



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

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

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGA EN ANÁLISIS DE SISTEMAS**

**DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UNA PAGINA WEB PARA LA RESERVACIÓN Y GESTIÓN  
DE LOS DETALLES PERSONALIZADOS CHIC CRAFTSS EN LA  
CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2019**

**Autora: Menéndez Tubay Génesis Dayan**

**Tutor: PhD. Iván Darwin Tutillo Arcentales**

**Guayaquil-Ecuador**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto se lo dedico primeramente a Dios, a mis padres y hermano quienes han sido la guía en este camino de 3 años que duro la carrera, que con palabras de aliento y consejos me apoyaron incondicionalmente a nunca bajar los brazos en los momentos que todo se complicaba.

A mi enamorado, la ayuda que me ha brindado ha sido sumamente importante, estando a mi lado en todo momento incluso en las situaciones más difíciles siempre apoyándome. No fue sencillo culminar con éxito este proyecto, siempre siendo muy motivador diciéndome que lo lograríamos juntos.

**Génesis Dayan Menéndez Tubay**

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de tesis se lo agradezco en primer lugar a Dios por bendecirme habiéndome dado la sabiduría e inteligencia necesaria para haber logrado alcanzar este sueño tan anhelado.

Al instituto superior tecnológico bolivariano de tecnología, a todos los docentes y autoridades que formaron parte de esta trayectoria estudiantil por haberme dado la oportunidad de estudiar y ser una profesional, quienes supieron formarme hasta llegar a esta etapa final y poder cumplir con mi objetivo de graduarme.

De igual manera agradezco a mi tutor Ph.D. Iván Darwin Tutillo Arcentales, Mg quien con su conocimiento, experiencia y dedicación le dio guía a este proyecto

**Génesis Dayan Menéndez Tubay**



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

**TEMA:** Diseño de una página web para la reservación y gestión de los detalles personalizados “Chic Craftss”

**Autor:** Genesis Dayan Menéndez Tubay

**Tutor:** Ph.D. Iván Darwin Tutillo Arcentales, Mg.

## **RESUMEN**

Las nuevas TIC han desarrollado la mercadotecnia, en Sudamérica las ventas online de detalles personalizados deberían visualizar el detalle del producto y permitir algún cambio para una manufactura a la medida. Consulta de propiedades como precio, forma, color o caducidad promueven los productos y registrar datos de los consumidores como sus preferencias y quejas se vuelve un mecanismo importante para la toma de decisiones. Chic Craftss difunde sus detalles personalizados en las redes sociales, las personas se contactan mediante Instagram o Facebook, es allí donde se encuentran más información y pueden solicitar cotización, lo cual es demorado por las particularidades de lo que se pide. Esto conlleva a evaluar la falta de visualización del catálogo en la reservación y gestión de los productos de la empresa Chic Craftss, por lo que se pretende diseñar una página web para la reservación y gestión de los detalles personalizados de la empresa Chic Craftss en Guayaquil año 2019. La investigación del proyecto se realizó haciendo una revisión de páginas web, tesis y libros de empresas que tengan productos similares, y así poder comprender el proceso de reservación y gestión de los productos, el desarrollo de software se basó de la metodología en Cascada, profundizando el análisis y diseño. Se realizaron encuestas a los más asiduos clientes, donde se pudo constatar la viabilidad de la propuesta y así poder saber si era necesaria la página web, además, entrevistando a la persona encargada de atención al cliente y observando el día a día del trabajo actual que tiene la empresa Chic Craftss.

Palabras clave

Detalles personalizados	Ventas on line	Chic Craftss	Gestión de ventas
-------------------------	----------------	--------------	-------------------



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

**TEMA:** Diseño de una página web para la reservación y gestión de los detalles personalizados “Chic Craftss”

**Autor:** Genesis Dayan Menéndez Tubay

**Tutor:** Ph.D. Iván Darwin Tutillo Arcentales, Mg.

### **ABSTRACT**

The new TIC have developed the marketing, in South America, the online sales of details to visualize the detail of the product and allow the change for a custom manufacturing. Consultation of properties such as price, form, color and expiration promote products and the registration of user data as their preferences and complaints becomes an important mechanism for decision making. Elegant crafts disseminate their personalized details on social networks, people who contact through Instagram or Facebook, is where you can find more information and can be quoted, which is delayed by the particularities of what is requested. This leads to evaluate the lack of display of the catalog in the reservation and the management of the products of the company Chic Craftss, as regards the website for the reservation and management of the personalized details of the company Chic Craftss in Guayaquil 2019. The investigation of the project was made a review of the web pages, the thesis and the books, the companies, the employees, the work, the reservation process and the management of the products, the software development was based on the Cascade methodology, deepening the analysis and design. The most noble clients were included, where the viability of the proposal and the power could be verified, as well as the web page, the interview with the person in charge of customer service and the day to day of the current work was observed that has The Chic Craftss company.

Keywords

Custom details	Online sales	Chic Craftss	Sales management
----------------	--------------	--------------	------------------

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN .....	v
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS .....	vi
CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD.....	vii
CÉDULA DE IDENTIDAD NOTARIADO .....	viii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
ÍNDICE DE TABLA .....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>1</b>
<b>PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
Ubicación del problema .....	1
Situación actual .....	2
Delimitación del problema .....	3
Formulación del problema .....	3
Objetivos de la investigación .....	3
Objetivo general .....	3
Objetivos específicos.....	4
Justificación.....	4

<b>CAPÍTULO II</b> .....	6
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	6
Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales .....	8
FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	10
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	12
ANTECEDENTES CONCEPTUALES.....	12
<b>CAPÍTULO III</b> .....	18
<b>METODOLOGÍA</b> .....	18
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	21
Población.....	21
Muestra .....	21
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	22
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	24
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	24
Análisis de la información de la encuesta .....	24
Análisis de entrevista.....	34
Interpretación .....	36
PLAN DE MEJORAS .....	37
Cronograma .....	38
Diagrama de gantt .....	39
Recursos .....	40
CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIONES.....	43
BIBLIOGRAFÍA.....	44

ANEXOS .....	47
--------------	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Graficó 1:Organigrama estructural de "Chic Craftss" .....	19
Graficó 2: toma de decisión .....	25
Graficó 3: implementación de página web .....	26
Graficó 4: implementación de página web (reservación de productos) .....	27
Graficó 5.: Compras mediante sitio web .....	28
Graficó 6:toma de pedido.....	29
Graficó 7: pedidos mediante redes sociales.....	30
Graficó 8:tiempo de entrega .....	31
Graficó 9: elección de detalles .....	32
Graficó 10: forma de pago .....	33
Graficó 11: Diagrama de Gantt .....	39

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1:Población .....	21
Tabla 2:Muestra.....	22
Tabla 3:toma de decisión .....	25
Tabla 4: implementación de página web.....	26
Tabla 5:implementación de página web (reservación de productos).....	27
Tabla 6:Compras mediante sitio web .....	28
Tabla 7:toma de pedido .....	29
Tabla 8:pedidos mediante redes sociales .....	30
Tabla 9:tiempo de entrega .....	31
Tabla 10: elección de detalles .....	32
Tabla 11: forma de pago.....	33
Tabla 12: Cronograma.....	38



Tabla 13: Costo de Análisis y Diseño .....	40
Tabla 14: Costo de desarrollo e implementación .....	41

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Ubicación de la empresa Chic Craftss .....	48
Anexo 2: Logotipo de la empresa .....	48
Anexo 3: Productos que vende la empresa Chic Craftss .....	49
Anexo 4: Encuesta.....	51
Anexo 5: Entrevista.....	53
Anexo 6: Caso de Uso.....	54
Anexo 7: Modelo Entidad Relación .....	55
Anexo 8: Plan de código externo .....	56
Anexo 9: Diccionario de datos .....	57
Anexo 10: Pantallas del diseño de la página web para la empresa “Chic Craftss” donde se podrá realizar la reservación y gestión de los detalles personalizados. ....	65

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema**

“Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han revolucionado las formas de entender el marketing en las empresas. El desarrollo de las bases de datos y la consolidación de internet como medio de comunicación global han propiciado un nuevo y espectacular desarrollo de la mercadotecnia basada en la utilización de estas” (Pelayo, 2013)

En la actualidad, en Sudamérica hay muchas empresas que se dedican a las ventas online de variedades de productos, pero este tipo de empresas no cuentan con los suficientes requisitos para el crecimiento de su negocio; por ejemplo, una página web en la cual sus clientes puedan visualizar detalladamente el producto que ellos buscan y no solo eso, sino que separarlo en el carrito de compras con toda la información necesaria para su manufactura, que incluye algún cambio como color o tamaño, para poder facilitar la compra de un producto que se manufactura a la medida.

La influencia tecnológica avanza cada día más en dependencia de la sociedad económica, muchas personas navegan en internet buscando productos y sin dudas, este se ha ido convirtiendo en el mayor centro de compra y venta en

los últimos tiempos, y es gracias a este sistema que las ventas de las empresas han ido incrementando considerablemente en los últimos años.

Sin dudas, el sistema de ventas online, permite una mejor visualización de los productos, donde el usuario consulta la información del producto como el precio, forma, color, caducidad, entre las propiedades más trascendentes de los diferentes productos, por lo que se promueven los productos de cualquier negocio, grande pequeño, con una adecuada ubicación comercial, también se puede obtener información de los consumidores, sus preferencias, quejas; además de promocionar toda la actividad de la empresa, ganando en competitividad, rentabilidad y se vuelve un mecanismo importante para la toma de decisiones. De ahí que, en la actualidad, toda empresa debería insertarse en las redes con su propia página web.

### **Situación actual**

La empresa “Chic Craftss” en la actualidad difunde sus productos en las redes sociales, los cuales son detalles personalizados para toda ocasión tales como cajas sorpresas, tarjetas, entre otros artículos; se ofrece también servicio de decoración de habitación con cualquier temática ya sea para cumpleaños, cumple mes o aniversario. Las personas se contactan mediante Instagram, Facebook a la vez que es allí donde se encuentran fotos y videos de los detalles personalizados realizados, eligiendo alguno de ellos.

Por la falta de experiencia sobre el manejo de redes sociales muchas veces no se crea un buen contenido el cual pueda interesarle a los posibles clientes a pesar de que son sitios variados y el manejo es diferente hay que saber adaptarse y brindar diferente contenido en cada una de ellas. Pará que se puedan ver resultados y sobre todo tener mucha paciencia para ver llegar el crecimiento de la empresa.

El problema que tiene la empresa es que al momento en que los clientes requieren los servicios, solicitan todas las imágenes y los precios de cada uno, para realizar una cotización del detalle personalizado que más le guste, esto es un poco complicado ya que tienen que esperar una respuesta y se suelen demorar en responderle enseguida a todos ya que muchas veces se pierden clientes porque necesitan la foto y el precio de las particularidades que quisieran en el regalo; también se debe considerar el tiempo que conlleva la realización del mismo, por lo que es necesario pensar en una alternativa que permita hacer más competitiva la empresa y facilitar el proceso de compra.

### **Delimitación del problema**

Campo: Comercio Electrónico  
Área: Pagina Web  
Aspecto: Reservación y Gestión  
Periodo: 2019

### **Formulación del problema**

¿Cómo influye la falta de visualización del catálogo en la reservación y gestión de los productos de la empresa Chic Craftss en el año 2019?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Diseñar una página web para la reservación y gestión de los detalles personalizados de la empresa Chic Craftss en la ciudad de Guayaquil del año 2019.

## **Objetivos específicos**

- Teorizar la visualización del catálogo y la reserva de los productos en la empresa de detalles personalizados.
- Diagnosticar el estado actual de la visualización del catálogo y la reserva de los detalles personalizados de Chic Craftss.
- Proponer el diseño de una página web para la visualización del catálogo y la reservación de los detalles personalizados que ofrece Chic Craftss.

## **Justificación**

El desarrollo de esta página web servirá para que las personas puedan conocer más de la empresa Chic Craftss y puedan visualizar los productos que ofrecen, además para llegar a posibles nuevos clientes que por primera vez vean el producto y que posiblemente realicen un pedido ya que será más conveniente para ellos que puedan realizar su compra directamente de la página web, sin tener que contactarse mediante las redes sociales con la problemática ya explicada.

Las personas se podrán beneficiar mediante la página web ya que será mucho más fácil realizar una reservación mediante ella, además las personas tendrán la posibilidad de realizar el pago mediante depósito o transferencia bancaria para su seguridad ya que muchas personas no confían en las compras mediante páginas web por miedo a estafa con sus tarjetas de crédito.

Cada persona que se registre en la página web quedará en un historial registrado en donde los encargados podrán revisar cada detalle del cliente y en el cual permitirá tener una lista de todos los usuarios y los detalles vendidos para así poder más adelante tomar decisiones las cuales podrán beneficiar a la empresa y a los clientes.

“Hoy en día, cualquier empresa que se aprecie debe gozar de una presencia destacada en Internet, algo que muchas veces no supone un beneficio

económico, pero si al prestigio de la corporación. Sin embargo, crear una página web y publicarla en Internet puede ser un riesgo para la seguridad si no se toman las medidas apropiadas para su protección” (Espinel, 2005)

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **Antecedentes históricos**

“Estudios coinciden que la palabra marketing apareció entre los años 1906 y 1911 en los Estados Unidos donde se la vinculaba con la economía, lo cual es fundamental para que se logren desarrollar una táctica sobre la mercadotecnia en donde eran relacionados con la entrega y venta a pequeños comerciantes” (García, 2010)

El marketing digital se da en el año 1995 donde las empresas buscaban sobresalir y conseguir la atención del público con la ayuda del internet se convirtió en un instrumento de publicidad a pesar de que en esos años el acceso a internet era muy escaso por el motivo de que los equipos eran muy costosos y la contratación del servicio para poder navegar igual.

Por ejemplo, Amazon es una compañía de comercio electrónico fundada en el año 1995 por Jeffrey Bezos que en sus inicios se dedicaba a vender libros a través de internet inaugurando el primer sitio web el 16 de julio de 1995, teniendo un crecimiento de la empresa donde había un marketing digital que ayudo a que la compañía surja y se haga conocer en todo el mundo con la librería más grande del mundo.

“Hoy en día grandes empresas consolidadas tienen un sitio web para poder resaltar sus éxitos y así poder mantenerse vigente antes los competidores, lo cual destaca los logros que han tenido a lo largo del tiempo” (Rubio, 2017)

Una de las ventajas de poder tener un sitio web es que los clientes pueden encontrar más fácil a la empresa, siempre y cuando tenga el nombre del dominio igual o parecido al nombre de la empresa. Donde los clientes podrán encontrar toda la información detallada de la empresa y ofertas que tengan para lograr conseguir visibilidad en el mercado y también así poder ganarse la confianza del cliente.

En cambio, el marketing digital “Tiene una extensa selección de servicios, productos y técnicas de mercadotecnia para la marca, que generalmente usan el internet como el principal medio promocional” (editorial, 2013)

### **Reservación y venta e-commerce**

“El comercio electrónico o e-commerce aminora costes, ya que reemplaza el canal de distribución turístico clásico para la venta de productos y servicios turísticos, evita comisiones, requiere menos personal en centros de reserva vía teléfono y reduce la exigencia de puntos de venta físicos en ciudades y estaciones terminales. El nuevo entorno es virtual y el sector debe posicionarse en las redes sociales para dar visibilidad a sus marcas comerciales” (Serradilla, 2016)

La reservación y venta de producto se lo podía hacer contactándose a un número telefónico en el cual pedían información del detalle como precio, colores, y modelos para así poder decidir si realizar la compra o no, en la reserva no es importante el stock ya que la producción es bajo pedido.

