



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ANÁLISIS DE SISTEMAS
INFORMÁTICOS**

PROYECTO DE TESIS DE GRADO en cumplimiento parcial de
los requisitos para el grado de **TECNÓLOGO EN ANÁLISIS
DE SISTEMAS INFORMÁTICOS.**

TEMA

**DISEÑO DE UN SITIO WEB MICROEMPRESARIO PARA
AGRUPAR EL SERVICIO DE CATERING, EN LA MEJORA
DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL CANTÓN ISIDRO
AYORA, PERIODO 2016**

Autor: Bermeo Diego

Tutor: Msc. Leonidas Díaz

Guayaquil, Ecuador

2016

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora del servicio al cliente en el Cantón Isidro ayora, periodo 2016”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ANÁLISIS DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

El problema de investigación se refiere a: ¿De qué manera influye el diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el Cantón Isidro ayora, periodo 2016?

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado: **Bermeo Quijije Diego Armando**

Tutor: **Msc. Leonidas Díaz**

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora del servicio al cliente en el Cantón isidro ayora, periodo 2016, de la carrera Análisis en Sistemas Informáticos del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios ya que sin él no hubiera logrado empezar y terminar mi carrera de estudio, por guiar mi vida y llenarme de fe cada día, paciencia, humildad y conocimiento.

A mis padres y hermanos, quienes me brindaron su total apoyo y me mostraron la unión familiar, todo este tiempo que descuide muchas cosas en el hogar para dedicarme a este proyecto y a mi estudio en general.

A mi hijo a quien aún no conozco en persona, pero sé que nos esperan muchas aventuras y con la bendición de Dios llevaremos nuestra relación de la mejor manera posible.

Bermeo Quijije Diego Armando

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por bendecirme y acompañarme en todo este sendero como solo él lo sabe hacer.

A mi familia por llenarme de motivación, consejos y todo lo incondicional que una persona necesita para avanzar en sus metas.

A mis compañeros quienes también no me abandonaron en mis caídas y me extendieron sus manos desde el inicio hasta el final de mi carrera.

A mis maestros y a mi tutor que lograron demostrar sus conocimientos y guiarme a la vida profesional con rectitud y ejemplo, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas.

Para todos y cada uno de ustedes, mil gracias.

Bermeo Quijije Diego Armando

INDICE GENERAL

| Contenidos: | Páginas: |
|---|-----------------|
| Carátula..... | i |
| Certificación de la aceptación del tutor..... | ii |
| Autoría notariada..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Índice general..... | vi |
| Índice de gráficos..... | x |
| Índice de tablas..... | xi |
| Resumen..... | xii |
| Abstract..... | xiii |

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Planteamiento del problema. | 14 |
| 1.1 | Ubicación del problema en un contexto. | 14 |
| 1.2 | Situación conflicto | 16 |
| 1.3 | Delimitación del problema. | 17 |
| 1.4 | Formulación del problema | 17 |
| 1.5 | Evaluación del problema. | 18 |
| 1.6 | Objetivos de la investigación | 18 |
| 1.6.1 | Objetivo general | 18 |
| 1.6.2 | Objetivos específicos | 19 |
| 1.7 | Interrogantes de la investigación | 19 |
| 1.8 | Justificación | 19 |

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

| | | |
|-------|-----------------------------|----|
| 2 | Fundamentación teórica | 21 |
| 2.1 | Antecedentes históricos | 21 |
| 2.2 | Antecedentes referenciales. | 22 |
| 2.3 | Fundamentación legal | 23 |
| 2.3.1 | Aspectos legales | 23 |
| 2.3.2 | Obligaciones tributarias | 24 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.3.3 | Obligaciones comerciales | 24 |
| 2.3.4 | Obligaciones laborales | 24 |
| 2.3.5 | Reglas sobre las ventas de nuestro servicio. | 25 |
| | Aspectos de legislación urbana | 25 |
| | Análisis social | 25 |
| 2.3.6 | Propiedad Intelectual (IEPI) | 26 |
| 2.4 | Variables de la investigación | 30 |
| 2.5 | Definiciones conceptuales | 30 |
| 2.5.1 | Programación en la web | 30 |
| 2.5.2 | Barreras de negocios en el sector | 32 |
| 2.5.3 | Detalle del Servicio. | 32 |
| 2.5.4 | Detalles del Servicio de catering | 32 |
| 2.5.5 | Publicidad del servicio que ofrecemos. | 34 |
| 2.6 | Referencia conceptual. | 35 |
| 2.6.1 | Fundamento sociológico | 37 |

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

| | | |
|-------|--|----|
| 3 | Diseño metodológico de la investigación | 39 |
| 3.1 | Métodos de investigación | 39 |
| 3.1.1 | Método Teórico. | 39 |
| 3.1.2 | Método Empírico. | 39 |
| 3.1.3 | Método Estadístico-Matemático. | 40 |
| 3.1.4 | Método Bibliográfico Documental. | 40 |
| 3.1.5 | Método Descriptivo. | 40 |
| 3.2 | Tipos de investigación | 40 |
| 3.2.1 | De campo | 40 |
| 3.2.2 | Deductivo. | 41 |
| 3.2.3 | Inductivo | 41 |
| 3.2.4 | Analítico-Sintético. | 41 |
| 3.3 | Población y muestra. | 41 |
| 3.3.1 | Población | 41 |
| 3.3.2 | Muestra. | 42 |
| 3.4 | Técnicas e instrumentos de investigación | 42 |

| | | |
|-------|-----------------------------|----|
| 3.4.1 | Recolección de Información. | 43 |
| 3.4.2 | Encuesta. | 43 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

| | | |
|--------|---|----|
| 4 | Propuesta del diseño del sistema. | 44 |
| 4.1 | Análisis e interpretación de los resultados | 44 |
| 4.1.1 | Análisis de la encuesta aplicada a los proveedores. | 44 |
| 4.1.2 | Análisis de la encuesta aplicada a los clientes. | 53 |
| 4.2 | Plan de mejoras. | 58 |
| 4.2.1 | Tema | 58 |
| 4.2.2 | Fundamentación | 58 |
| 4.2.3 | Objetivo de la propuesta | 58 |
| 4.2.4 | Ubicación | 59 |
| 4.2.5 | Estudio de factibilidad | 60 |
| 4.2.6 | Descripción de la propuesta | 60 |
| 4.2.7 | Cronogramas de ejecución. | 62 |
| 4.2.8 | Determinación de requerimiento | 63 |
| 4.2.9 | Implementación de la capa de presentación. | 63 |
| 4.2.10 | Tipos de procesos servidores. | 64 |
| 4.2.11 | Tipos de middleware. | 64 |
| 4.2.12 | Tecnologías y herramientas escogidas para la implementación. | 65 |
| 4.2.13 | Requerimientos de hardware y software para la puesta en producción. | 65 |
| 4.2.14 | Beneficios del diseño del proyecto. | 66 |
| 4.3 | Diseño de la propuesta | 68 |
| 4.3.1 | Diagrama de flujo de información | 68 |
| 4.3.2 | Diagrama de flujo de información DFI modulo seguridad | 70 |
| 4.3.3 | Diagrama general del SASE | 71 |
| 4.3.1 | Diagrama de red del sistema | 71 |
| 4.3.2 | Estandarización de formatos | 72 |
| 4.3.3 | Estándar de nomenclatura para el modelo físico de datos. | 74 |
| | Procedimientos Almacenados del lado de la base de datos | 75 |

