1 de 1		Nombre de la tabla: dbo.cliente				
DEFINICIÓN DEL REGISTRO						
Nº	Campo	Descripción	Tipo	Formatos		Reglas de validación
1	IDCliente	Almacena ID cliente	PK	I	5	NO NULO
2	CI / RUC	Almacena CI / RUC	PK	I	13	NO NULO
3	Nombre	Almacena nombre de cliente		VC	10	NO NULO
4	Apellido	Almacena apellido de cliente		VC	10	NO NULO
5	Dirección	Almacena dirección de cliente		VC	30	NO NULO
6	Teléfono	Almacena teléfono de cliente		VC	10	NO NULO
7	E_Mail	Almacena e-mail de cliente		VC	15	NO NULO
8	IDPago	Almacena pago de cliente	FK	I	5	NO NULO
9	IDNotaVenta	Almacena nota de venta de cliente	FK	I	5	NO NULO
10	IDPedidos	Almacena pedidos de cliente	FK	I	5	NO NULO
11	IDEmpleado	Almacena nombre de empleado	FK	I	5	NO NULO
OBSERVACIONES						
Tipo		Formato general			Formato numérico	
PK Clave Primaria FK Clave Foránea		N Numeric VC Varchar	C Char D Date	I Integer DC Decimal		

 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología <small>Registro de CONESUP 09-030</small></p>	Diccionario de Datos		Fecha de elaboración: 28/08/2018			
	Proyecto: Aplicación Web para la gestión de pedidos		Elaborado por: Tania Toala Reyes			
Página: 1 de 1		Nombre de la tabla: dbo.nota_venta				
DEFINICIÓN DEL REGISTRO						
Nº	Campo	Descripción	Tipo	Formatos		Reglas de validación
1	IDNotVent	Almacena ID nota de venta	PK	I	5	NO NULO
2	Fecha	Almacena fecha		N	8	NO NULO
3	Subtotal	Almacena subtotal		DC	5	NO NULO
4	IVA	Almacena IVA		DC	5	NO NULO
5	Envió	Almacena valor de envió		DC	3	NO NULO
6	ValorTotal	Almacena valor total		DC	5	NO NULO
7	IDCliente	Almacena ID cliente	FK	I	5	NO NULO
8	IDPagos	Almacena ID pagos	FK	I	5	NO NULO
OBSERVACIONES						
Tipo		Formato general			Formato numérico	
PK Clave Primaria FK Clave Foránea		N Numeric VC Varchar	C Char D Date	I Integer DC Decimal		

		Diccionario de Datos		Fecha de elaboración: 28/08/2018		
		Proyecto: Aplicación Web para la gestión de pedidos		Elaborado por: Tania Toala Reyes		
Página: 1 de 1		Nombre de la tabla: dbo.nota_venta_detalle				
DEFINICIÓN DEL REGISTRO						
Nº	Campo	Descripción	Tipo	Formatos		Reglas de validación
1	IDNotVentDet	Almacena ID detalle nota de venta	PK	I	5	NO NULO
2	Unidades	Almacena cantidad de unidades		I	10	NO NULO
3	ValorUnitario	Almacena valor unitario		DC	10	NO NULO
4	ValorTotal	Almacena valor total		DC	5	NO NULO
5	IDNotVent	Almacena ID nota de venta	FK	I	5	NO NULO
6	IDProducto	Almacena ID producto	FK	I	5	NO NULO
OBSERVACIONES						
Tipo		Formato general		Formato numérico		
PK Clave Primaria FK Clave Foránea		N Numeric VC Varchar	C Char D Date	I Integer DC Decimal		

	Diccionario de Datos		Fecha de elaboración: 28/08/2018			
	Proyecto: Aplicación Web para la gestión de pedidos		Elaborado por: Tania Toala Reyes			
Página: 1 de 1	Nombre de la tabla: dbo.producto					
DEFINICIÓN DEL REGISTRO						
Nº	Campo	Descripción	Tipo	Formatos		Reglas de validación
1	IDProducto	Almacena ID producto	PK	I	5	NO NULO
2	ValorUnitario	Almacena valor unitario		DC	10	NO NULO
3	ValorTotal	Almacena valor total		DC	5	NO NULO
4	Stock	Almacena stock		VC	2	NO NULO
OBSERVACIONES						
Tipo		Formato general			Formato numérico	
PK Clave Primaria FK Clave Foránea		N Numeric VC Varchar	C Char D Date	I Integer DC Decimal		