Pero ahora como todo evoluciona las páginas web es una fuente de ventas muy usada actualmente ya que al tener una con tan solo dar clic en una foto salen toda la información necesaria y al añadirla al carrito de compra ya estaría



lista la compra del detalle y así para que el cliente se decida en una compra rápida y fácil de adquirir el detalle de su conveniencia.

Anteriormente la visualización de catálogo se lo podía ver mediante folletos impresos explicando detalladamente lo que lleva el producto con imágenes, precios, colores y entre otras cosas para que el cliente pueda decidirse en que detalle quisiera comprar.

Pero en la actualidad mediante las redes sociales con tan solo subir una foto del producto la gente puede apreciar el producto y con un video subido a una red social puedan ver los detalles cómo es por dentro y por fuera y así con una buena visualización el cliente pueda decidirse en que detalle adquirir.

Presentar y planificar una correcta presencia de la página web es esencial para hacer crecer de manera intensa la oferta de productos, como, por ejemplo, en una tienda de detalles personalizados en la página web pueden enterarse de sus productos en promoción en la página de inicio de que a parte de las promociones también pueden enterarse de los combos, su publicidad debe ser efectiva para llamar así la atención del cliente.

### **Antecedentes referenciales**

Los trabajos que se presentan como referencia tienen en común la promoción y venta de productos similares a los que Chic Craftss está comercializando en esta investigación.

**TITULO:** “Plan de negocio para la creación de una empresa dedicada a la comercialización de regalos innovadores y personalizados a través de una página web con entrega a domicilio en la ciudad de Quito en el año 2012” (varea, 2012), escrita por Lucía Donoso y María Varea de la Universidad de las Américas.

Esta tesis consistió de un plan de negocios para la creación de una empresa la cual tuvo como objetivo poder tener un beneficio que ayude a conseguir un resultado a la escasez de tiempo y ausencia de alternativas que sean originales de regalos en el mercado. Además, tiene varias causas que intervienen positivamente al negocio como lo son la falta de tiempo, el uso del internet y la falta de competencia directa.

Esta tesis resulta interesante ya que al tener un plan de negocio se podrá considerar ideas de lo que conlleva tener una página web lo cual se tomará en cuenta para que sea beneficioso para el cliente como realizar investigaciones de mercado el cual podrá revelar si el negocio tendrá una aceptación del público y con un diseño web que muestre un diseño sencillo para la empresa Chic Craftss y ayude para que la página tenga lo necesario y así poder llegar a posicionarse en el mercado y ser una de las más solicitadas.

**TITULO:** “Plan de marketing para la implementación de una tienda virtual de regalos en el año 2017” (Cynthia Hidalgo, 2017), escrita por Cynthia Hidalgo, Dina Castillo y Fernando Barandiarán de la universidad del Pacifico.

Esta tesis tuvo como propuesta describir los aspectos que sean necesarios para poder complementar una tienda virtual donde se comercializaran regalos, en donde ofrecerán a los clientes una manera rápida para realizar la compra de obsequios de manera más rápida y asequible, la cual tendrá una variedad de productos, contara con un servicio de entrega de máximo 6 horas, contara con la opción de poder rastrear el pedido para que el cliente se sienta más cómodo para que pueda confiar en la tienda virtual y también tendrá la posibilidad de personalizar el empaque acorde a la ocasión que se regalara.

Esta tesis se tomó como referencia ya que de la manera en que presentan el plan marketing podría ser de guía para poder realizar los procesos necesarios en el tiempo debido como lo que sería implementar el rastreo de paquetes que se envíen a otras ciudades que será beneficioso para los clientes y la empresa,

también poder agregar la opción de personalizar los empaques para que el momento de la entrega el cliente se sienta satisfecho y así poder agregar estas opciones a la página web .

**TITULO:** “Implementación de tienda virtual de regalos exclusivamente para caballeros y brindar el servicio de envío de arreglos y regalos a domicilio en el año 2017” (Jaime Calderon, 2017), escrita por Jaime Calderón y Liliana Ampuero de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Esta tesis se centra en una propuesta de modelo de negocio para la comercialización de detalles que solo serán para caballeros, considerando como ventaja la especialización de poder enviar los detalles considerando los gustos de los caballeros, además de brindar una manera de atender al público masculino que marque la diferencia y que no solo se lo pueda ver como un comercio, sino que se vuelva una experiencia el servicio a ofrecer.

La tesis mencionada anteriormente será de mucha ayuda para poder conseguir un público equitativo ya sea de hombres y mujeres, ya que muchas veces las mujeres son las que realizan más compras y son más detallistas y los hombres muy poco, además se podrá tomar en cuenta que para ambos géneros tienen que haber detalles igualitarios para así poder conseguir más clientes y poder brindar un servicio mutuo.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Base legal**

#### **RISE**

“El Régimen Impositivo Simplificado (RISE), es un régimen de inscripción voluntaria, que reemplaza el pago del IVA y del Impuesto a la Renta a través de cuotas mensuales y tiene por objeto mejorar la cultura tributaria en el país” (SRI, RÉGIMEN IMPOSITIVO SIMPLIFICADO, 2017)

El reglamento del RISE permite que las empresas pequeñas como Chic Craftss se acojan a la presentación voluntaria de los regímenes impositivos, por lo que se toman en cuenta los siguientes artículos que son de mucha importancia.

**Art. 97.1-** Establece que la declaración de impuesto e IVA se puede optar por presentarse voluntariamente para poder tener la empresa con los debidos permisos y en un futuro no tener problemas legales.

**Art. 97.2.-** Acorde a esta Ley, pueden sujetarse al Régimen Simplificado personas naturales las cuales desarrollen actividades de producción y comercialización a consumidores finales, siempre y cuando los ingresos brutos que se logren obtener durante el último año anterior a la inscripción, no sobrepasen a los (USD \$ 60.000) y que no necesiten contratar a más de 10 empleados . (SRI, LEY DE EQUIDAD TRIBUTARIA, 2017)

### **Nota de venta**

La nota de venta es un documento importante donde el comerciante especifica el producto que se venderá al cliente, el cual se responsabiliza a entregar el producto que se detalla en la nota de venta. Este documento no origina registros contables.

**Art. 1.- Comprobantes de venta.** - Son comprobantes de venta los siguientes documentos donde se podrá acreditar el traslado de bienes o la prestación de servicios:

- Facturas
- Notas de venta
- Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios
- Tiquetes emitidos por máquinas registradoras
- Boletos o entradas a espectáculos públicos

(SRI, REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS, 2017)

Se prevé alcanzar el valor más de (USD \$ 60.000) a finales del año 2021 donde se pasará a facturar y se tendrá que declarar los impuestos de IVA mensualmente y retenciones anuales ya que el valor de ingresos aumentara.

## **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

Variable Independiente: Visualización del catálogo

Variable Dependiente: Reservación y gestión de los detalles personalizados

## **ANTECEDENTES CONCEPTUALES**

### **Página web**

La página web es un documento el cual forma parte de un sitio web que suele contar con enlaces para así poder facilitar la navegación entre los contenidos, el cual están desarrolladas con lenguaje de marcado como el HTML ya que puede ser interpretado por los navegadores como lo son Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox. La página web sirve como la tarjeta de presentación de una empresa. (julian perez, 2009)

### **Página web dinámica**

En las páginas dinámicas se puede realizar cualquier cosa desde una web donde solo se brindará información hasta una web que permita tener diferentes funciones como lo son las tiendas online con una central de reservas de pedidos. Lo genial de tener una página web dinámica es que permite añadir páginas y poder modificar textos o imágenes. (Duffill, 2017)

## **Kompozer**

Es un sistema completo de creación para páginas web, que está diseñado para ser de fácil uso lo cual es ideal para las personas que quisiera crear un sitio web atractivo. Kompozer tiene como objetivo facilitar el desarrollo de páginas web gracias a la forma de visualización que tiene disponible, las paginas son creadas en acuerdo a HTML.

## **HTML**

Es un lenguaje de marcado de hipertexto que se usa para el desarrollo de páginas web el cual este compuesto por series de etiquetas que el navegador interpretará y dará forma en la pantalla.

## **Hosting**

Es el sitio o servidor en donde se guarda toda la información, documentos, fotos, entre otros la cual hace referencia a la creación de la página web permitiendo la actualización de la información de la página web.

## **Dominio**

El dominio es el nombre el cual será identificado la empresa o el nombre el cual será creada la página web por ejemplo [www.chiccraftss.com](http://www.chiccraftss.com) por lo cual con el dominio las personas podrán acceder, conocer y localizar la página web de forma rápida y fácil.

## **Visualización del catálogo**

Según José Martínez “el catálogo trata de un aspecto fundamental, ya que debemos satisfacer la necesidad de los clientes de encontrar los productos donde esperan encontrarlos, el catálogo debe guiar al usuario y mostrar los productos agrupados por categorías” (Jose Martinez, 2016)

El catálogo es carta de presentación de venta en la página web ya que es donde los clientes verán todo lo que realiza la empresa y así poder realizar compras de los detalles que busquen para las diferentes ocasiones.

## **Reservación y venta de productos**

“Las tiendas virtuales son páginas web, cuyo objetivo es la venta a terceros de productos o servicios. El conjunto de la actividad de las tiendas online o tiendas virtuales se conoce como comercio electrónico y sus ventas se consideran, legalmente, ventas a distancia. A través de estas tiendas, los clientes pueden consultar, comparar y adquirir los productos de manera mucho más rápida que en las tiendas físicas” (Carrasco, 2014)

La reservación del detalle es muy necesaria ya que al ser reservada con tiempo se podrá realizar el detalle con mucha más tranquilidad y así poder entregar el producto que necesitan sin ninguna complicación para que el cliente pueda quedar satisfecho con el trabajo realizado.

## **SEO en la web**

Según López “Seo es crear una estructura de páginas coherentes, fácilmente localizables por el buscador y los usuarios, con contenido sencillo de navegar y aportando ideas de usabilidad y accesibilidad, para mejorar la velocidad de acceso, la importancia de las distintas secciones, entre otras. Todas esas tareas ayudaran a que la web sea más útil para el visitante, y por supuesto, mejorar para posicionar en los resultados de los buscadores” (López, 2010)

La página web ayudara a posicionar a la empresa en el comercio electrónico ya que al realizar publicidad muchas personas podrán ver lo que la empresa realiza y a si se dará a conocer más en todo el país y poder incrementar sus ventas.

### **Visualizar productos**

Según José Martínez “Si una empresa quiere implementar su negocio en internet, no basta con indicar al usuario la dirección física a la que puede acudir presencialmente para consultar los productos que ofrece. El sitio web deberá facilitar un listado completo de los productos de la empresa, y facilitar imágenes, descripciones, opiniones de otros compradores, búsqueda por precios, artículos similares, entre otros” (Jose Martinez, 2016)

El catálogo deberá tener un buen aspecto el cual los clientes se sientan a gusto y así poder lograr que visualicen bien los detalles realizados por la empresa la cual lleven bien detallada la descripción del producto en el cual incluya los precios, colores y tipos de detalles, además de tener una buena imagen del producto para que el cliente pueda ver bien lo que desee comprar.

### **Realizar un pedido**

Según Pilar Sánchez “La web es el mayor centro comercial del planeta; todo el mundo puede visitarlo, desde cualquier lugar en que se encuentre sin necesidad de desplazarse a cualquier hora del día o de la noche. En internet no solo se encuentra los vendedores y los productos, también existen especializadas alojadas en la web, donde cualquiera puede informarse” (Sanchez, 2012)

Hoy en día son muchas las personas que realizan compras mediante páginas web ya sea de ropa, electrodomésticos, regalos, etc. En el cual las personas con tan solo buscar lo que necesita y si esa página lo tiene al dar tan solo clic en comprar lo estarían añadiendo al carrito de compra, a pesar de que existen



muchas maneras de realizar el pago del producto sin necesidad de hacerlo mediante tarjetas de crédito ya sea por depósito o transferencia bancaria.

### **Toma de decisiones**

“Las empresas deben centrar esfuerzos en captar nuevos clientes y retener los que ya poseen. Para realizar esa retención se debe aplicar políticas de fidelización, evitando la fuga de clientes existentes a otras empresas que realicen actividades similares a las nuestras” Tesis (Cobo, 2014)

Para la toma de decisiones que beneficie a la empresa en primer lugar se tiene que conocer bien a los clientes y saber sobre sus requerimientos, en donde podremos ofrecerle luego productos que se ajusten a ellos en el cual se puedan llegar a tomar decisiones en un futuro para que así se puedan realizar con las personas que ya han realizado compras habitualmente y poder darle beneficios en los cuales se sientan a gustos y puedan comprar detalles más seguidos, lo que habrá beneficios mutuos ya sea para el cliente y para la empresa.

### **Marketing directo**

“El marketing directo también es la llave esencial para la apertura de canales alternativos de distribución y venta al público. Muchos productos que anteriormente se vendían solo a través del canal tradicional, hoy en día se venden directamente, por suscripciones o en el e-comercio, dando así al consumidor un nivel de servicio, de comodidad y de flexibilidad a la medida de sus nuevas exigencias” (brox, 2014)

El marketing con el tiempo ha cambiado en la manera de venta al público, anteriormente se usaban otras maneras de distribución hoy en día se usa la venta directa como lo son las páginas web lo cual es una forma más rápida y cómoda para que los clientes puedan realizar sus compras.

## **Detalles Personalizados**

“Un detalle personalizado es una buena forma de buscar cierta originalidad, convertir un regalo común en algo menos típico y más atractivo para quien lo recibe. El tipo de personalización puede ser muy variada, tanto como el objeto a personalizar, grabar el nombre del receptor del obsequio es quizá la forma más antigua de personalización. Hoy en día es posible hacerlo con una larga lista de objetos” (entrepreneur, 2009)

## **Método cascada**

Se lo Considera como un enfoque para el ciclo de vida del desarrollo del sistema teniendo en cuenta que el inicio de cada etapa debe esperar a que la anterior finalicé, teniendo un proceso secuencial en donde el desarrollo del software es un conjunto de etapas que se van ejecutando una tras otra, además se le denomina así por las diferentes fases que componen el proyecto en donde van una encima de otra siguiendo una ejecución de arriba hacia abajo.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Este trabajo de investigación realiza una revisión de páginas web de empresas que tienen productos similares, se utilizan tesis y libros para comprender el proceso de reservación y gestión de los detalles personalizados, el desarrollo de software está basada en la metodología en Cascada, donde se profundiza en el análisis y diseño, dejando en el cronograma las etapas de desarrollo e implementación. Se presenta los métodos utilizados para determinar el problema de la falta de visualización del catálogo como causa de la dificultad en la reservación y gestión de los detalles personalizados Chic Craftss, además de los métodos de valoración de la propuesta.