| | | |
|-------|------------------------------------|----|
| 4.3.4 | DIAGRAMA JERÁRQUICO HIPO | 76 |
| 4.3.5 | Modelamiento de datos | 77 |
| 4.3.6 | Definición de pantallas y reportes | 83 |
| 4.4 | Conclusiones y recomendaciones | 94 |
| 4.4.1 | Conclusiones | 94 |
| 4.4.2 | Recomendaciones | 95 |
| 5 | Bibliografía | 96 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Conoce los beneficios del sitio web | 44 |
| Gráfico 2. El sitio web mejorará la atención y organización de eventos... 45 | |
| Gráfico 3. Medio publicitario para promover servicios de catering | 46 |
| Gráfico 4. Contratos aproximados por los servicios de catering | 48 |
| Gráfico 5. Mayor publicidad = mayor trabajo = mayor ingreso económico. | 49 |
| Gráfico 6. Incrementar el ritmo de entrega de sevicios. | 50 |
| Gráfico 7. Trabajar de manera colaborativa | 51 |
| Gráfico 8. Renovar artículos de stock | 52 |
| Gráfico 9. Número de ocasiones en solicitudes de servicios de catering. 53 | |
| Gráfico 10. Tiempo que lleva organizar un evento..... | 54 |
| Gráfico 11. Nivel de satisfacción sobre un evento social. | 55 |
| Gráfico 12. Solicitar servicios de catering a través de una página web.... | 56 |
| Gráfico 13. Solicitar servicios de catering a través de una página web.... | 57 |
| Gráfico 14. Toma Satelital Diego Events. | 59 |
| Gráfico 15. Diagrama de Gantt SASE..... | 62 |
| Gráfico 16. Diagrama de flujo de información | 68 |
| Gráfico 17. Diagrama general SASE..... | 71 |
| Gráfico 18. Diagrama de red SASE | 71 |
| Gráfico 19. Diagrama Jerárquico HIPO..... | 76 |
| Gráfico 20. Modelo entidad relación de seguridad | 77 |
| Gráfico 21. Modelo entidad relación SASE | 78 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Población | 42 |
| Tabla 2. Muestra | 42 |
| Tabla 3. Conoce los beneficios del sitio web..... | 44 |
| Tabla 4. El sitio web mejorará la atención y organización de eventos. | 45 |
| Tabla 5. Medio publicitario para promover servicios de catering..... | 46 |
| Tabla 6. Contratos aproximados por los servicios de catering | 47 |
| Tabla 7. Mayor publicidad = mayor trabajo = mayor ingreso económico. 49 | |
| Tabla 8. Incrementar el ritmo de entrega de sevicios..... | 50 |
| Tabla 9. Trabajar de manera colaborativa | 51 |
| Tabla 10. Renovar artículos de stock..... | 52 |
| Tabla 11. Número de ocasiones en solicitudes de servicios de catering. 53 | |
| Tabla 12. Tiempo que lleva organizar un evento | 54 |
| Tabla 13. Nivel de satisfacción sobre un evento social..... | 55 |
| Tabla 14. Solicitar servicios de catering a través de una página web | 56 |
| Tabla 15. Solicitar servicios de catering a través de una página web | 57 |
| Tabla 16. DFI Seguridad | 70 |
| Tabla 17. Elementos de datos del diagrama HIPO. | 77 |
| Tabla 18. Tabla_EVEN_RegistroCliente | 79 |
| Tabla 19. Tabla_EVEN_ServiciosEventos. | 79 |
| Tabla 20. Tabla_EVEN_Proveedor. | 80 |
| Tabla 21. Tabla_EVEN_TipoServicio..... | 80 |
| Tabla 22. Tabla_EVEN_Pedido | 81 |
| Tabla 23. Tabla_EVEN_DetallePedido | 81 |
| Tabla 24. Tabla_EVEN_CabeceraFactura..... | 82 |
| Tabla 25. Tabla_EVEN_DetalleFactura. | 82 |
| Tabla 26. Pantalla Presentación | 83 |
| Tabla 27. Pantalla inicio de sesión..... | 84 |
| Tabla 28. Pantalla de registro de clientes nuevos..... | 85 |
| Tabla 29. Pantalla inicio | 86 |
| Tabla 30. Pantalla eventos..... | 87 |
| Tabla 31. Pantalla pedidos..... | 88 |
| Tabla 32. Pantalla carrito de compras..... | 89 |
| Tabla 33. Pantalla proveedores. | 90 |
| Tabla 34. Pantalla galería | 91 |
| Tabla 35. Pantalla contáctenos. | 92 |
| Tabla 36. Pantalla factura. | 93 |

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ANÁLISIS DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Análisis de
Sistemas Informáticos.

Tema

“Diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora del servicio al cliente en el Cantón Isidro Ayora, periodo 2016”

Autor: Bermeo Quijije Diego Armando

Tutor: Msc. Díaz Leonidas

RESUMEN

En este tema se ha propuesto diseñar un sitio web que ofrezca a los consumidores una nueva variedad de contratación y en un solo lugar en lo que se refiere a los servicios de catering en el Cantón Isidro Ayora, estos eventos sociales se han venido realizando de forma desorganizada, cotidiana y sin novedad para el usuario final. Se procedió con un estudio de campo a través de encuestas dirigidas a los proveedores y clientes en donde se obtuvo como resultado varias falencias a la hora de contratar los servicios de catering y la necesidad de proponer una mejora a la misma; la microempresa Diego Event's ha llegado a ofrecer la oportunidad de una nueva variedad en la forma en que se prestan dichos servicios, esto se trata precisamente de mostrar al consumidor por medio de una página web todos los servicios que ofrecen los proveedores de éste Cantón, siendo la microempresa responsable desde la obtención de los requerimientos por parte del cliente hasta la entrega y finalización del evento. A través de ésta existen beneficios dirigidos en primera instancia hacia el cliente, en base al tiempo que conlleva una organización de eventos sociales, pueden observar y solicitar con mayor comodidad toda la gama de productos que se encuentran a disponibilidad para ser solicitados desde sus hogares; en segunda instancia, los proveedores mejoraron la manera de brindar sus servicios al variar sus diseños de presentación, por lo tanto aumentaron sus ingresos económicos debido a que su publicidad y contratación fue mayor. De esta manera se ha evaluado este proyecto obteniendo la solución para el problema ya expuesto.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ANÁLISIS DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Análisis de
Sistemas Informáticos.