	Diccionario de Datos		Fecha de elaboración: 28/08/2018			
	Proyecto: Aplicación Web para la gestión de pedidos		Elaborado por: Tania Toala Reyes			
Página: 1 de 1	Nombre de la tabla: dbo.empleado					
DEFINICIÓN DEL REGISTRO						
Nº	Campo	Descripción	Tipo	Formatos		Reglas de validación
1	IDEmpleado	Almacena ID empleado	PK	I	5	NO NULO
2	Nombre	Almacena nombre de cliente		VC	10	NO NULO
OBSERVACIONES						
Tipo		Formato general			Formato numérico	
PK Clave Primaria FK Clave Foránea		N Numeric VC Varchar	C Char D Date	I Integer DC Decimal		

	Diccionario de Datos		Fecha de elaboración: 28/08/2018			
	Proyecto: Aplicación Web para la gestión de pedidos		Elaborado por: Tania Toala Reyes			
Página: 1 de 1	Nombre de la tabla: dbo.pedido					
DEFINICIÓN DEL REGISTRO						
Nº	Campo	Descripción	Tipo	Formatos		Reglas de validación
1	IDPedido	Almacena ID pedido	PK	I	5	NO NULO
2	Fecha	Almacena fecha		N	8	NO NULO
3	Estado	Almacena estado		VC	10	NO NULO
OBSERVACIONES						
Tipo		Formato general			Formato numérico	
PK Clave Primaria FK Clave Foránea		N Numeric VC Varchar	C Char D Date	I Integer DC Decimal		

	Diccionario de Datos		Fecha de elaboración: 28/08/2018			
	Proyecto: Aplicación Web para la gestión de pedidos		Elaborado por: Tania Toala Reyes			
Página: 1 de 1	Nombre de la tabla: dbo.pedidos					
DEFINICIÓN DEL REGISTRO						
Nº	Campo	Descripción	Tipo	Formatos		Reglas de validación
1	IDPedidos	Almacena ID pedidos	PK	I	5	NO NULO
2	Fecha	Almacena fecha		N	8	NO NULO
3	Estado	Almacena estado		VC	10	NO NULO
4	IDPedido	Almacena ID pedido	FK	I	5	NO NULO
OBSERVACIONES						
Tipo		Formato general			Formato numérico	
PK Clave Primaria FK Clave Foránea		N Numeric VC Varchar	C Char D Date	I Integer DC Decimal		

	Diccionario de Datos		Fecha de elaboración: 28/08/2018			
	Proyecto: Aplicación Web para la gestión de pedidos		Elaborado por: Tania Toala Reyes			
Página: 1 de 1	Nombre de la tabla: dbo.menu					
DEFINICIÓN DEL REGISTRO						
Nº	Campo	Descripción	Tipo	Formatos		Reglas de validación
1	IDMenu	Almacena ID menú	PK	I	5	NO NULO
2	IDProducto	Almacena ID producto	FK	I	5	NO NULO
OBSERVACIONES						
Tipo		Formato general			Formato numérico	
PK Clave Primaria FK Clave Foránea		N Numeric VC Varchar	C Char D Date	I Integer DC Decimal		

	Diccionario de Datos		Fecha de elaboración: 28/08/2018			
	Proyecto: Aplicación Web para la gestión de pedidos		Elaborado por: Tania Toala Reyes			
Página: 1 de 1	Nombre de la tabla: dbo.pagos					
DEFINICIÓN DEL REGISTRO						
Nº	Campo	Descripción	Tipo	Formatos		Reglas de validación
1	IDPagos	Almacena ID pagos	PK	I	5	NO NULO
2	Efectivo	Almacena efectivo		VC	2	NO NULO
3	Tarjeta	Almacena tarjeta		VC	2	NO NULO
OBSERVACIONES						
Tipo		Formato general			Formato numérico	
PK Clave Primaria FK Clave Foránea		N Numeric VC Varchar	C Char D Date	I Integer DC Decimal		