La empresa es Detalles Personalizados “Chic Craftss”, se constituyó informalmente el 14 mayo del 2015 y está en vísperas de formalizar legalmente, con el propósito de manufacturar artículos que puedan ser obsequiados en las diferentes ocasiones sociales, está ubicado en Mapasingue Oeste, cooperativa 9 de enero, Mz G solar 1157, cuenta con espacio para la producción de los detalles, un espacio para el almacenamiento de los materiales y otro para la gestión de ventas.

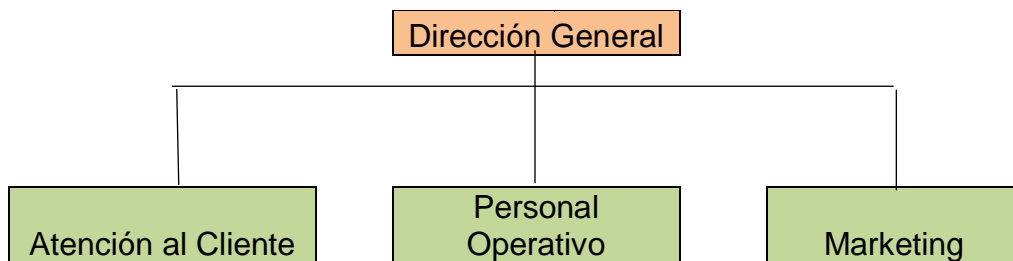
### **Misión:**

Somos una tienda virtual que se dedica a ofrecer variedad de detalles para todo tipo de ocasión, ya sea para aniversario, cumpleaños, entre otros. Capaces de satisfacer a nuestros clientes a través de nuestros detalles personalizados con calidad y buen servicio.

### **Visión:**

Nuestro objetivo principal es ser una de las tiendas virtuales más conocida a nivel nacional, con excelente servicio, responsabilidad, honestidad y que satisfaga a nuestros clientes tanto interno como externos.

**Graficó 1:Organigrama estructural de "Chic Craftss"**



## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Investigación exploratoria**

“El objetivo de la investigación exploratoria es captar una perspectiva general del problema, este tipo de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos subproblemas, más precisos hasta la forma de expresar las hipótesis. El estudio exploratorio también es útil para incrementar el grado de conocimiento del investigador respecto al problema” (Namakforoosh, 2005)

Este tipo de investigación se realizó para poder identificar el problema que se tiene al momento de no poder ver el catálogo de forma correcta y la manera de la reservación del pedido ya que al momento de realizar una reservación

muchas veces necesitan ver una presentación adecuada del producto que desean adquirir.

### **Investigación descriptiva**

“Es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación. Se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador; cuando se plantea hipótesis en los estudios descriptivos, estas se formulan a nivel descriptivo y se prueban dichas hipótesis. Se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental” (Torres, 2006)

Se utiliza la investigación descriptiva para poder saber la situación actual de la empresa, ya que con este método de investigación se podrá saber el proceso de la visualización del catálogo y la reservación de pedido mediante encuestas que se tendrá que realizar a los clientes con el objetivo de saber el motivo del problema.

### **Investigación explicativa**

“Una vez formulado el problema, revisada la literatura e investigaciones relevantes y planteadas las hipótesis, se diseña el plan de ejecución o experimento, para poner a prueba dicha hipótesis y deducidas las consecuencias particulares comprobables de las mismas, se aplica el plan, y mediante instrumentos se mide sus efectos y se analiza la información y los datos mediante pruebas estadísticas” (Mediano, 2014)

Esta investigación se la uso para poder determinar las causas del problema, donde el propósito era de conocer porque la empresa Chic Craftss le afectaba la falta de la visualización de catálogo ya que al no tener un sitio web estable donde poder ver mejor los productos los clientes muchas veces desistía realizar el pedido.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población**

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. (Wigodski, 2010)

La población de esta investigación será el empleado y los clientes de la empresa “Chic Craftss”, esta población sale de contar los clientes que han comprado en el último año desde un registro manual que se llenaba de los pedidos atendidos.

**Tabla 1:Población**

<b>ÁREAS</b>	<b>No. PERSONAS</b>
Atención al cliente	1
Clientes	250
<b>Total</b>	<b>251</b>

**Elaborado por:** Génesis Menéndez Tubay

### **Muestra**

La muestra es donde se podrá determinar la problemática ya que es capaz de identificar las fallas que tendrá dentro del proceso, existen diferentes tipos de muestra en la cual dependerá del estudio que se quiera de la población.

Tomando en cuenta la población realizada en esta investigación se concluyó que en total son 252 personas con los clientes y la persona de atención al cliente.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} =$$

Dónde:

N: Es el total de la población

Z<sub>α</sub>= 1.96 elevado al cuadrado

p = Es la proporción esperada (5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1 – 0.05 = 0.95)

d = Es la precisión (5%)

Se reemplazan las variables obteniendo como resultado:

$$\frac{250 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (250 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 81,2 = 82$$

Por lo que la muestra se reduce a la siguiente tabla:

**Tabla 2:Muestra**

ÁREAS	No. PERSONAS
Atención al cliente	1
Clientes	82
<b>Total</b>	<b>83</b>

**Elaborado por:** Génesis Menéndez Tubay

## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### Encuesta

“La encuesta puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean

extrapolables con determinados errores y confianzas a una población” (elena abascal, 2005)

Mediante la encuesta se podrá obtener resultados de interés mediante el cual se le realiza las preguntas a los clientes, que son 82 en total, para saber qué tan favorable sería la creación de la página web y puedan ver con mejor precisión los productos que ofrece Chic Craftss y los beneficios que tendrían al visitarla.

Todas las preguntas que se realizaron en la encuesta están establecidas en el anexo #4.

A la persona encargada de la atención al cliente no se le realizó la encuesta por que a esa persona se le realizó la entrevista que se encuentra en el anexo #5

### **Entrevista**

“Generalmente, una entrevista se suele conformar con una serie de preguntas que se plantean al entrevistado pensando en un objetivo concreto, cuyo fin es conocer sus puntos de vista sobre ciertos aspectos de un tema; para ello se preparan de antemano una serie de preguntas que, dentro de un carácter más o menos informal, se hacen en el desarrollo de la entrevista” (Pascual, 2016)

El objetivo principal de la entrevista es para que la persona entrevistada de la información necesaria del problema que tiene la empresa Chic Craftss mediante el cual se pudo registrar toda la información necesaria que se requería en la entrevista. Que se la realizó a la persona encargada de la atención al cliente.

Todas las preguntas que se realizaron en la entrevista están establecidas en el anexo #5



## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Mediante el desarrollo de los métodos de investigación y los instrumentos de investigación que se usaron, ayudaran a obtener los resultados para poder encontrar una solución al problema que presenta la empresa actualmente y así poder realizar el diseño del sitio web para que pueda visualizar el catálogo y realizar la reservación del producto mediante el sitio web.

Se realizo encuesta a los clientes que tiene la empresa con el fin de poder obtener información que será necesaria para el desarrollo del diseño del sitio web.

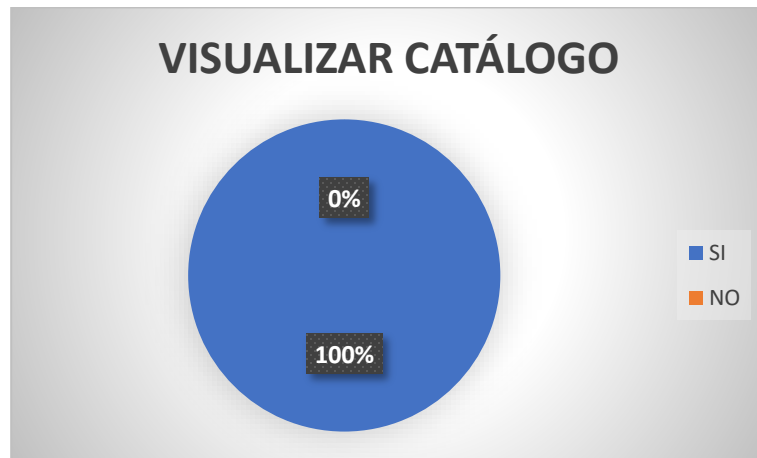
En este capítulo se hará un análisis a cada pregunta de las encuestas y entrevista realizadas para la toma de decisiones con el cual se podrá desarrollar el sitio web que necesita la empresa Chic Craftss.

#### **Análisis de la información de la encuesta**

#### **Análisis estadístico**

1) ¿Le gustaría visualizar el catálogo antes de tomar una decisión al momento de comprar?

**Graficó 2:** toma de decisión



**Tabla 3:**toma de decisión

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	82	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Génesis Dayan Menéndez Tubay

**Objetivo:** saber la gran importancia que tienen las personas de visualizar el catálogo antes de tomar una decisión.

**Interpretación:** en la gráfica refleja que el 100% considera que si le gustaría visualizar el catálogo antes de tomar una decisión.

**Análisis:** se observa que la todos los encuestados decidieron que si le gustaría ver el catálogo antes de realizar una compra.

2) ¿Ve útil la implementación de la página web para poder visualizar el catálogo de los productos que ofrece Chic Craftss?

Graficó 3: implementación de página web

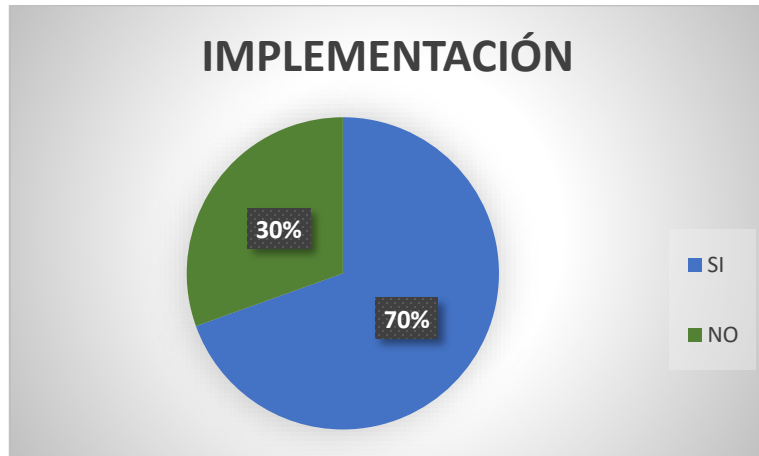


Tabla 4: implementación de página web

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	57	70%
No	25	30%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Génesis Dayan Menéndez Tubay

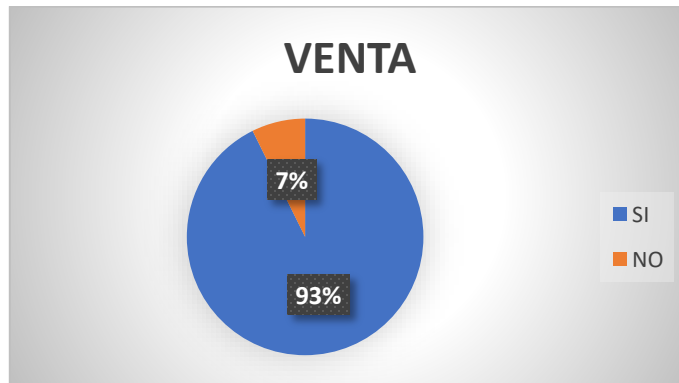
**Objetivo:** Observar a cuantas personas le gustaría que la empresa tenga un sitio web donde puedan visualizar los detalles personalizados que Chic Craftss ofrece.

**Interpretación:** en la gráfica se puede ver que el 70% le gustaría que se implemente la página web para que puedan realizar la reservación de los detalles personalizados y el 30% no le gustaría.

**Análisis:** gracias a los resultados que se obtuvieron se pudo saber que la mayoría de las personas encuestadas le gustaría que Chic Craftss tenga una página web.

3) ¿Ve usted útil la implementación de la página web para poder realizar la reservación de los productos que ofrece Chic Craftss?

**Graficó 4: implementación de página web (reservación de productos)**



**Tabla 5:implementación de página web (reservación de productos)**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	76	93%
No	6	7%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Génesis Dayan Menéndez Tubay

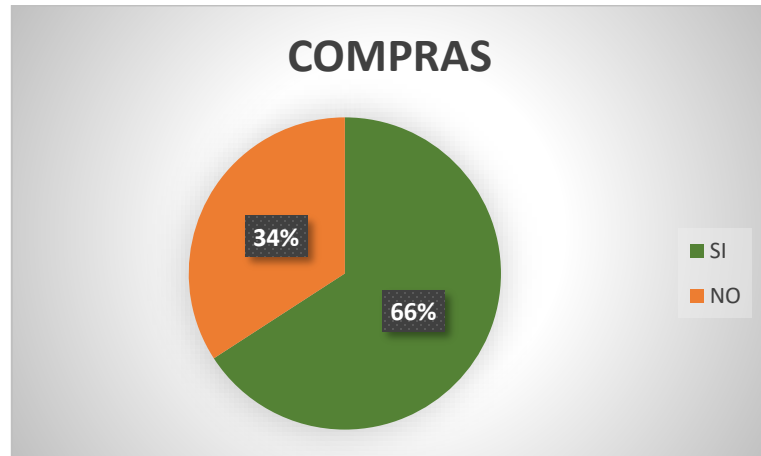
**Objetivo:** El objetivo de esta pregunta es saber a cuantas personas le gustaría que Chic Craftss tenga un sitio web donde puedan realizar la reservación de algún producto.

**Interpretación:** En la gráfica se puede ver que el 93% le gustaría que se implemente la página web para que puedan realizar la reservación de los detalles personalizados y el 7% no le gustaría.

**Análisis:** Gracias a los resultados que se obtuvieron de esta pregunta se pudo saber que la mayoría de las personas encuestadas le gustaría que Chic Craftss tenga una página web para poder realizar la reservación de los detalles personalizados.

4) ¿Considera Ud. que es más rápido realizar compras de cualquier producto mediante un sitio web que ir a un lugar físico?

**Graficó 5.: Compras mediante sitio web**



**Tabla 6:Compras mediante sitio web**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	54	66%
No	28	34%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Génesis Dayan Menéndez Tubay

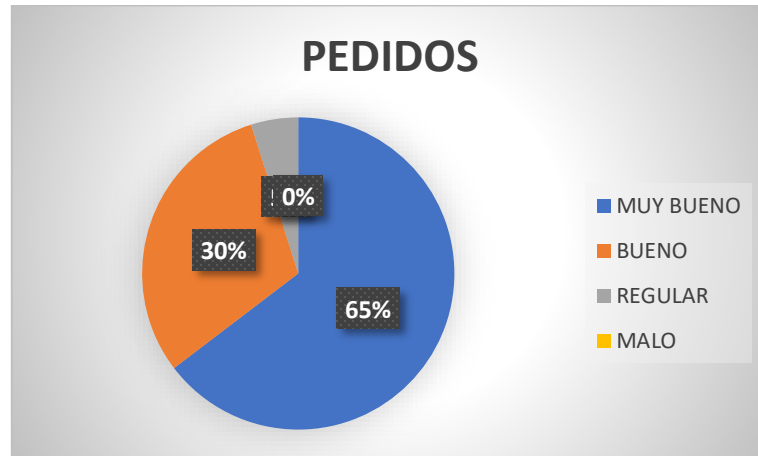
**Objetivo:** Observar a cuantas personas se le hace más fácil realizar compras de productos mediante sitios web.