Tema

“Diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora del servicio al cliente en el Cantón Isidro Ayora, periodo 2016”

Autor: Bermeo Quijije Diego Armando

Tutor: Msc. Díaz Leonidas

Abstract

This topic has been proposed to design a web site that offers consumers a new variety of recruitment and in one place in regards to catering services in the Isidro Ayora district, these social events have been doing so disorganized, daily and uneventfully for the end user. I was proceeded with a field study through surveys of vendors and customers where it resulted that shortcoming when hiring catering services and the need to propose an improvement to it; microenterprise Diego Event's has come to offer the opportunity of a new variety in the way services are provided, this is precisely show the consumer through a website all services providers offer this district , microenterprise being responsible for obtaining requirements from the customer to the delivery and completion of the event. Through this there are benefits directed in the first instance to the client, based on the time it takes an organization of social events, they can observe and apply more comfortably full range of products found to availability to be requested from their homes; secondly, improved quality providers to change their designs in services thus increased their income because their advertising and recruitment was higher. Thus this project has been evaluated by obtaining the solution to the problem already exposed.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1 Planteamiento del problema.

1.1 Ubicación del problema en un contexto.

Esta investigación se realiza en el Cantón Isidro Ayora, de la provincia del Guayas, el cual tiene 10.870 habitantes, fundado en el año 1996, el crecimiento poblacional ha generado mayor comercialización en el Cantón y el aumento de eventos sociales, en la semana se realizan de 3 a 5 eventos, información obtenida por entrevista a los dueños de locales que son alquilados para estos eventos.

En el Cantón existen 8 locales para la realización de eventos sociales, los cuales solo brindan el servicio de alquiler y la música, no tienen servicio de bufet incorporado, deben ser contratados por separado. Los 20 proveedores que dan el servicio de catering en el Cantón Isidro Ayora, ninguno tiene servicios de meseros, ni adecuación del local, actualmente quien realiza un evento social, debe contratar cada servicio por separado, y muchas veces no existen una adecuada coordinación entre el cliente y los diversos proveedores que intervienen ocasionando que el evento no tenga el resultado esperado.

En nuestro Cantón se requiere evitar molestias en el cliente. Es por ello que se busca proporcionar servicios con la intención de cubrir a satisfacción las aspiraciones de los usuarios de la localidad.

Las empresas de organización de eventos que actualmente existen en el Cantón, no poseen una manera en la cual se concentren todos los servicios y ofrecerlos al cliente, ya que ofrecen un servicio específico y de manera individual, provocando con ello en algunas ocasiones pérdida de tiempo y malestar en el cliente y atraso en la gestión de logística del evento a efectuarse.

A continuación, se mencionan las actividades que realizan las empresas de nuestra localidad y las posibles causas que provocan el problema existente:

Actividades

- Decoración
- Menaje
- Buffet
- Montaje de luces y sonido
- Alquiler del local

Posibles causas que provocan el problema existente:

- Ausencia de novedad al ofrecer los servicios de catering en el Cantón Isidro Ayora.
- Los proveedores que prestan el servicio de catering en la zona, carecen de una página web de publicidad para dar a conocer los servicios que ofrecen al cliente.
- Escasa organización por parte de los proveedores dedicados al servicio de catering de la zona, lo cual se ve reflejado en la mala atención a los clientes que requieren el servicio.
- Precios elevados y demora al entregar al cliente los servicios solicitados de catering.

Catering

El término catering se origina del verbo inglés “to cater” que significa abastecer, proveer, o atender. Aunque su origen no es español, se ha filtrado en nuestra lengua y se utiliza comúnmente tanto en su versión en inglés como en su adaptación al castellano, cáterin, por lo que se

denominaría al catering como un servicio que ofrece una determinada empresa que van desde un agradable desayuno, hasta un servicio y atención completa tipo restaurante con meseros, cocina, decoración, música, etc.

1.2 Situación conflicto

La ausencia de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, que se ven reflejados en el malestar ocasionado a los clientes a la hora contratar los servicios requeridos, en el Cantón Isidro ayora, periodo 2016

Al momento de organizar algún evento social o fiesta es primordial que el cliente pueda encontrar todo lo que necesite en un solo lugar proporcionándoles todas las opciones existentes relacionadas a servicios de catering para que ellos puedan elegir las opciones que más se adapten al evento social que necesiten organizar.

Se ha evidenciado que en el Cantón Isidro Ayora no existe una microempresa que cuente con una página web que brinde este tipo de servicio de manera completa en un solo lugar; sino que por el contrario las personas al momento de organizar algún evento social o fiesta tienen que contratar todo lo que necesitan por separado en diferentes sitios y a distintos proveedores.

Los cuales no siempre les brindan todo lo que ellos necesitan, creando malestar a los clientes a la hora de contratar los diferentes servicios y ocasionando que los precios sean mucho más excesivos.

Por lo que se ha visto la imperiosa necesidad de crear una página web microempresario que brinden los servicios de catering de una manera eficaz y completa pensando en el bienestar de los clientes que requieren de este tipo de servicios.

1.3 Delimitación del problema.

Campo: Análisis de sistemas.

Área: Agrupación del servicio de catering.

Aspecto: Promocionar en una sola página web el servicio de catering de todas las microempresas que brindan este servicio en el Cantón Isidro, para mejorar el servicio a los clientes a la hora contratar los servicios requeridos.

Tema: Influencia del diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el Cantón Isidro ayora, periodo 2016.

Propuesta: Diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering.

Delimitación espacial: La presente investigación se lleva a cabo en el Cantón Isidro ayora, para el instituto Superior Tecnológico Bolivariano, provincia de las guayas, Ciudad Guayaquil.

Delimitación temporal: La investigación se lleva a cabo en el periodo lectivo 2016.

Hecho científico

Descuido en la atención al cliente en las microempresas de servicio de catering, en el Cantón Isidro ayora en el periodo 2016.

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera influye el diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el Cantón Isidro ayora?

1.5 Evaluación del problema.

Delimitado: La investigación se realiza en el Cantón Isidro ayora en la microempresa Diego Event's que presta el servicio de catering, a los clientes que requieren los servicios de eventos sociales.