**Interpretación:** para esta pregunta se encuestaron a 82 clientes los cuales el 66% de las personas dijeron que si se le hace más fácil realizar compras mediante un sitio web y el 34% dijo que no.

**Análisis:** al analizar los resultados de la pregunta se pudo saber que las compras mediante página web son muy útil para los clientes.

5) ¿Cómo podría calificar el proceso de la toma de pedido que lleva actualmente la empresa Chic Craftss?

**Graficó 6:toma de pedido**



**Tabla 7:toma de pedido**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	53	65%
Bueno	25	30%
Regular	4	5%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Génesis Dayan Menéndez Tubay

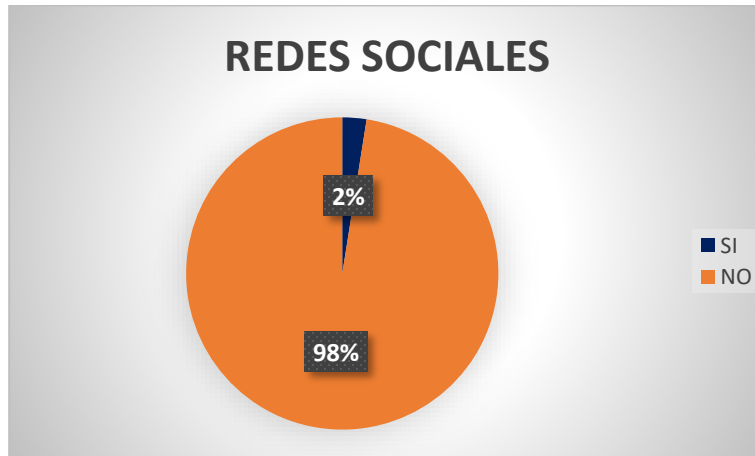
**Objetivo:** observar que las personas encuestas tengan un buen servicio al momento de realizar una reservación de detalle.

**Interpretación:** en la gráfica refleja que el 65% de las personas califican muy bueno el proceso de la toma de pedido que tiene actualmente la empresa, el 30% dijo que era bueno y el 5% regular.

**Análisis:** al observar los resultados obtenidos de la pregunta la mayoría de encuestados decidieron que la atención es muy buena.

6) ¿Ha tenido problemas al hacer sus pedidos mediante sus redes sociales?

**Graficó 7: pedidos mediante redes sociales**



**Tabla 8:pedidos mediante redes sociales**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	2	2%
No	80	98%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Génesis Dayan Menéndez Tubay

**Objetivo:** saber si las personas alguna vez han tenido problema al realizar pedidos mediante las redes sociales.

**Interpretación:** en la gráfica refleja que un 98% no han tenido problema alguno para realizar algún pedido en redes sociales y un 2% si lo han tenido.

**Análisis:** al analizar los resultados de la pregunta se observa que la mayoría de personas indican que no han tenido problemas para realizar pedidos mediante redes sociales.

7) ¿Cree que el tiempo límite de la entrega de los pedidos es adecuada?

Graficó 8: tiempo de entrega

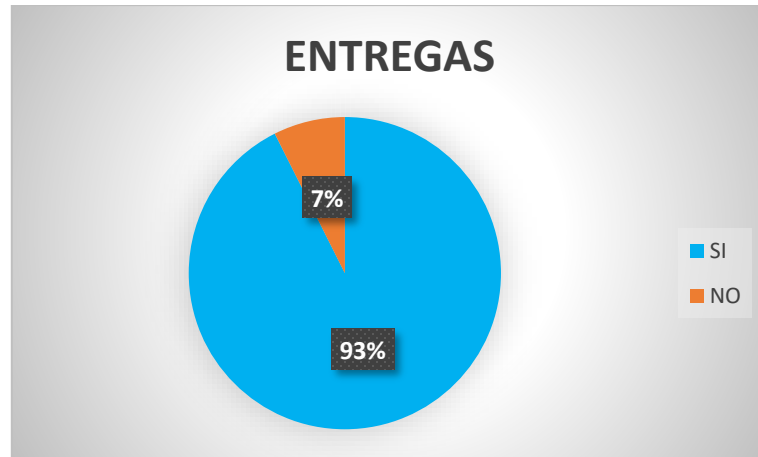


Tabla 9: tiempo de entrega

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	76	93%
No	6	7%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Génesis Dayan Menéndez Tubay

**Objetivo:** poder observar si las personas están de acuerdo con el límite de entrega que tiene Chic Craftss.

**Interpretación:** para esta pregunta se encuestaron a 82 clientes en donde la gráfica refleja que el 93% de las personas consideran que si están de acuerdo con el límite de entrega que tiene la empresa y el otro 7% no están de acuerdo.

**Análisis:** gracias a los resultados obtenidos se pudo saber que la mayoría de las personas si están de acuerdo con el tiempo límite de entrega de los pedidos al momento de realizar alguna compra.



8) ¿Le resulta una pérdida de tiempo pedir todas las imágenes de los productos para poder elegir el detalle mediante el número de WhatsApp?

**Graficó 9:** elección de detalles



**Tabla 10:** elección de detalles

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	46	56%
No	36	44%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Génesis Dayan Menéndez Tubay

**Objetivo:** saber si a las personas le resulta una pérdida de tiempo pedir información de los productos que ofrece Chic Craftss mediante el número de WhatsApp.

**Interpretación:** en la gráfica se pudo ver que el 56% consideran que si es una pérdida de tiempo pedir las fotos de los detalles y el 44% de las personas dijeron que no.

**Análisis:** se observa que la mayoría de las personas les parece una pérdida de tiempo pedir las fotos de los detalles mediante el número de WhatsApp.

9) ¿Ud. pagaría mediante la página web por este tipo de servicio?

Graficó 10: forma de pago

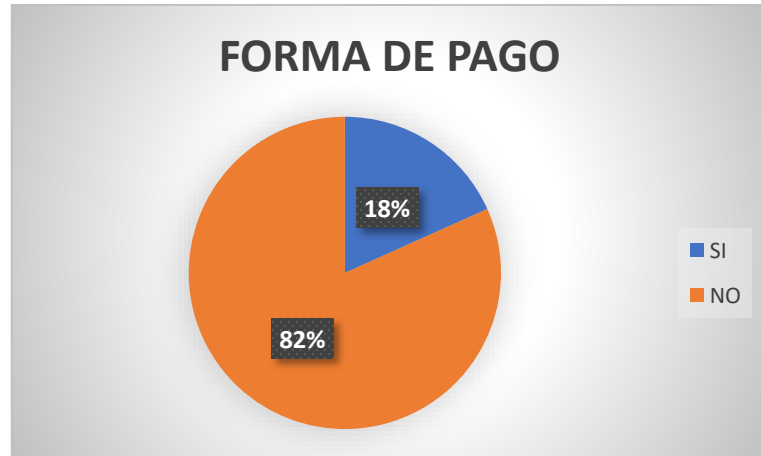


Tabla 11: forma de pago

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	15	18%
No	67	82%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Génesis Dayan Menéndez Tubay

**Objetivo:** saber si las personas pagarían por medio de la página web este tipo de servicio como es la venta de detalles personalizados.

**Interpretación:** para esta pregunta el 15% de las personas dijeron que si pagarían por medio de la página web y el 67% de las demás personas dijeron que no por seguridad.

**Análisis:** se pudo observar que la mayoría de las personas no pagarían por medio de la página web este tipo de servicio por seguridad y temor ante cualquier inconveniente que podría pasar.

## **Análisis de entrevista**

### **Preguntas y respuestas**

- **¿Qué problema usted ha identificado en la actualidad que tiene la empresa en relación a los pedidos de los clientes?**

Que la respuesta de los pedidos es un poco lenta al responder los mensajes y no cuentan con un catálogo de productos

- **¿Ve Ud. útil que se implemente una página web para la reservación de los detalles personalizados que ofrece Chic Craftss? ¿Por qué?**

Si lo veo bastante útil porque así facilitaría el proceso de reservación y se podría visualizar de forma más rápida los detalles personalizados.

- **¿En la actualidad cree que el proceso de venta que tiene la empresa es lento? ¿Por qué?**

Si porque para saber el precio y el contenido del producto primero se tiene que enviar un mensaje al número de la empresa y esperar que respondan y saber si ese detalle cuenta con un contenido del no agrado o un valor no relativo a los gastos del cliente además se tendría que elegir otro detalle y así sucesivamente hasta llegar al pedido que quisieran haciendo perder tiempo.

- **¿Cómo considera Ud. que influiría, el tener una página web, en el número de pedidos que se lleguen a presentar?**

A mi parecer la influencia de tener una página web serviría bastante a la empresa ya que no solo los clientes revisarían la página sino también nuevos clientes que navegan en internet buscando detalles para su conveniencia el cual a mi parecer las ventas de la empresa aumentarían consideradamente.

- **¿Cuál cree Ud. que es el medio de pago que prefieren los clientes y por qué?**

Los clientes hoy en día muchas veces prefieren realizar deposito del dinero en el número de cuenta que la empresa le indique por temor a tener fraude electrónico al momento de realizar compras por medio de páginas web.

- **¿Cuál cree usted que sería la opinión de los clientes al poder ver los productos que ofrece la empresa mediante la página web?**

Si la empresa tiene creatividad y una estrategia de ventas sería de conveniencia para los clientes ya que al tener una página web a los clientes se los enamoraría mediante la vista con sorteos, ofertas y descuentos incrementando no solo en el porcentaje de los clientes sino también en sus ventas.

## **Interpretación**

### **Pregunta 1 Aspecto Relevante**

Con la respuesta que se obtuvo de la persona encargada de atención al cliente se reconoció que un problema que tiene la empresa con los clientes es de que la respuesta que se brinda al momento de dar información sobre los detalles es un poco lenta al no tener un catálogo de producto donde puedan encontrar directamente toda la información del detalle.

### **Pregunta 2 Aspecto Relevante**

Con esta pregunta se pueden dar cuenta que la implementación de la página web será de gran utilidad tanto para el personal de la empresa como para los clientes ya que se podrá facilitar el proceso de compra de algún detalle.

### **Pregunta 3 Aspecto Relevante**

Según la respuesta dada de la persona encargada de servicio al cliente es que el proceso que se tiene actualmente en la empresa "Chic Craftss" es lento porque para poder saber la información sobre algún detalle el cliente tiene que escribir a un número telefónico para poder saber información de algún producto y tener que esperar a que le puedan responder para poder decidirse si realizar la compra de algún detalle.

### **Pregunta 4 Aspectos Relevante.**

Con esta pregunta se pueden dar cuenta que al tener la página web los pedidos crecerían considerablemente y además nuevas personas

podrían conocer sobre la empresa “Chic Craftss” si están en busca de algún detalle para poder regalar.

#### **Pregunta 5 Aspectos Relevante.**

Con la respuesta que dijo hizo notar que muchas personas no prefieren realizar pagos en páginas web por temor a que exista en algún momento algún fraude electrónico.

#### **Pregunta 6 Aspectos Relevante.**

Según la respuesta obtenida es de mucha importancia saber que al momento que la empresa tenga la página web se tendrá que tener estrategias de venta para que puedan incrementar tanto clientes como ventas.

### **PLAN DE MEJORAS**

Este plan de mejora permitirá facilitar la reservación y gestión de venta de los productos de la empresa “Chic Craftss”.

Se propone una solución web para los pedidos, el diseño esta desplegado desde el anexo #6 al anexo #10. Iniciando con el diagrama de caso de uso del cliente, administrador y marketing que llevara la empresa Chic Craftss que se encuentra en el (anexo #6) el cual se describe la transacción que puede hacer el cliente y el administrador del sistema, luego se encontrara el diagrama entidad relación en el (anexo #7) donde se encuentra las entidades que registran la reservación de pedidos, a continuación estará el plan de código externo donde se encontrarán las tablas del identificador de base de datos, el nombre de las tablas y el identificador de módulo en el (anexo #8) , siguiendo con el diccionario de datos de cada entidad en el (anexo 9), y para terminar en el (anexo 10) se encuentran la pantalla de presentación de la página web de la empresa Chic Craftss.

## Cronograma

El cronograma para la ejecución del proyecto de página web es el siguiente:

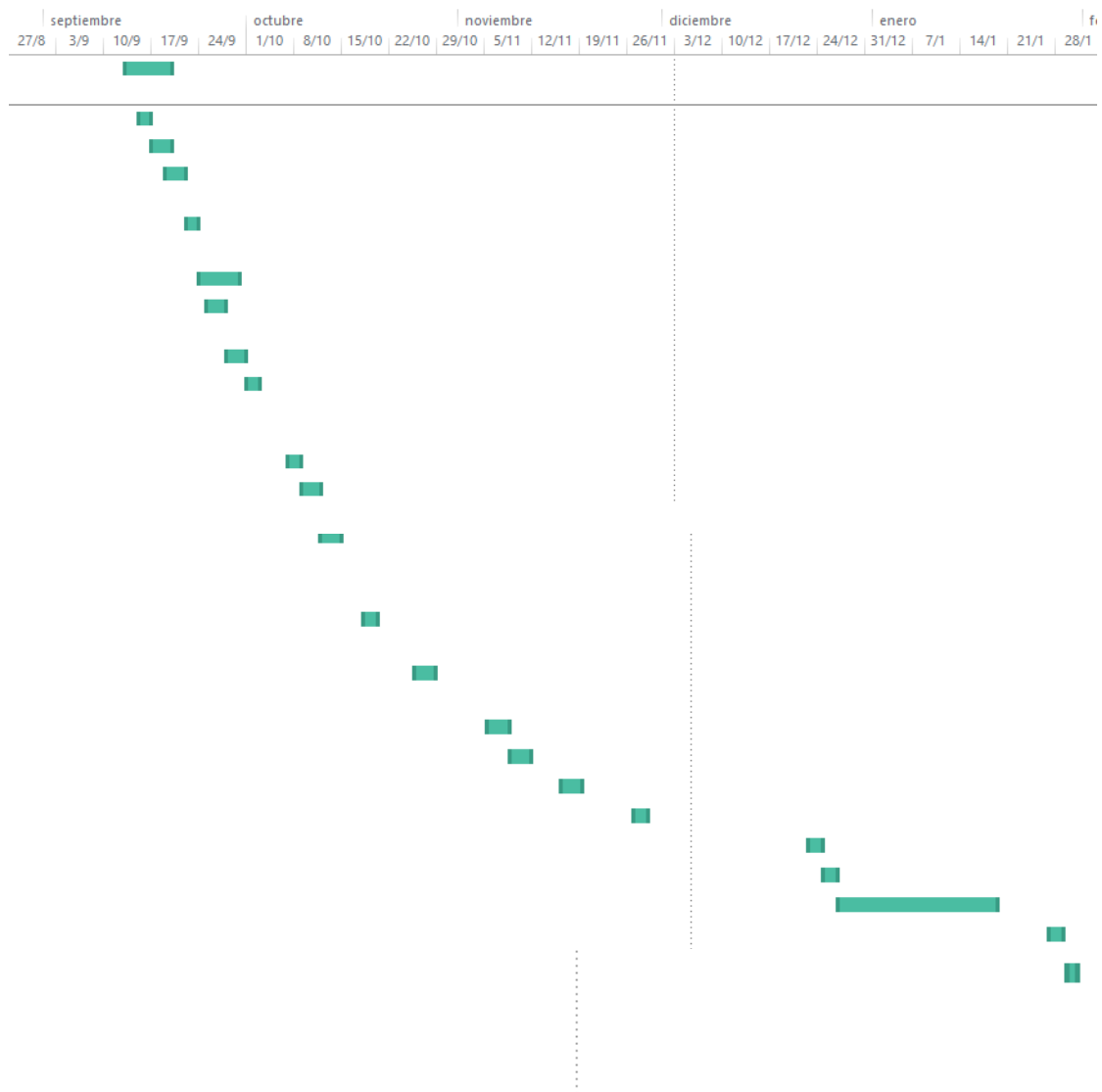
Nombre de la tarea	Duración	Fecha de Inicio	Fecha del Final
Revisión de Anteproyecto	1 día	13/09/2018	13/09/2018
<b>Capítulo I - Problema</b>	7 días		
Planteamiento del problema		13/09/2018	14/09/2018
Situación actual		15/09/2018	16/09/2018
Delimitación del problema		17/09/2018	19/09/2018
Objetivos de la investigación		19/09/2018	21/09/2018
Justificación		22/09/2018	23/09/2018
<b>Capitulo II - Marco Teórico</b>	6 días		
Fundamentación Teórica		24/09/2018	25/09/2018
Antecedentes Referenciales		25/09/2018	27/09/2018
Fundamentación Legal		28/09/2018	30/09/2018
Antecedentes Conceptuales		01/10/2018	02/10/2018
<b>Capitulo III - Metodología</b>	5 días		
Diseño de la Investigación		07/10/2018	08/10/2018
Población y Muestra		09/10/2018	11/10/2018
Técnicas e instrumentos de investigación		13/10/2018	15/10/2018
<b>Capitulo IV - Propuesta</b>	36 días		
Análisis e Interpretación de resultados		19/10/2018	20/10/2018
Análisis Información de la encuesta		26/10/2018	28/10/2018
Análisis de entrevista		05/11/2018	07/11/2018
Interpretación		08/11/2018	10/11/2018
Plan de mejoras		15/11/2018	17/11/2018
Desarrollo propuesta		25/11/2018	26/11/2018
Diagrama de Gantt		19/12/2018	20/12/2018
Recursos		21/12/2018	22/12/2018
Construcción de la página		23/12/2018	13/01/2019
Conclusión y recomendación		21/01/2019	22/01/2019
Preparación de la presentación		23/01/2019	23/01/2019
Presentación de tesis		16/02/2019	16/02/2019

Tabla 12: Cronograma

## Desarrollo de la propuesta

El presente proyecto entrega el manual de investigación en la fecha del cronograma, pero si desarrollo se ejecuta posterior a dicha fecha.

## Diagrama de gantt



**Graficó 11: Diagrama de Gantt**



## Recursos

### ¿Qué Recursos se necesita?

Para el desarrollo de la página web se necesita los siguientes recursos:

- ❖ 1 analista de sistema
- ❖ 1 programador
- ❖ 1 diseñador
- ❖ 1 hosting
- ❖ Implementos de computación
- ❖ Gastos directos
- ❖ Gastos indirectos

### Cuadro Costo de Análisis y Diseño

En esta parte de la propuesta se muestra todos los gastos que se realizaron durante la investigación para la creación de la página web para la empresa “Chic Craftss” y el desarrollo de propuesta de la misma además se pone los gastos a futuro para mostrar cuánto costará implementar la página web.

<b>HUMANOS</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTO MES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Analista de sistema	2 meses c/u \$450.00	\$ 900.00
<b>MATERIALES</b>		
Implementos de computación (pendrive, hojas A4 y Cd)	\$ 40.00	\$ 40.00
<b>ECONOMICOS</b>		
Gastos directos	2 meses c/u \$88.00	\$ 176.00
<b>TOTAL</b>	\$	1,116.00

**Tabla 13: Costo de Análisis y Diseño**

El analista no tiene costo porque es el autor del proyecto y Gastos directos representan alimentación y transporte durante el desarrollo de esta investigación.

### Cuadro Costo de Desarrollo e Implementación

Este cuadro de desarrollo es el que muestra el costo de implementación total de la página web para la empresa “Chic Craftss”.

El programador de la propuesta no tiene costo ya que es el investigador del trabajo de titulación y el que también desarrollo las pantallas del diseño de la página web.

<b>HUMANOS</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTO MES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Analista	\$ 450.00	\$ 450.00
Programador	\$ 400.00	\$ 400.00
<b>ECONÓMICOS</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTO</b>	
Hosting por un año	\$ 79.80	
Gastos directos	\$ 176.00	
Gastos indirectos	\$ 50.00	
Imprevistos	\$ 30.00	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1,185.80</b>	

**Tabla 14: Costo de desarrollo e implementación**

## **CONCLUSIONES**

En esta propuesta se pudo identificar los referentes teóricos con respecto a la reservación y venta de los productos de la empresa, con lo cual se pudo cumplir con lo propuesto.

Al realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa se pudo identificar el problema que tenía y el cual se necesitaba cubrir. El diagnóstico se realizó mediante una entrevista al encargado de servicio al cliente y observación durante varios días de trabajo.

Se cumplió con el objetivo de realizar el diseño de una página web para la reservación y gestión de los detalles personalizados, considerando las variables de investigación y resolviendo la problemática con el adecuado uso de la metodología de desarrollo, con la que se pudo llegar a cumplir la propuesta tecnológica.

## RECOMENDACIONES

Como recomendaciones se alistan las siguientes:

- ❖ Capacitar al personal para que puedan tener un buen manejo del sistema.
- ❖ Realizar mantenimientos constantes del sistema para poder evitar algún daño que pueda perjudicar con la seguridad de la información.
- ❖ Formalizar la empresa Chic Craftss bajo el régimen tributario
- ❖ Una vez realizada la página web, utilizar los mecanismos que da el SEO y posicionar en el mercado Guayaquileño.

## BIBLIOGRAFÍA

1. belio, j. (2007). *como mejorar el funcionamiento de la fuerza de venta*. madrid: wolters kluwer.
2. brox, a. l. (2014). *promociones en espacios comerciales* . españa : elearning s.l.
3. Carrasco, S. (2014). *Venta Online* . Paraninfo.
4. Cobo, L. A. (2014). *estrategia de fidelizacion de clientes*. santander : universidad de cantabria .
5. Cynthia Hidalgo, D. C. (2017). *plan de marketing para la implementacion de una tienda virtual de regalos*. lima : universidad del pacifico .
6. Diamond, F. (2013). *Tu negocio Online* . Press.
7. Duffill, M. (24 de 01 de 2017). *www.creatiburon*. Obtenido de <https://www.creatiburon.com/que-son-las-paginas-web-dinamicas/>
8. editorial, M. (18 de 12 de 2013). *Merca 2.0*. Obtenido de Merca 2.0: <https://www.merca20.com/3-definiciones-de-marketing-digital/>
9. elena abascal, i. g. (2005). *analisis de encuestas*. madrid: esic.
10. entrepreneur. (14 de 12 de 2009). *entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/263050>
11. Espinel, N. V. (2005). Proteccion de paginas web. *Dialnet*, 36-41.
12. Garcia, J. S. (2010). *el marketing y su origen a la orientacion social*. puerto alegre .
13. Jaime Calderon, L. A. (2017). *implementacion de tienda virtual de regalos exclusivamente para caballeros y brindar el servicio de envio de arreglos y regalos a domicilio*. lima : universidad peruana de ciencias aplicadas .
14. Jose Martinez, F. R. (2016). *Comercio Electronico* . madrid: Ediciones Paraninfo.
15. julian perez, m. m. (2009). *definicion.de*.

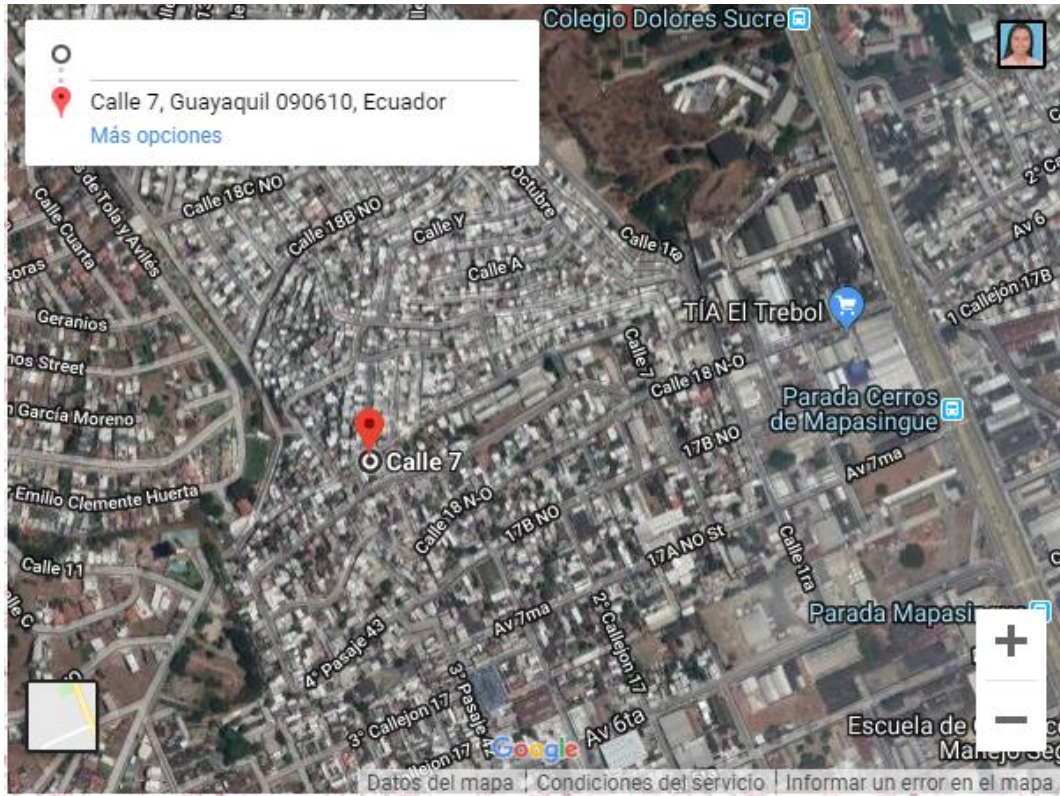
16. López, M. (2010). Seo posicionamiento en buscadores.
17. Mediano, C. M. (2014). técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos . Madrid.
18. Namakforoosh, M. N. (2005). *metodología de la investigación*. Mexico D.F: limusa noriega editores .
19. Pascual, J. a. (2016). técnicas e instrumentos para la recogida de información. madrid.
20. Pelayo, C. A. (2013). Mercadotecnia digital y publicidad on line . guadalajara.
21. Rubio, A. (03 de 11 de 2017). *godaddy*. Obtenido de godaddy: <https://cl.godaddy.com/blog/importancia-de-un-sitio-web-en-tu-estrategia-de-marketing-digital/>
22. Sanchez, P. (2012). Comunicacion y atencion al cliente . editex.
23. Serradilla, M. P. (2016). asesoramiento, venta y comercializacion de productos y servicios turisticos. ic editorial .
24. SRI. (2017). LEY DE EQUIDAD TRIBUTARIA.
25. SRI. (2017). RÉGIMEN IMPOSITIVO SIMPLIFICADO.
26. SRI. (2017). REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS.
27. Torres, C. A. (2006). metodología de la investigacion para administracion, economia, humanidades y ciencias sociales . mexico : pearson educacion .
28. varea, I. d. (2012). plan de negocio para la creacion de una empresa dedicada a la comercializacion de regalos innovadores y personalizados a traves de una pagina web con entrega a domicilio en la ciudad de quito . quito : universidad de las americas .
29. vertice. (2012). *venta online* . españa: editorial vertice .
30. Wigodski, J. (14 de julio de 2010). *metodologia de la investigacion* . Obtenido de

<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

# **ANEXOS**



## Anexo 1: Ubicación de la empresa Chic Craftss



*Mapasingue Oeste Cooperativa 9 de enero Mz G Solar 1157*

## Anexo 2: Logotipo de la empresa



Anexo 3: Productos que vende la empresa Chic Craftss





#### Anexo 4:Encuesta

- 1) ¿Le gustaría visualizar el catálogo antes de tomar una decisión al momento de comprar?

SI	
NO	

- 2) ¿Ve útil la implementación de la página web para poder visualizar el catálogo de los productos que ofrece Chic Craftss?

SI	
NO	

- 3) ¿Ve usted útil la implementación de la página web para poder realizar la reservación de los productos que ofrece Chic Craftss?

SI	
NO	

- 4) ¿Considera Ud. que es más rápido realizar compras de cualquier producto mediante un sitio web que ir a un lugar físico?

SI	
NO	

5) **¿Cómo podría calificar el proceso de la toma de pedido que lleva actualmente la empresa Chic Craftss?**

Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

6) **¿Ha tenido problemas al hacer sus pedidos mediante sus redes sociales?**

SI	
NO	

7) **¿Cree que el tiempo límite de la entrega de los pedidos es adecuada?**

SI	
NO	

8) **¿Le resulta una pérdida de tiempo pedir todas las imágenes de los productos para poder elegir el detalle mediante el número de WhatsApp?**

SI	
NO	

9) **¿Ud. pagaría mediante la página web por este tipo de servicio?**

SI	
NO	

## Anexo 5:Entrevista

- 1) ¿Qué problema usted ha identificado en la actualidad que tiene la empresa en relación a los pedidos de los clientes?

---

---

- 2) ¿Ve Ud. útil que se implemente una página web para la venta de los productos que ofrece chic craftss? ¿Por qué?

---

---

- 3) ¿En la actualidad cree que el proceso de venta que tiene la empresa es lento? ¿Por qué?

---

---

- 4) ¿Cómo considera Ud. que influirá, el tener una página web, en el número de pedidos que se lleguen a presentar?

---

---

- 5) ¿Cuál cree Ud. que es el medio de pago que prefieren los clientes y porque?