Claro: Es relevante mencionar que no existe un sistema informático de publicidad, para promocionar la agrupación del servicio de catering en las microempresas del Cantón Isidro ayora.

Evidente: Se ha demostrado dentro de las microempresas la insuficiente ejecución de sistema informático publicitario.

Relevante: Tributa un sistema que incorpora un impulso en la mejora del servicio al cliente, además es importante que las microempresas estén a la vanguardia de la tecnología, este proyecto es diseñado para mejorar el servicio al cliente y mejorar la imagen de la microempresa lo cual se verá reflejado en el incremento de la economía de la misma.

Original: Para la microempresa que ha realizado todos los métodos de publicidad de forma manual, el diseñar un sistema automatizado resulta ventajoso para la compañía a la hora de realizar los procesos de publicidad.

Factible: El proyecto de investigación es factible ya que se cuenta con el contingente humano, con lo recursos financiera y los recursos técnicos para llevar a cabo el proyecto.

1.6 Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo general

El objetivo de esta investigación, es crear una microempresa dedicada a la organización de todo tipo de eventos sociales teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y que ayude en la selección de una gama de servicios ofrecidos por varios proveedores expertos en cada una de sus ramas. La idea es crear una página web que agrupe a proveedores que dan

servicios para eventos sociales en el Cantón Isidro Ayora, provincia del Guayas

1.6.2 Objetivos específicos

- Analizar la situación actual de los clientes y proveedores del Cantón Isidro Ayora sobre la falta de atención en los servicios de eventos sociales, mediante encuestas estructuradas y diálogos.
- Organizar y evaluar la información recopilada, para determinar la necesidad de la implementación de la página web en la localidad.
- Diseñar la propuesta de la página web a partir de los datos alcanzados e implementarla para ser utilizada.

1.7 Interrogantes de la investigación

¿Existe un sistema informatizado de publicidad que ayude a los trabajadores de la microempresa que agrupa los servicios de catering a mejorar del servicio al cliente y al buen funcionamiento de la misma?

¿Bajo qué indicadores se ha diagnosticado la influencia publicitaria de agrupación del servicio de catering hacia el cliente?

¿Bajo qué guías se ha diagnosticado la baja atención del servicio al cliente de la microempresa?

¿De qué manera influye la creación de un software de publicidad, en la mejora del servicio al cliente de la microempresa?

1.8 Justificación

El presente proyecto de investigación es de vital importancia para los clientes que requieren los servicios de eventos sociales, en el Cantón Isidro Ayora.

En la actualidad es de conocimiento general que la informática y el internet es un medio muy utilizado por la mayoría de personas que tienen acceso a él y que les permite navegar en la red para comunicarse y compartir sus

diversos pensamientos, ideas o necesidades; así también se requiere de la búsqueda de toda una gama de información y acceden a ésta en tiempo real; también se ha convertido en una herramienta necesaria para optimizar las planificaciones de cualquier actividad.

Por tal virtud es necesario complacer al servicio del mercado en el Cantón Isidro Ayora a través de la propuesta del diseño de un sitio web interactivo que promocióne y facilite las mejores variedades posibles de servicios de catering a los clientes para optimizar tiempo y recursos al momento de querer planificar y organizar sus eventos sociales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2 Fundamentación teórica

2.1 Antecedentes históricos

A la puerta de un nuevo milenio estamos entrando hacia un nuevo tipo de sociedad “Sociedad de la Información” en donde las empresas de prestigio y todas las microempresas en general, no desean quedarse fuera de este grupo. Es por eso, que los directivos están preocupados en automatizar e integrar los procesos de sus empresas.

La sociedad en general cada vez sé esta relacionando más con la informática a través de Internet, la cual en nuestro país se está convirtiendo en un medio poderoso para la realización del comercio electrónico en la cual todos los negocios se llevarán a cabo por medio de Internet.

El internet es un recurso necesario y que es ocupado para una gran variedad de fines el cual desde sus inicios ha variado y crecido enormemente hasta haberse convertido en verdaderas obras de diseño gráfico, multimedia e ingeniería informática con integración a bases de datos, servicios online, inclusión de sofisticadas herramientas de búsqueda, dinamismo e interactividad.

Estas son las claves de las páginas web actuales y no importa sólo el contenido presentado, sino su diseño y, sobre todo, su funcionalidad ya que para las empresas grandes o pequeñas en todo el mundo es una herramienta por la que se dan a conocer y lograr competir, posicionarse y

ser recomendadas de una manera más sencilla y efectiva ofreciendo una gran variedad de servicios, (Lapuente M. J., 2013).

A finales de la década de los años 90 el Cantón Isidro Ayora ha crecido en población, existen mucho comercio y los eventos sociales han ido en aumento, razón por la cual la demanda de servicios de catering ha aumentado en gran manera.

El servicio de catering es muy solicitado en la población ya que frecuentemente las personas buscan los medios para organizar algún evento social, pero en la mayoría de los casos no logran satisfacer sus necesidades y expectativas.

En ciertas ocasiones se ha evidenciado en la población un descontento por parte de los clientes hacia los proveedores, debido a que los servicios y productos que ofrecen los mismos no llenan las expectativas de variedad que solicitan los usuarios, razón por la cual se han visto en la necesidad de acudir a los cantones vecinos lomas de sargentillo y Pedro Carbo, mas sin embargo no han encontrado una entera satisfacción en los eventos realizados.

Con una población descontenta y con la necesidad de resolver los problemas existentes se ha llegado a la conclusión de crear un diseño de una página web que agrupe los servicios de catering y de esta manera llegar a los clientes y cubrir sus necesidades.

2.2 Antecedentes referenciales.

Desde la investigación bibliográfica y documental efectuada, se han encontrado trabajos que guardan coincidencias al tema que se desarrolla,

Como investigaciones relevantes en el área, se puede destacar:

Título de tesis: “Proyecto de factibilidad para la implementación de una empresa prestadora de servicios de catering social temático”.

Autor: Cristhian Fernando Melo Raza

Universidad Tecnológica Equinoccial, Facultad De Ciencias Económicas y Negocios, Carrera De Marketing del año (2011).

Este proyecto de investigación muestra cierta relación al tema actual de investigación que se está realizando, por su contenido referente al de una empresa prestadora de servicios de catering en donde establece todo lo que abarca dicho servicio en sus diferentes presentaciones.

Título de tesis: “Diseño de un sitio web para la gestión del servicio de organización de eventos infantiles”.

Autor: Yanko Yépez.

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, Carrera Análisis en Sistemas del año (2014).

Este proyecto sostiene una referencia similar al tema actual de investigación que se está realizando, en base al hecho que el autor busca agrupar a los diferentes proveedores de su localidad para mostrar sus servicios en una página web y cuyo objetivo radica en función de ambas partes; es decir, un beneficio tanto para el cliente como el proveedor.