---

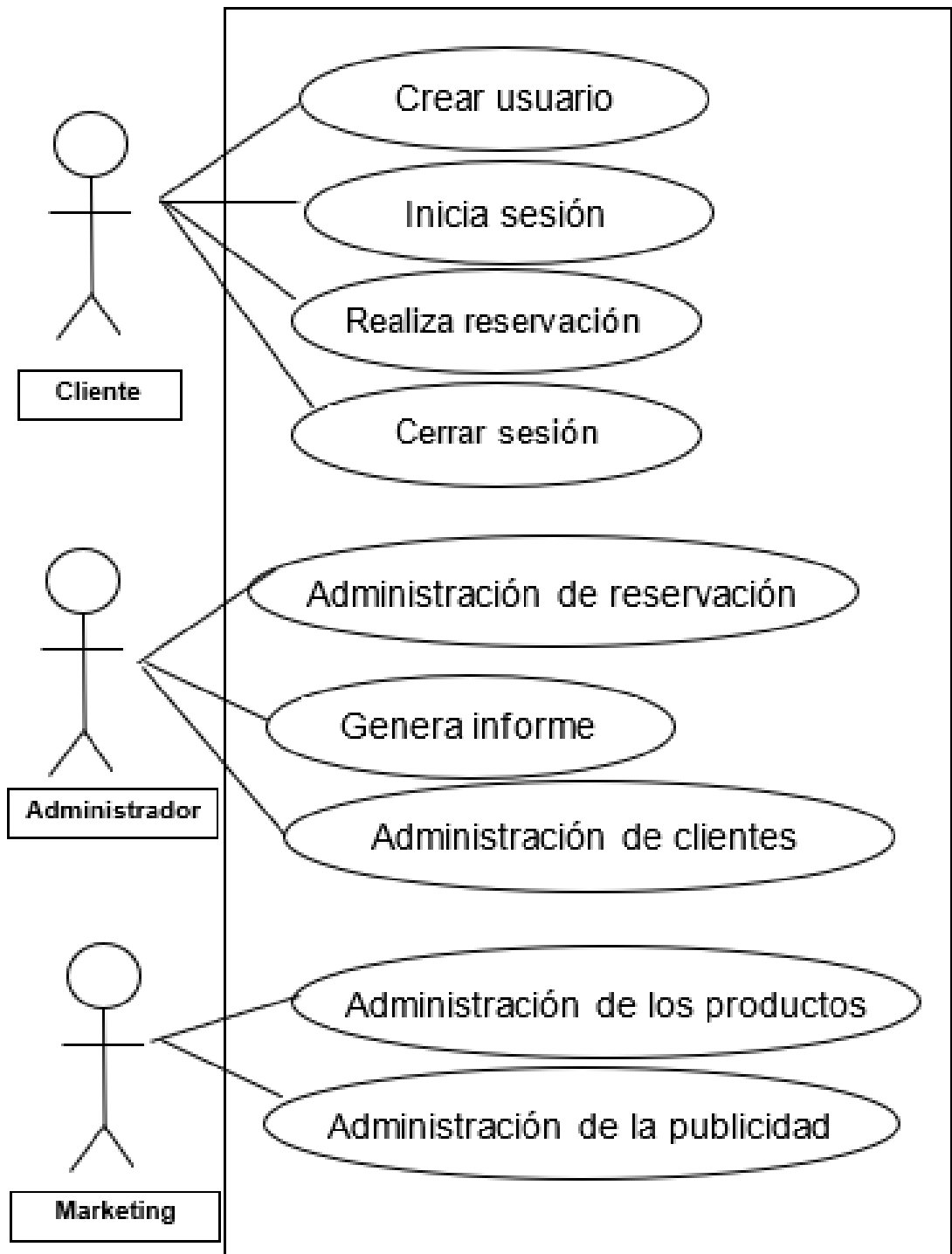
---

- 6) ¿Cuál cree Ud. ¿Que sería la opinión de los clientes al poder ver los productos que ofrece la empresa mediante la página web?

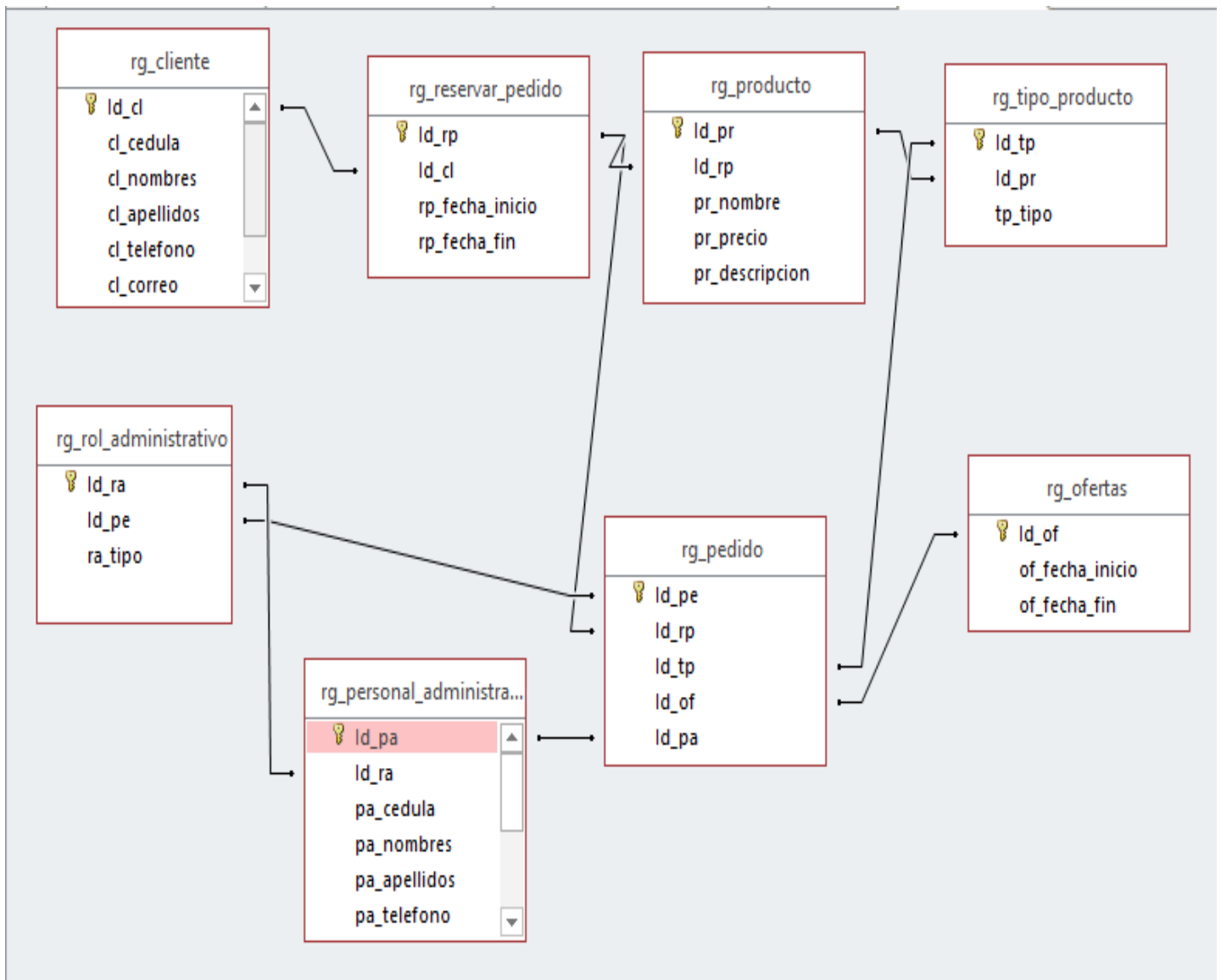
---

---

## Anexo 6: Caso de Uso



## Anexo 7: Modelo Entidad Relación





### Anexo 8: Plan de código externo


Nombre de la base de datos del sistema en línea de reservación y gestión de venta.


<b>Identificador Base de datos</b>	<b>Descripción</b>
dp-chiccraftss.dfd	Sistema de detalles personalizados Chic Craftss


<b>NOMBRE DE TABLAS</b>	
<b>IDENTIFICADOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Cliente	Tabla cliente
reservar_pedido	Tabla de reservación de pedido
personal_administrativo	Tabla del personal administrativo
Producto	Tabla de producto
tipo_producto	Tabla del tipo de producto
rol_administrativo	Tabla de rol administrativo
oferta	Tabla de oferta
Pedido	Tabla pedido


<b>Indicador de Módulo</b>	<b>Descripción</b>
rg	Reservación y gestión de los detalles personalizados Chic Craftss

## Anexo 9: Diccionario de datos


 <p style="font-size: small;">Instituto Superior <b>Tecnológico Bolivariano</b> de Tecnología Registro de CONESUP 09-030</p>	<b>DICCIONARIO DE DATOS</b>		<b>Fecha de elaboración:</b> 27/11/2018			
	<b>PROYECTO</b>		<b>ELABORADO POR:</b>			
	Diseño para la reservación y gestión de ventas		Génesis Menéndez Tubay			
<b>PAGINA: 1</b>		<b>NOMBRE DE LA TABLA</b>				
		rg_cliente				
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Tabla cliente						
<b>DEFINICIÓN DEL REGISTRO</b>						
N.º	CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO	FORMATOS		REGLAS DE VALIDACIÓN
1	Id_cl	Código del cliente	PK	N	AUTO	NO NULO
2	cl_cedula	Cedula del cliente		N	10	NO NULO
3	cl_nombres	Nombres del cliente		VC	150	NO NULO
4	cl_apellidos	Apellidos del cliente		VC	150	NO NULO
5	cl_telefono	Teléfono del cliente		N	10	NO NULO
6	cl_correo	Correo del cliente		NV	150	NO NULO
7	cl_dirección	Dirección del cliente		NV	150	NO NULO
8	cl_ciudad	Ciudad del cliente		VC	150	NO NULO
<b>OBSERVACIONES:</b>						
<b>TIPO</b>		<b>FORMATO GENERAL</b>		<b>FORMATO NUMÉRICO</b>		
<b>PK</b> Clave Primaria		<b>N</b> Numeric	<b>B</b> Bit	<b>I</b> Integer		
<b>FK</b> Clave Foránea		<b>VC</b> Varchar	<b>D</b> Date	<b>DT</b> DateTime		
		<b>NV</b> NVarchar				


 <p><b>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano</b> de Tecnología <i>Registro de CONESUP 09-030</i></p>	<b>DICCIONARIO DE DATOS</b>		<b>Fecha de elaboración:</b> 27/11/2018			
	<b>PROYECTO</b>		<b>ELABORADO POR:</b>			
	Diseño para la reservación y gestión de ventas		Génesis Menéndez Tubay			
<b>PAGINA: 2</b>		<b>NOMBRE DE LA TABLA</b> rg_reservar_pedido				
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Tabla de reservación de pedido						
<b>DEFINICIÓN DEL REGISTRO</b>						
<b>N.º</b>	<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TIPO</b>	<b>FORMATOS</b>	<b>REGLAS DE VALIDACIÓN</b>	
1	Id_rp	Código reservación pedido	PK	NV	AUTO	NO NULO
2	Id_cl	Código del cliente		NV	150	NO NULO
3	rp_fecha_inicio	Fecha inicio de pedido		DT		NO NULO
4	rp_fecha_fin	Fecha de fin de pedido		DT		NO NULO
<b>OBSERVACIONES:</b>						
<b>TIPO</b>		<b>FORMATO GENERAL</b>		<b>FORMATO NUMÉRICO</b>		
<b>PK</b> Clave Primaria		<b>N</b> Numeric	<b>B</b> Bit	<b>I</b> Integer		
<b>FK</b> Clave Foránea		<b>VC</b> Varchar	<b>D</b> Date	<b>DT</b> DateTime		
		<b>NV</b> NVarchar				

 <p>Instituto Superior <b>Tecnológico Bolivariano</b> de Tecnología <i>Registro de CONESUP 09-030</i></p>		<b>DICCIONARIO DE DATOS</b>		<b>Fecha de elaboración:</b>		
				27/11/2018		
		<b>PROYECTO</b>		<b>ELABORADO POR:</b>		
		Diseño para la reservación y gestión de ventas		Génesis Menéndez Tubay		
<b>PAGINA: 3</b>			<b>NOMBRE DE LA TABLA</b>			
			rg_personal_administrativo			
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Tabla del personal administrativo						
<b>DEFINICIÓN DEL REGISTRO</b>						
<b>N.º</b>	<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TIPO</b>	<b>FORMATOS</b>		<b>REGLAS DE VALIDACIÓN</b>
1	Id_pa	Código personal administrativo	PK	NV	AUTO	NO NULO
2	Id_ra	Código rol administrativo		NV	150	NO NULO
3	pa_cedula	Cedula del personal		N	10	NO NULO
4	pa_nombres	Nombre del personal		VC	150	NO NULO
5	pa_apellidos	Apellidos del personal		VC	150	NO NULO
6	pa_telefono	Teléfono del personal		N	10	NO NULO
7	pa_correo	Correo del personal		NV	150	NO NULO
8	pa_direccion	Dirección del personal		NV	150	NO NULO
9	pa_ciudad	Ciudad del personal		NC	150	NO NULO
10	pa_fecha_nacimiento	Fecha de nacimiento del personal		DT		NO NULO
11	pasexo	Sexo del personal		VC	150	NO NULO
12	pa_estado_civil	Estado civil del personal		VC	150	NO NULO
<b>OBSERVACIONES:</b>						
<b>TIPO</b>		<b>FORMATO GENERAL</b>		<b>FORMATO NUMÉRICO</b>		
<b>PK</b> Clave Primaria		<b>N</b> Numeric	<b>B</b> Bit	<b>I</b> Integer		
<b>FK</b> Clave Foránea		<b>VC</b> Varchar	<b>D</b> Date	<b>DT</b> DateTime		
		<b>NV</b> NVarchar				


 <p>Instituto Superior <b>Tecnológico Bolivariano</b> de Tecnología <small>Registro de CONESUP 09-030</small></p>	<b>DICCIONARIO DE DATOS</b>				<b>Fecha de elaboración:</b> 27/11/2018	
	<b>PROYECTO</b>				<b>ELABORADO POR:</b>	
	Diseño para la reservación y gestión de ventas				Génesis Menéndez Tubay	
<b>PAGINA:</b> 4			<b>NOMBRE DE LA TABLA</b> rg_producto			
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Tabla de producto						
<b>DEFINICIÓN DEL REGISTRO</b>						
N.º	CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO	FORMATOS		REGLAS DE VALIDACIÓN
1	Id_pr	Código producto	PK	NV	AUTO	NO NULO
2	Id_rp	Código reservar pedido		NV	150	NO NULO
3	pr_nombre	Nombre del producto		VC	150	NO NULO
4	pr_precio	Precio del producto		N	150	NO NULO
5	pr_descripcion	Descripción del producto		NV	250	NO NULO
<b>OBSERVACIONES:</b>						
<b>TIPO</b>		<b>FORMATO GENERAL</b>			<b>FORMATO NUMÉRICO</b>	
<b>PK</b> Clave Primaria		<b>N</b> Numeric	<b>B</b> Bit	<b>I</b> Integer		
<b>FK</b> Clave Foránea		<b>VC</b> Varchar	<b>D</b> Date	<b>DT</b> DateTime		
		<b>NV</b> NVarchar				

 <p>Instituto Superior <b>Tecnológico Boliviano</b> de Tecnología <small>Registro de CONESUP 09-030</small></p>	<b>DICCIONARIO DE DATOS</b>		<b>Fecha de elaboración:</b> 27/11/2018			
	<b>PROYECTO</b>		<b>ELABORADO POR:</b>			
	Diseño para la reservación y gestión de ventas		Génesis Menéndez Tubay			
<b>PAGINA: 5</b>		<b>NOMBRE DE LA TABLA</b>				
		rg_tipo_producto				
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Tabla del tipo de producto						
<b>DEFINICIÓN DEL REGISTRO</b>						
N.º	CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO	FORMATOS		REGLAS DE VALIDACIÓN
1	Id_tp	Código tipo de producto	PK	NV	AUTO	NO NULO
2	Id_pr	Código producto		NV	150	NO NULO
3	tp_tipo	Tipo de producto		NV	150	NO NULO
<b>OBSERVACIONES:</b>						
<b>TIPO</b>		<b>FORMATO GENERAL</b>			<b>FORMATO NUMÉRICO</b>	
<b>PK</b> Clave Primaria		<b>N</b> Numeric	<b>B</b> Bit	<b>I</b> Integer		
<b>FK</b> Clave Foránea		<b>VC</b> Varchar	<b>D</b> Date	<b>DT</b> DateTime		
		<b>NV</b> NVarchar				

 <p>Instituto Superior <b>Tecnológico Boliviano</b> de Tecnología Registro de CONESUP 09-030</p>	<b>DICCIONARIO DE DATOS</b>		<b>Fecha de elaboración:</b> 27/11/2018			
	<b>PROYECTO</b>		<b>ELABORADO POR:</b>			
	Diseño para la reservación y gestión de ventas		Génesis Menéndez Tubay			
<b>PAGINA:</b> 6		<b>NOMBRE DE LA TABLA</b> rg_rol_administrativo				
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Tabla de rol administrativo						
<b>DEFINICIÓN DEL REGISTRO</b>						
N.º	CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO	FORMATOS		REGLAS DE VALIDACIÓN
1	Id_ra	Código rol administrativo	PK	NV	AUTO	NO NULO
2	Id_pe	Código de pedido		NV	150	NO NULO
3	ra_tipo	Tipo de rol administrativo		VC	150	NO NULO
<b>OBSERVACIONES:</b>						
<b>TIPO</b>		<b>FORMATO GENERAL</b>			<b>FORMATO NUMÉRICO</b>	
<b>PK</b> Clave Primaria		<b>N</b> Numeric	<b>B</b> Bit	<b>I</b> Integer		
<b>FK</b> Clave Foránea		<b>VC</b> Varchar	<b>D</b> Date	<b>DT</b> DateTime		
		<b>NV</b> NVarchar				

	<b>DICCIONARIO DE DATOS</b>		<b>Fecha de elaboración:</b>			
			27/11/2018			
	<b>PROYECTO</b>		<b>ELABORADO POR:</b>			
		Diseño para la reservación y gestión de ventas		Génesis Menéndez Tubay		
<b>PAGINA: 7</b>		<b>NOMBRE DE LA TABLA</b>				
		rg_oferta				
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Tabla de oferta						
<b>DEFINICIÓN DEL REGISTRO</b>						
<b>N.º</b>	<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TIPO</b>	<b>FORMATOS</b>		<b>REGLAS DE VALIDACIÓN</b>
1	Id_of	Código de oferta	PK	NV	AUTO	NO NULO
2	of_fecha_inicio	Fecha de inicio de oferta		DT		NO NULO
3	of_fecha_fin	Fecha fin de oferta		DT		NO NULO
<b>OBSERVACIONES:</b>						
<b>TIPO</b>		<b>FORMATO GENERAL</b>			<b>FORMATO NUMÉRICO</b>	
<b>PK</b> Clave Primaria		<b>N</b> Numeric	<b>B</b> Bit	<b>I</b> Integer		
<b>FK</b> Clave Foránea		<b>VC</b> Varchar	<b>D</b> Date	<b>DT</b> DateTime		
		<b>NV</b> NVarchar				



 <p>Instituto Superior <b>Tecnológico Boliviano</b> de Tecnología <small>Registro de CONESUP 09-030</small></p>	<b>DICCIONARIO DE DATOS</b>		<b>Fecha de elaboración:</b> 27/11/2018			
	<b>PROYECTO</b>		<b>ELABORADO POR:</b>			
	Diseño para la reservación y gestión de ventas		Génesis Menéndez Tubay			
<b>PAGINA:</b> 8		<b>NOMBRE DE LA TABLA</b> rg_pedido				
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Tabla de pedido						
<b>DEFINICIÓN DEL REGISTRO</b>						
<b>N.º</b>	<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TIPO</b>	<b>FORMATOS</b>		<b>REGLAS DE VALIDACIÓN</b>
1	Id_pe	Código de pedido	PK	NV	AUTO	NO NULO
2	Id_rp	Código reservar pedido		NV	150	NO NULO
3	Id_tp	Código tipo de producto		NV	150	NO NULO
4	Id_of	Código de oferta		NV	150	NO NULO
5	Id_pa	Código personal administrativo		NV	150	NO NULO
<b>OBSERVACIONES:</b>						
<b>TIPO</b>		<b>FORMATO GENERAL</b>			<b>FORMATO NUMÉRICO</b>	
<b>PK</b> Clave Primaria		<b>N</b> Numeric	<b>B</b> Bit	<b>I</b> Integer		
<b>FK</b> Clave Foránea		<b>VC</b> Varchar	<b>D</b> Date	<b>DT</b> DateTime		
		<b>NV</b> NVarchar				

**Anexo 10: Pantallas del diseño de la página web para la empresa “Chic Craftss” donde se podrá realizar la reservación y gestión de los detalles personalizados.**

**Título: Pantalla de inicio**



En esta pantalla de inicio se muestra la presentación de todas las opciones que tendrá la página web de la empresa “Chic Craftss” donde se puede ver en la cabecera el logo de la empresa con un mensaje donde dice regístrate y a lado están las opciones de iniciar sesión, registrar usuario y cuenta del usuario.

En la parte de en medio se puede visualizar las pestañas de catálogo, clientes, nosotros y contáctenos.

Mas abajo se encuentra la opción donde podrán ver si la empresa tiene ofertas y una pequeña presentación de los productos que vende la empresa en forma de gif.

### Título: Pantalla de ingreso al sistema del administrador



INGRESANDO AL SISTEMA

usuario:

clave:

INGRESAR

Y al final de la página se puede ver que se encuentra una pantalla negra donde el administrador deberá ingresar con su nombre de usuario y clave para que pueda ver todo lo que pasa en la página web y así también realizar modificaciones de algún producto.

### Título: Pantalla de crear usuario para los clientes



Detalles Personalizados  
**Chic Crafts**

CREAR USUARIO  
INGRESAR TODOS LOS DATOS

nombres:

Apellidos:

numero de celular:

cedula de identidad:

direccion e-mail:

ciudad:

contraseña:

Crear Usuario

En esta pantalla es donde los usuarios se podrán registrar llenado todos los datos que se requieran.

## Título: Pantalla para que el usuario registrado inicie sesión



Detalles Personalizados  
**Chic Craftss**

**Bienvenido**  
inicia sesión en chic CRAFTSS

correo electrónico:   
contraseña:

**inicia sesión**

[Restablece tu contraseña](#)  
Si eres nuevo, [Regístrate aquí](#)

En esta pantalla es donde los usuarios una vez registrados podrán iniciar sesión para poder entrar a su cuenta y poder realizar las compras de los detalles que deseen.

## Título: Pantalla del historial de reservación de detalles



Detalles Personalizados  
**Chic Craftss**

**INICIO**  **SU CARRITO: 00.00 (0 PRODUCTOS)**

**historial de RESERVACIÓN**

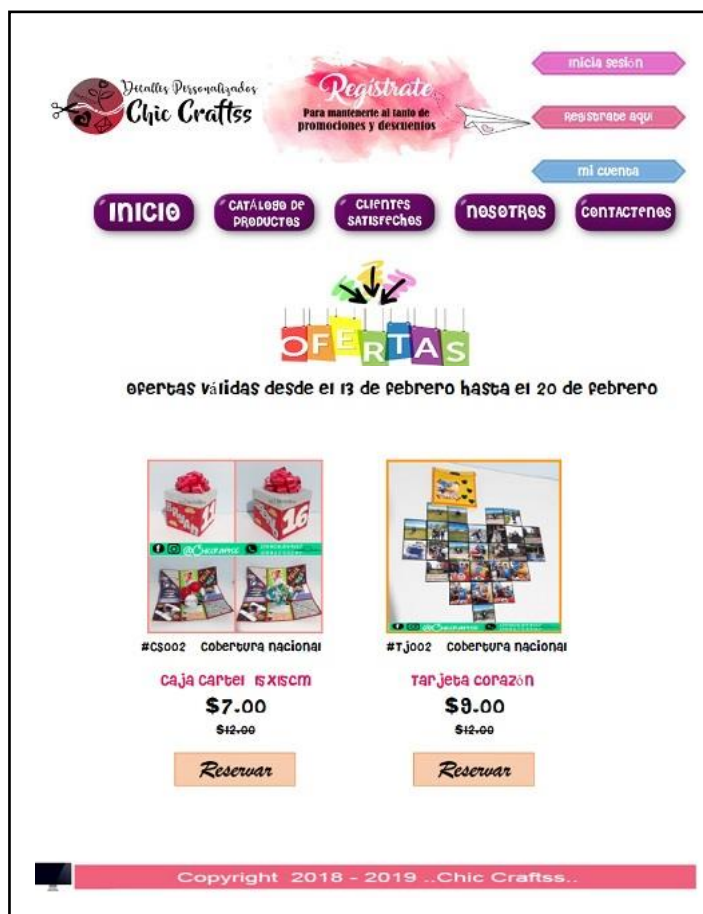
pedido	fecha de pedido	remittente	recibe	total	pagado	pendiente	vigencia

**Cerrar sesión**

Copyright 2018 - 2019 ..Chic Craftss..

En esta pantalla se muestra la cuenta del usuario ya abierta donde se puede visualizar el historial de reservación que se ira llenando cada vez que realice una compra y así poder saber en un futuro cuantos detalles habrá comprado.

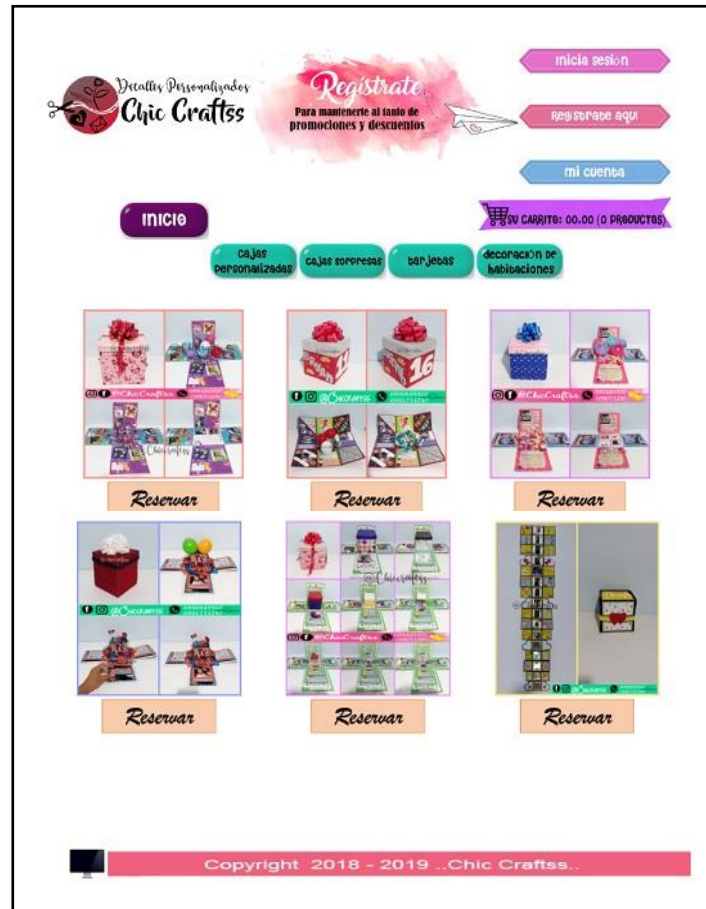
## Título: Pantalla de las ofertas que tendrá la empresa



En la página principal de la página web se puede ver que esta una opción de ofertas, al ingresar se encontraran las ofertas que tenga la empresa con una fecha de inicio y una fecha de fin.

Se puede visualizar en la pantalla dos productos en ofertas con sus respectivos nombres con su precio de oferta y precio anterior, donde al dar clic en reservar directamente lo llevara a la pantalla que se verá toda la información necesaria que debe saber del producto para poder realizar la compra si así lo deseara.

## Título: Pantalla del catálogo de las cajas personalizadas que ofrece la empresa



Al dar clic en catálogo de productos en la página de inicio se dirige a esta pantalla donde se puede ver el catálogo de los productos de las cajas personalizadas que ofrece la empresa, con su respectivo botón de reservar en caso de que el cliente desee realizar alguna compra.

## Título: Pantalla del catálogo de las cajas sorpresas



En esta pantalla se muestra el catálogo de las cajas sorpresas.

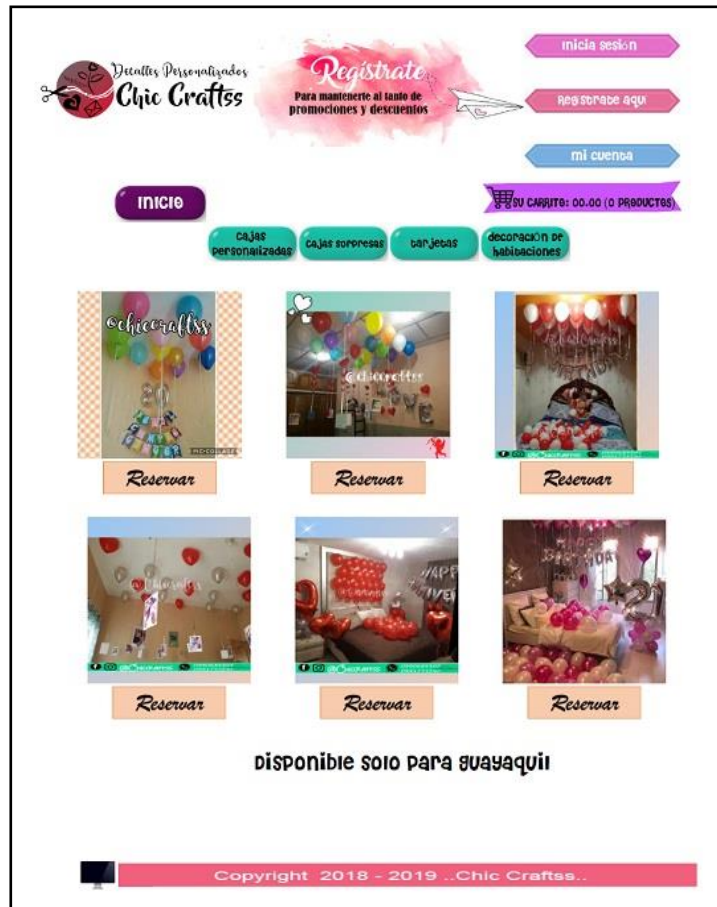
## Título: Pantalla del catálogo de las tarjetas



Aquí se puede ver el catálogo de las tarjetas



**Título: Pantalla del catálogo de las diferentes decoraciones de habitación**



En esta pantalla se puede ver el catálogo de las diferentes decoraciones de habitación que realiza la empresa, las cuales solo son disponibles en la ciudad de Guayaquil.