2.3 Fundamentación legal

2.3.1 Aspectos legales

Implicaciones tributarias, comerciales y laborales.

La empresa declara a la entidad del SRI el impuesto a la renta, Impuesto al Valor Agregado y los tributos indicados por la superintendencia de compañías.

- Llevar la contabilidad.
- La declaración de los impuestos al Servicio de rentas Internas
- Realizar avisos de entrada y salida, aviso de enfermedad y aviso de accidente respectivos de sus empleados.
- Nuestros empleados se les realiza la retención en la fuente.
- Las facturas emitidas por la empresa son validadas por, imprentas autorizadas por el Servicio de Rentas Internas.

Link: http://www.sri.gob.ec/zh_TW/136

2.3.2 Obligaciones tributarias

Registro Único de Contribuyentes

La empresa debe de manejar un RUC la cual debe ser tramita con el SRI.

2.3.3 Obligaciones comerciales

Liquidación del IVA

Toda la liquidación mensual del IVA de la empresa es aplicada entre el rango del 0% y 14%.

Retenciones en la Fuente

La empresa está obligada a llevar las debidas retenciones a la fuente la cual luego serán declaradas al SRI.

Link: <http://www.sri.gob.ec/de/169>

2.3.4 Obligaciones laborales

Todos los empleados de la empresa deben estar afiliados al IESS.

Link: <https://www.iess.gob.ec/es/web/afiliado/inscripcion-de-afiliacion>

2.3.5 Reglas sobre las ventas de nuestro servicio.

Todo servicio de evento que ofrezca nuestra empresa, se realizaran mediante contratos celebrados entre las partes y nosotros ya sean clientes o empresas de catering, siendo nosotros siempre los mediadores.

Aspectos de legislación urbana

Permisos necesarios

- Permiso del Municipio.
- Certificado de Salud Pública.
- Documento de habilitación de Bomberos.
- Patentes

Análisis social

Efectos positivos y negativos para el conglomerado social

Los aspectos positivos que el proyecto aportara a la sociedad:

- Publicidad a proveedores de servicios de Eventos del Cantón Isidro Ayora.
- Servicio unificado a los usuarios de Eventos.
- Gestión de comercio.

Generación de empleo

Si nuestra empresa en un futuro a mediano plazo llegara posicionarse en el mercado será una fuente de empleo constante para el Cantón.

Pago de impuestos

Según indica la ley debemos de realizar las respectivas declaraciones de Impuesto a la Renta e IVA.

2.3.6 Propiedad Intelectual (IEPI)

Según lo expuesto en la página oficial del (IEPI, 2016), se refiere lo siguiente:

“La Propiedad Intelectual otorga al autor, creador e inventor el derecho de ser reconocido como titular de su creación o invento y, por consiguiente, ser beneficiario del mismo.

Los Estados son los responsables de garantizar una legislación clara para precautelar este bien común. En Ecuador, el Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual (IEPI) es el organismo encargado de proteger, fomentar, divulgar y conducir el buen uso de la Propiedad Intelectual

Derecho de Autor

Se encarga de proteger los derechos de los creadores sobre las obras, sean estas literarias o artísticas, esto incluye: libros, textos de investigación, software, folletos, discursos, conferencias, composiciones musicales, coreografías, obras de teatro, obras audiovisuales, esculturas, dibujos, grabados, litografías, historietas, comics, planos, maquetas, mapas, fotografías, videojuegos y mucho más.”

A continuación señalamos lo indicado en la página de (Sistema de Información sobre Comercio Exterior, s.f.), en el apartado de la sección Ley de la Propiedad Intelectual, seguido de los capítulos, secciones y artículos respectivos:

DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

LEGISLACION NACIONAL – ECUADOR

Ley de la Propiedad Intelectual

Promulgada el 8 de mayo de 1998, Registro Oficial N° 320 del 19 de mayo de 1998

Libro I

Título I: De los Derechos de Autor y Derechos Conexos

Capítulo I: Del Derecho de Autor

Sección I: Preceptos Generales

Art. 7. Para los efectos de este Título los términos señalados a continuación tendrán los siguientes significados:

Programa de ordenador (software): Toda secuencia de instrucciones o indicaciones destinadas a ser utilizadas, directa o indirectamente, en un dispositivo de lectura automatizada, ordenador, o aparato electrónico o similar con capacidad de procesar información, para la realización de una función o tarea, u obtención de un resultado determinado, cualquiera que fuere su forma de expresión o fijación. El programa de ordenador comprende también la documentación preparatoria, planes y diseños, la documentación técnica, y los manuales de uso.

Se especifica los artículos desde el 28 hasta el 32 en la (Sección V, s.f.) sobre los programas de ordenador.

Sección V

Disposiciones Especiales sobre ciertas Obras

Parágrafo Primero

De los Programas de Ordenador

Art. 28. Los programas de ordenador se consideran obras literarias y se protegen como tales. Dicha protección se otorga independientemente de que hayan sido incorporados en un ordenador y cualquiera sea la forma en que estén expresados, ya sea en forma legible por el hombre (código fuente) o en forma legible por máquina (código objeto), ya sean programas operativos y programas aplicativos, incluyendo diagramas de flujo, planos, manuales de uso, y en general, aquellos elementos que conformen la estructura, secuencia y organización del programa.

Art. 29. Es titular de un programa de ordenador, el productor, esto es la persona natural o jurídica que toma la iniciativa y responsabilidad de la realización de la obra. Se considerará titular, salvo prueba en contrario, a la persona cuyo nombre conste en la obra o sus copias de la forma usual.

Dicho titular está además legitimado para ejercer en nombre propio los derechos morales sobre la obra, incluyendo la facultad para decidir sobre su divulgación.

El productor tendrá el derecho exclusivo de realizar, autorizar o prohibir la realización de modificaciones o versiones sucesivas del programa, y de programas derivados del mismo.

Las disposiciones del presente artículo podrán ser modificadas mediante acuerdo entre los autores y el productor.

Art. 30. La adquisición de un ejemplar de un programa de ordenador que haya circulado lícitamente, autoriza a su propietario a realizar exclusivamente:

Una copia de la versión del programa legible por máquina (código objeto) con fines de seguridad o resguardo;

Fijar el programa en la memoria interna del aparato, ya sea que dicha fijación desaparezca o no al apagarlo, con el único fin y en la medida necesaria para utilizar el programa; y,

Salvo prohibición expresa, adaptar el programa para su exclusivo uso personal, siempre que se limite al uso normal previsto en la licencia. El adquirente no podrá transferir a ningún título el soporte que contenga el programa así adaptado, ni podrá utilizarlo de ninguna otra forma sin autorización expresa, según las reglas generales.

Se requerirá de autorización del titular de los derechos para cualquier otra utilización, inclusive la reproducción para fines de uso personal o el aprovechamiento del programa por varias personas, a través de redes u otros sistemas análogos, conocidos o por conocerse.

Art. 31. No se considerará que existe arrendamiento de un programa de ordenador cuando éste no sea el objeto esencial de dicho contrato. Se considerará que el programa es el objeto esencial cuando la funcionalidad del objeto materia del contrato, dependa directamente del programa de ordenador suministrado con dicho objeto; como cuando se arrienda un ordenador con programas de ordenador instalados previamente.

Art. 32. Las excepciones al derecho de autor establecidas en los artículos 30 y 31 son las únicas aplicables respecto a los programas de ordenador.

Las normas contenidas en el presente Parágrafo se interpretarán de manera que su aplicación no perjudique la normal explotación de la obra o los intereses legítimos del titular de los derechos.

El siguiente link tiene como destino, la descarga del formulario: **Instructivo de Registro de Programas Ordenador SOFTWARE**

http://www.propiedadintelectual.gob.ec/wp-content/uploads/2014/05/instructivo_de_registro_programas_ordenador_software.pdf

2.4 Variables de la investigación

Variable Independiente: Agrupar el servicio de catering.

Variable Dependiente: Mejora del servicio al cliente

2.5 Definiciones conceptuales

2.5.1 Programación en la web

Tecnología MVC (Modelo Vista Controlador):

Este modelo es implementado por Microsoft a partir de la versión Visual Studio 2010, pero para este proyecto se está utilizando la versión de Visual Studio 2015, este modelo vista controlador nos permite programar mediante acciones realizadas por el usuario en el URL (index, home), y luego el controlador que es un administrador toma el control del mismo y llama a la capa de negocio la misma que arma un modelo de datos (SQL) y dibuja una vista basada en HTML5, CSS y Java Script (Jquery y Json) Para devolvérsela al Controlador y presentársela a manera de página web.

Se escogió esta tecnología por que usa la última versión del framework 4.5 que trae implícito todas las seguridades que cubren todos los escenarios de Ethical Hacking y la facilidad de configuración.

Librería de Clases (Capa Negocio):

Son librerías que se crean en Visual Studio y aquí se implementa la programación orientada a objeto, que sirve para implementar las reglas de negocio y llamar a los procedimientos de la base de datos.

Capa de Datos (SQL Server):

En la base de datos se implementará físicamente los objetos que nos permiten grabar, modificar y consultar información que será presentada en la página web de eventos.

HTML

HTML es un lenguaje de etiquetas, que sirve para implementar paginas estáticas y dinámicas en la nube de internet, en él se pueden incrustar código Java, Código Visual Basic, se permite manipular multimedia.

CSS

Son las famosas llamadas hojas de estilos que nos permiten manipular colores y estilos a todos los objetos del documento html que heredan de esta clase.

Java Script

Es un lenguaje que nos permite realizar validaciones del lado del cliente y del servidor, las versiones más utilizadas tenemos Netscape 2.0 y 3.0.

APENDICE D.- IIS

Internet Information Server

El IIS (Internet Information Services) es el servidor web que realiza todos los response a las peticiones de los clientes es el producto estrella de Microsoft administra las peticiones entrantes de HTTP enviadas por las aplicaciones cliente. Las versiones anteriores de IIS se utilizaron fundamentalmente para páginas Web estáticas, actualmente también se usan para paginas dinámicas.

Sistemas de control

Sistemas de Control: puntos de control para los servicios entregados de manera individual por cada proveedor.

Los proveedores serán responsables del normal desenvolvimiento de las actividades y también se consultará con el cliente si está satisfecho con lo recibido, pero siempre habrá un seguimiento por parte de un colaborador de nuestra empresa que estará midiendo el nivel de satisfacción de nuestro cliente.

Otro aspecto a controlar será el precio pactado inicial no debe de tener alteración ninguna desde el inicio de las firmas del contrato inicial.

2.5.2 Barreras de negocios en el sector

En el Cantón Isidro Ayora te no tiene una microempresa que tenga consolidado todos los servicios en un sitio web de los diferentes servicios de catering.

Siempre trabajaremos en pactar un precio cómodo en el cual el cliente y proveedores de servicios se sientas satisfechos de parte y parte.

2.5.3 Detalle del Servicio.

Los futuros clientes tendrán la opción de navegar en nuestro sitio web y pode elegir a manera de carrito de compras y elegir las mejores opciones con los mejores proveedores de los servicios por separado, pero juntos a la vez, previamente el cliente debe registrarse para que pueda realizar los pedidos a través de la web, y los proveedores de servicios de eventos también tendrán la facilidad de navegar en nuestro sitio y poder solicitar pertenecer a nuestro grupo selecto, por ejemplo en el caso de un matrimonio el cliente podrá elegir los servicios de buffet, luces, florería, maestro de ceremonia, música, local, mantelería todo en un solo sitio y con un único seguimiento.

2.5.4 Detalles del Servicio de catering

Categoría de Eventos

- Reuniones de Empresas para tratar temas del Trabajo
- Planeación de proyectos.
- Seminarios
- Talleres
- Congresos
- Cursos de Capacitaciones

- Reuniones sociales (Matrimonios, Quinceañeras, bautizos, Graduaciones)
- Publicidad de productos.
- Asesoría
- Planificación del evento.
- Manejo de presupuestos.
- Montaje del evento.
- Organizador de Invitaciones.
- Escoger los mejores proveedores de servicios.
- Revisión de cumplimiento de los contratos.
- Monitoreo del evento desde el inicio hasta el final.

Aplicación del Servicio

Nos aplicamos a entregar un seguimiento integral para todos los servicios de catering en cada tipo de evento anteriormente mencionados.

Todo esto gracias a la nuestra página web que tiene concentrado los mejores prestadores de servicios de organización de eventos del Cantón Isidro Ayora, los cuales podrán ser contratados por empresas, unidades educativas y familias del medio del Cantón.

Servicios Competidores

Las competencias principales serían los prestadores del servicio de organización de eventos que brindan por separado los mismos.

Fortalezas y debilidades de la microempresa frente a los competidores

Fortalezas

- Servicio unificado de Organización de Eventos.
- Sitio Web para facilidad del Cliente.
- Innovación de servicio de Catering a través de la web.
- Seguimiento y atención personalizada a los eventos

- Asesoramiento técnico.
- Garantía de servicio.
- Servicio de publicidad para nuestros proveedores
- Solo trabajaremos con los mejores en Organización de eventos.
- Responsabilidad y puntualidad.