## Título: Pantalla del detalle del producto

The screenshot shows the product detail page for 'Caja boom grande'. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'mi cuenta', and 'Reservar aquí' buttons. A 'Regístrate' banner offers promotions and discounts. Below this, there are category filters: 'Cajas personalizadas', 'Cajas sorpresas', 'tarjetas', and 'decoración de habitaciones'. The product name 'caja boom grande' is displayed with a price tag of 'precio \$20' and an 'Agregar al carrito' button. Three images show the product from different angles. A 'Detalle Grande' section provides specifications: 'Caja medidas 30x30CM.', '10 frases de acuerdo a la ocasión.', '11 fotos impresas en papel fotográfico.', 'Un colgante de frase pegada en la tapa de la caja.', and '10 globos pequeños de latex #5 de diferentes colores.' Below this is a text box for customizations. The footer contains the copyright information: 'Copyright 2018 - 2019 ..Chic Craftss..'

Una vez que el cliente se decida realizar una compra tendrá que dar clic en el botón de reservar en donde se dirigirá a esta pantalla la cual mostrara la información del producto como lo es el nombre, precio y detalle de lo que contiene el producto.

Luego de estar seguro del producto a comprar tendrá que agregar al carrito de compra que se encuentra en el parte lateral derecho.

## Título: Pantalla del carrito para la reservación del detalle

Detalles Personalizados  
**Chic Craftss**

**Regístrate**  
Para mantenerte al tanto de promociones y descuentos

inicia sesión  
regístrate aquí  
mi cuenta

INICIO

00.00 CARRITO: 00.00 (0 PRODUCTOS)

cajas personalizadas cajas corporativas botellas decoración de habitaciones

¿Listo para ordenar?

Producto	Caja boom #C5001
subtotal	\$20.00
entrega guayaquil	<input type="checkbox"/> Centro \$4.00 <input type="checkbox"/> Norte \$3.00 <input type="checkbox"/> Sur \$5.50
envío (teniendo en cuenta que demora 1 día en llegar)	<input type="checkbox"/> Pequeño \$5.00 <input type="checkbox"/> Mediano \$6.00 <input type="checkbox"/> Grande \$7.00
Retiro	<input type="checkbox"/> Mapasingue oeste
Total	\$00.00

eliminar del carrito siguiente paso

Copyright 2018 - 2019 ..Chic Craftss..

Una vez agregado el o los productos al carrito de reservación listo para empezar a coordinar los detalles como el precio de la entrega o envío a otra ciudad que no sea Guayaquil y podrán ver el total que se debe pagar.

## Título: Pantalla del catálogo para la entrega local del detalle

The screenshot displays the 'Detalle Personalizado Chic Crafts' interface. At the top, there are navigation buttons for 'inicia sesión', 'Regístrate' (with subtext 'Para mantenerse al tanto de promociones y descuentos'), 'REGÍSTRATE AQUÍ', and 'mi cuenta'. A shopping cart icon shows 'TU CARRITO: 00.00 (0 PRODUCTOS)'. Below this, there are category buttons: 'Inicio', 'cajas personalizadas', 'cajas sorpresas', 'tarjetas', and 'decoración de habitaciones'. The main section is titled 'Lugar de entrega' and includes radio buttons for 'local' and 'provincial'. A blue button labeled 'envío local (Guayaquil)' is selected. Below this, a table form collects delivery details:

sector	
Dirección	
Referencia	
fecha de entrega	

Below the table, there are two sections for contact information:

**Información de entrega**

**Información del remitente**

nombre	
Cédula	
teléfono	

**Información del destinatario**

nombre	
Cédula	
teléfono	

At the bottom, there are 'regresar' and 'siguiente paso' buttons. A footer bar contains the text 'Copyright 2018 - 2019 Chic Crafts...'.

Al dar clic en siguiente paso luego de ver el total a pagar se deberá elegir la opción lugar de entrega para saber si es local (Guayaquil) o provincial.

En esta pantalla muestra el lugar de entrega en Guayaquil donde el cliente deberá llenar todos los datos solicitados para poder realizar la entrega del detalle correctamente.

## Título: Pantalla del catálogo para la entrega provincial del detalle

The screenshot displays the Chic Crafts website interface for provincial delivery. At the top, there is a navigation bar with the logo 'Detalles Personalizados Chic Crafts' and a 'Regístrate' section with the text 'Para mantenerse al tanto de promociones y descuentos'. Navigation buttons include 'inicia sesión', 'Regístrate aquí', and 'mi cuenta'. A shopping cart icon shows 'SU CARRITO: 00.00 (0 PRODUCTOS)'. Below this, there are buttons for 'INICIO', 'CAJAS personalizadas', 'CAJAS sorpresas', 'tarjetas', and 'decoración de habitaciones'. The main section is titled 'Lugar de entrega' with radio buttons for 'local' and 'provincial'. Underneath is the 'envío a provincias' section, which contains a form with the following fields: 'sector', 'provincia', 'ciudad', 'dirección', 'referencia', and 'fecha de entrega'. Below this is the 'información de entrega' section, divided into 'información del remitente' and 'información del destinatario'. Each sub-section has fields for 'nombre', 'Ciudad', and 'Teléfono'. At the bottom of the form are 'Regresar' and 'siguiente paso' buttons. A note states 'Los detalles enviados a provincias son por medio de servientrega'. The footer contains 'Copyright 2018 - 2019 Chic Crafts'.

Detalles Personalizados  
**Chic Crafts**

Regístrate  
Para mantenerse al tanto de promociones y descuentos

inicia sesión  
Regístrate aquí  
mi cuenta

SU CARRITO: 00.00 (0 PRODUCTOS)

INICIO

CAJAS personalizadas CAJAS sorpresas tarjetas decoración de habitaciones

**Lugar de entrega**  
local  provincial

**envío a provincias**

sector	
provincia	
ciudad	
dirección	
referencia	
fecha de entrega	

**información de entrega**

**información del remitente**

nombre	
Ciudad	
Teléfono	

**información del destinatario**

nombre	
Ciudad	
Teléfono	

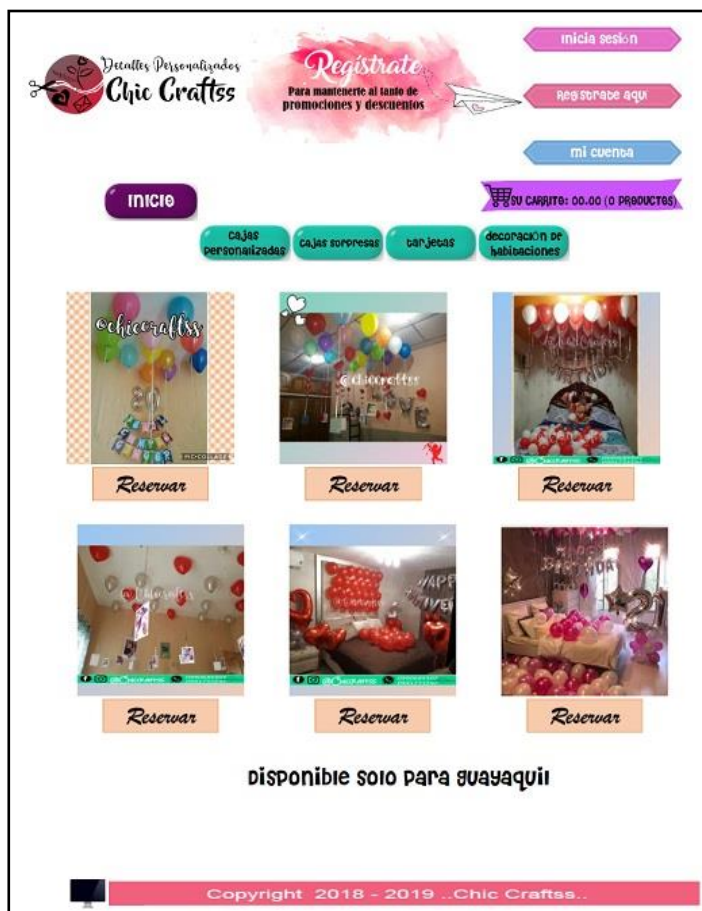
Regresar siguiente paso

Los detalles enviados a provincias son por medio de servientrega

Copyright 2018 - 2019 Chic Crafts

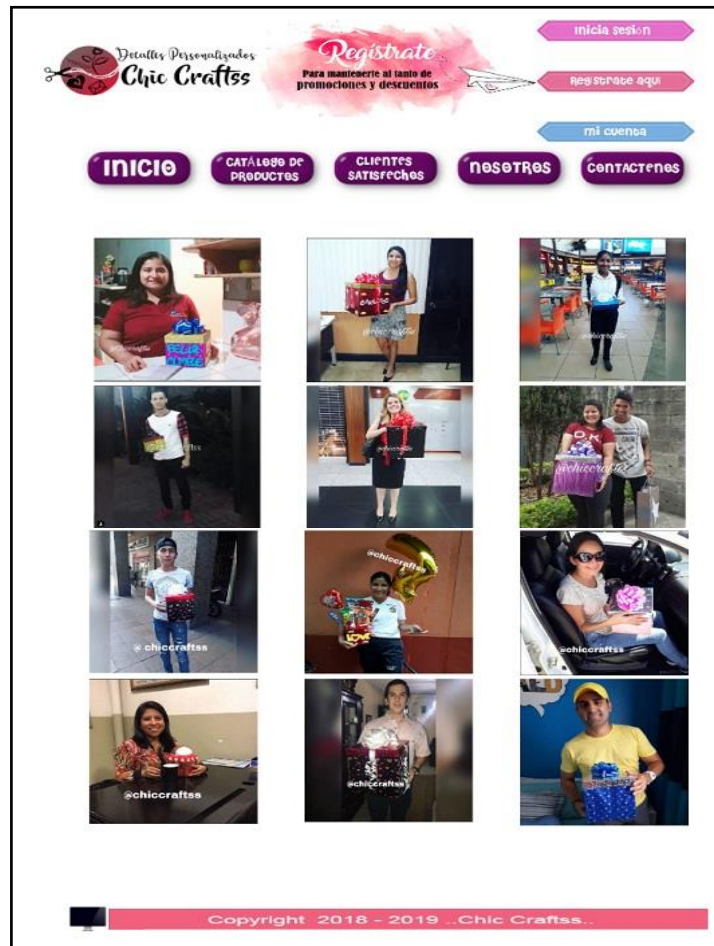
En esta pantalla muestra la opción de envío a provincia donde los clientes deberán llenar toda la información necesaria para que la empresa pueda realizar el envío correctamente.

## Título: Pantalla de la forma de pago



Una vez que el cliente ha llenado toda la información de envío deberá leer las formas de pago que tiene la empresa dar clic en finalizar pedido.

## Título: Pantalla de las imágenes de los clientes



En la siguiente pestaña de clientes satisfechos se mostrará las imágenes de los detalles entregados con sus respectivos clientes.

## Título: Pantalla de la misión y visión de la empresa

The screenshot shows the website interface for Chic Crafts. At the top left is the logo with the text "Detalles Personalizados Chic Crafts". To the right, there is a registration section with the heading "Regístrate" and the subtext "Para mantenerse al tanto de promociones y descuentos". Below this are three buttons: "inicia sesión", "regístrate aquí", and "mi cuenta". A horizontal navigation bar contains five buttons: "Inicio", "CATÁLOGO DE PRODUCTOS", "CLIENTES SATISFECHOS", "NOSOTROS", and "CONTACTENOS". The "NOSOTROS" button is highlighted. Below the navigation bar, the page is divided into two sections: "MISIÓN" and "VISIÓN". The "MISIÓN" section contains the text: "Somos una tienda virtual que se dedica a ofrecer variedad de detalles para todo tipo de ocasión, ya sea para aniversario, cumpleaños, etc. Capaces de satisfacer a nuestros clientes a través de nuestros detalles personalizados con calidad y buen servicio." The "VISIÓN" section contains the text: "Nuestro objetivo principal es ser una de las tiendas virtuales más conocida a nivel nacional, con excelente servicio, responsabilidad, honestidad y que satisfaga a nuestros clientes tanto interno como externos." At the bottom of the page, a pink footer bar contains the text "Copyright 2018 - 2019 ..Chic Crafts..".

Detalles Personalizados  
**Chic Crafts**

**Regístrate**  
Para mantenerse al tanto de promociones y descuentos

inicia sesión  
regístrate aquí  
mi cuenta

**Inicio** **CATÁLOGO DE PRODUCTOS** **CLIENTES SATISFECHOS** **NOSOTROS** **CONTACTENOS**

**MISIÓN**

Somos una tienda virtual que se dedica a ofrecer variedad de detalles para todo tipo de ocasión, ya sea para aniversario, cumpleaños, etc. Capaces de satisfacer a nuestros clientes a través de nuestros detalles personalizados con calidad y buen servicio.

**VISIÓN**

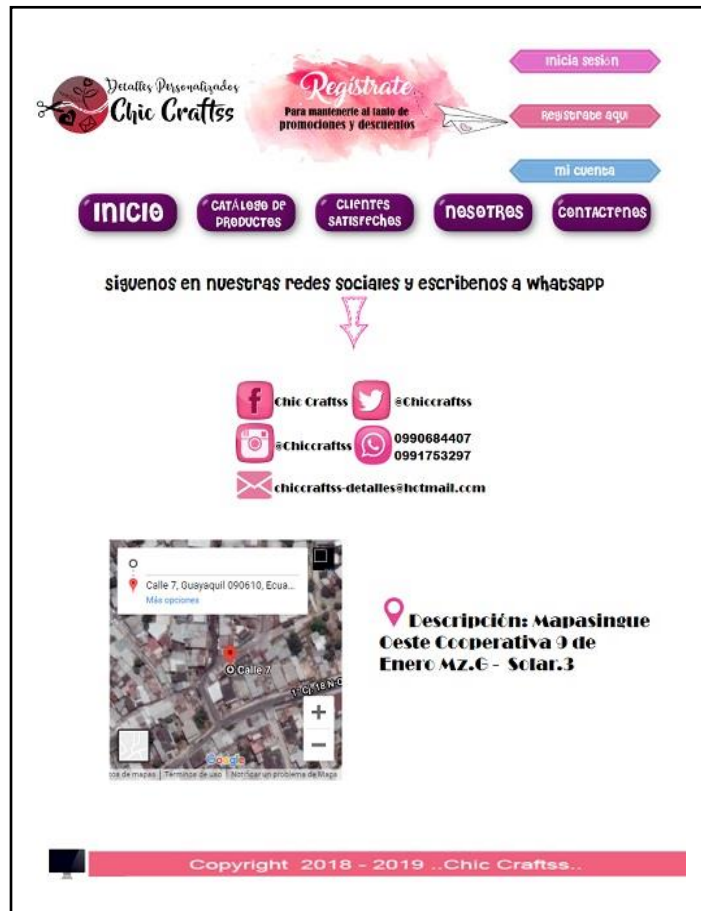
Nuestro objetivo principal es ser una de las tiendas virtuales más conocida a nivel nacional, con excelente servicio, responsabilidad, honestidad y que satisfaga a nuestros clientes tanto interno como externos.

Copyright 2018 - 2019 ..Chic Crafts..

En la pestaña que dice nosotros se mostrará la misión y visión de la empresa.



## Título: Pantalla de los contactos de la empresa



En la pestaña de contáctenos se podrá ver las redes sociales de la empresa y la ubicación en el mapa donde se encuentran ubicados.

Dando así finalizado el diseño de la página web.