Debilidades

- Somos nuevos en el mercado.
- Idea Innovadora para los proveedores.
- Socializar la idea con los potenciales clientes.
- No contamos con la infraestructura (Locales, Menaje, Vajilla etc.).
- No tenemos servicio de transporte.

2.5.5 Publicidad del servicio que ofrecemos.

Por medio de la tecnología se puede aprovechar las redes sociales, Facebook y Twitter para crear campañas publicitarias para llegar a mayor número de clientes potenciales, ya que la mayoría cuenta con servicios de internet, y dado que la mayoría de compañías, unidades educativas y personas particulares organizan eventos, reuniones de negocio y congresos y no tienen tiempo

Para su organización, por lo que podríamos llegar a la conclusión que es necesario la creación de la microempresa que ofrezca la unificación de los servicios de catering a través del sitio web, pero se debe de seguir una campaña agresiva de publicidad y marketing para que se conozca la nueva modalidad de servicios de catering a través de la web.

2.5.5.1 Tácticas de ventas de nuestros servicios

Mencionaremos nuestros puntos a manejar como estrategia de ventas:

- Nuestra propia página Web.
- Manejo de Brochures.
- La prensa Escrita.

- Hojas Volantes
- Redes Sociales Facebook, Twitter e Instagram.
- Visitas a las Empresas y Unidades Educativas.
- Radio y Tv

2.5.5.2 Experiencia y destrezas de los proveedores

El requisito principal debe tener habilidades de liderar, administrar y tomar las mejores decisiones, sus estudios deben ser en el área de Comercial o Industrial con el título de Ingeniero y será el encargado de elaborar los planes y estrategias de la empresa.

2.5.5.3 Organizador de Comercialización y Publicidad.

El requisito principal debe de tener habilidades de cierres de negociaciones, amplia creatividad para poder elaborar las estrategias de marketing y será el encargado de realizar las negociaciones con nuestros clientes y proveedores, debe tener estudios superiores de ingeniería o licenciatura en marketing y publicidad y una especialización en e-commerce.

2.5.5.4 Organizador de Logística e Inspección de Servicio.

Los requisitos principales que debe de apegarse es ser hábil para la administración y planificación de la logística de todo tipo de eventos, será el encargado de toda la logística de la organización de los eventos desde el principio hasta el final, debe de tener estudios superiores en ingeniería industrial o comercial.

2.6 Referencia conceptual.

Como referencia citamos a René Ramírez Gallegos (2014), con el tema:

Hacia la independencia intelectual.

1. ¿Qué implica construir una economía basada en el conocimiento?

Una de las propuestas programáticas centrales de este gobierno constituye pasar de la economía de los “recursos finitos” a la de los “recursos infinitos”. Es decir, de ser un país primario exportador y secundario importador a construir una economía basada en el conocimiento y la creatividad del talento humano de sus ciudadanos y ciudadanas. Los recursos naturales son finitos y perecibles. Las ideas, la innovación, la creatividad y la cultura no tienen -a priori- más límites que los éticos.

2. ¿Qué componentes tiene este sistema de innovación social?

El modo en que opera la innovación en una sociedad depende, como siempre, de elecciones políticas fundamentales. En los países de capitalismo avanzado, la innovación va de la mano de las necesidades de acumulación de las grandes empresas y transnacionales. Las universidades y los científicos se adosan a esa dinámica y terminan por investigar según intereses particulares (sin negar que en algunos casos ello puede ayudar a intereses más amplios).

3. El Presidente de la República señaló que la propuesta presentada implica un cambio entre el enfoque del capitalismo cognitivo y el que ustedes han denominado “economía social del conocimiento”. ¿Cuáles son las principales diferencias?

El capitalismo, en general, busca privatizar todo, mercantilizar todo. Si pudiera mercantilizar el aire, lo haría (en realidad tengo entendido que ya existen cámaras en donde la gente paga por respirar aire puro). No obstante, cabe sostener que la naturaleza del conocimiento es su carácter o condición de bien público: no registra ni la exclusión ni la rivalidad de un bien privado.

4. Entonces, ¿cuál es la relación existente entre el cambio en la matriz productiva y la economía social del conocimiento?

Como mencioné anteriormente, un cambio en la matriz productiva implica un cambio en la matriz cognitiva. Personalmente creo que los países del Sur vivimos un segundo neo-dependentismo; mucho más letal que el primero que se basaba en los bienes industrializados. Esta nueva dependencia se estructura a través del conocimiento, la mente-factura.

5. ¿Qué importancia tiene en el socialismo del buen vivir esta nueva forma de gestionar el conocimiento?

Existen académicos que desde la torre de marfil intentan hacernos creer que se puede separar el mundo de la razón y las ideas del mundo de lo material y la economía política que existe a nivel global. Esto no sólo evidencia la falta de entendimiento de lo que pasa actualmente en nuestro planeta sino la ausencia de realismo político para buscar una verdadera transformación social.

En el capitalismo cognitivo, al venirse abajo la división tradicional entre sujeto y objeto, dada la no divisibilidad entre mente y cuerpo, se vuelve necesario construir un sistema de sujetos que en la propia producción y reproducción de relaciones (lenguaje, sentimientos y conocimiento) pueda emancipar a los individuos y con ello a la sociedad. Esto tiene que ser pensado con mucho pragmatismo político (¡no se trata de metafísica!) pero sin perder el horizonte de sentido de un nuevo orden social.

2.6.1 Fundamento sociológico

Objetivos basados al Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017)

El Buen Vivir o Sumak Kawsay es una idea movilizadora que ofrece alternativas a los problemas contemporáneos de la humanidad, fortalece la cohesión social, los valores comunitarios y la participación activa de individuos y colectividades en las decisiones relevantes para la construcción de su propio destino y felicidad.

Ofrece alternativas para construir una sociedad más justa. Supera los límites de las visiones convencionales de desarrollo, que reducen el concepto a una noción exclusiva de crecimiento económico. Por tal razón y con el fin de alcanzar las acciones emprendidas por Diego Event's apuntando al cumplimiento de los objetivos, políticas, metas trazadas y establecidas en el Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013, resume su accionar en los siguientes objetivos a cumplir:

Objetivo 3: "Mejorar la calidad de vida de la población".

Se establece: Con los diferentes proyectos que se realice la Institución, mejoramos la calidad de vida de los beneficiarios, utilizando materiales novedosos, dentro de los plazos establecidos y brindando acceso a servicios básicos necesarios para garantizar el bienestar poblacional.

Objetivo 8: "Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible".

Se establece: Diego Event's impulsara la economía social, creando fuentes de trabajos, incentivando a los clientes con precios accesibles a la hora de realizar los eventos sociales en el Cantón Isidro Ayora, para que sean actores de su propia transformación.

Objetivo 9: "Garantizar el trabajo digno en todas sus formas".

Se establece: La carencia de fuentes de trabajo en el Cantón Isidro ayora recae en un malestar interno y social, conllevando con esto a un deterioro en el estándar de vida de los habitantes, por esto Diego Event's en cada uno de sus proyectos integra la mano de obra calificada en el área de servicio de catering.

Objetivo 10: "Impulsar la transformación de la matriz productiva".

Se establece: Diego Event's impulsara, incentivara y garantizara eventos que generen empleo y beneficien a la población del canto Isidro ayora para, para que sean actores de esta transformación.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3 Diseño metodológico de la investigación

El proyecto y su estructura metodológica se elaboraron a partir de una selección de los elementos más acertados y adecuados para este tipo de investigación de carácter técnico informático.

3.1 Métodos de investigación

Los métodos empleados han sido los teóricos, empíricos y estadísticos.

3.1.1 Método Teórico.

Este proyecto está relacionado con la influencia del diseño de un sitio web micro empresarial para agrupar el servicio de catering, en la mejora del servicio al cliente, permitió exponer interrelaciones de los objetos de investigación.

3.1.2 Método Empírico.

Se planifico dentro de la investigación a través de la recolección de información, las técnicas aplicadas tales como la encuesta realizada a los proveedores, y clientes previstos de antemano en el proyecto.

3.1.3 Método Estadístico-Matemático.

En el trabajo de la investigación además de la Estadística, se utilizaron técnicas y herramientas que las estadísticas aportan, para formalizar y viabilizar determinadas variables.

Por medio de estos métodos, se procedió a delimitar los campos de acción, especialmente para la recolección de la información.

3.1.4 Método Bibliográfico Documental.

El presente trabajo incluye como método la investigación bibliográfica o documental, puesto que se tomaron datos de libros, tesis, revistas y otras publicaciones seriadas, para enriquecer el marco teórico y realizar análisis comparativos, cuyas fundamentaciones aportan a la propuesta que se estableció al efecto.

3.1.5 Método Descriptivo.

Otro método a utilizar es el descriptivo, ya que se describen y analizan los elementos de la investigación, ya que forma parte de la realidad comercial de la zona que abarca la microempresa dentro de la provincia del Guayas.

Estos métodos facilitan el análisis teórico del proyecto y permiten sustentar los resultados sobre bases científicas.

3.2 Tipos de investigación

3.2.1 De campo

La presente investigación se enmarca dentro de la Investigación de Campo, porque la información requerida para establecer los lineamientos que se asocien con las variables planteadas, se la toma en el lugar donde existe la problemática, es decir en la microempresa dedicada a agrupar el servicio de catering, para mejorar el servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, ubicada en el Cantón Isidro ayora, de la provincia de las guayas en el periodo 2016.

3.2.2 Deductivo.

Facilita la relación de lo general con lo particular, es decir, la necesidad de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering de cierta generalidad y la mejora en el servicio al cliente que interviene en sus causas y las consecuencias para la elaboración del diseño de un sitio web micro empresarial para agrupar el servicio de catering objeto de la propuesta.

Es decir, se inicia del conocimiento directo del fenómeno objeto de estudio y se lo relaciona con la realidad de la microempresa y su aplicabilidad presente y futura en la misma

3.2.3 Inductivo

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.

El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Club Ensayos, 2012)

3.2.4 Analítico-Sintético.

Contribuye al tránsito, del todo a las partes, por consiguiente, de la existencia en la mejora del servicio al cliente a la necesidad de diseñar nuevas formas de sistemas informáticos, las mismas que permitirán el desarrollo del proyecto y su relación con el objetivo general a cumplir, así como las variables determinadas.

3.3 Población y muestra.

3.3.1 Población

La población de estudio está conformada por los proveedores y clientes del Cantón Isidro Ayora, para en lo posterior aplicar a la realización de la microempresa dedicada a agrupar el servicio de catering a través de un

sitio web, ubicada en la localidad ya mencionada, de la provincia de las guayas en el periodo 2016.

Es un conjunto de todos los elementos, personas, objetos del fenómeno que fue limitado en el análisis del problema, es decir el total de los elementos que son objeto de un estudio científico. Se ha determinado trabajar con: 20 proveedores, y 70 clientes.

Tabla 1. Población

| ítem | Involucrados | Población |
|-------------|---------------------|------------------|
| 1 | Proveedores | 20 |
| 2 | Clientes | 70 |
| Total | | 91 |

Fuente: Secretaría de la microempresa de catering.
Elaborado por: Diego Bermeo

3.3.2 Muestra.

La muestra es un pequeño extracto de la población con la cual el investigador va a realizar las encuestas.

En esta investigación se maneja una muestra realizada de forma aleatoria bajo la selección del investigador.

En la muestra se eligió a 20 proveedores y 70 clientes.

Tabla 2. Muestra

| ítem | Involucrados | Muestra |
|-------------|---------------------|----------------|
| 1 | Proveedores | 20 |
| 2 | Clientes | 70 |
| Total | | 91 |

Fuente: Secretaría de la microempresa de catering.
Elaborado por: Diego Bermeo

3.4 Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas e instrumentos empleados fueron:

3.4.1 Recolección de Información.

Se llevó a cabo por medio de recoger, procesar y analizar los datos obtenidos de las unidades de análisis previamente seleccionados. Esta parte de la investigación fue muy significativa porque ofrece información relevante para los análisis posteriores y orientar adecuadamente la propuesta.

3.4.2 Encuesta.

Conjunto de preguntas que se realiza a una muestra de una población para recopilar información importante o para identificar opinión diversa acerca de un tópico determinado.

Se aplica a los proveedores y clientes de la microempresa. Las mismas estuvieron dirigidas a conocer la aceptación o no de ciertos elementos de la realidad de la microempresa y a saber si estarían dispuestos a aceptar los probables cambios que puedan darse a partir de la implementación de la propuesta con el afán de mejorar lo ya existente.

CAPÍTULO IV LA PROPUESTA

4 Propuesta del diseño del sistema.

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

4.1.1 Análisis de la encuesta aplicada a los proveedores.

1º ¿Usted conoce los beneficios de la implementación de un sitio web que agrupe a los servicios de catering y que mejore el servicio al cliente en el Cantón Isidro Ayora?

Tabla 3. Conoce los beneficios del sitio web.

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|----------------|
| Si | 4 | 20,00% |
| No | 16 | 80,00% |
| TOTAL | 20 | 100,00% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los proveedores.
Elaborado por: Diego Bermeo

Gráfico 1. Conoce los beneficios del sitio web.



Fuente: tabulación de las encuestas aplicadas a los proveedores.
Elaborado por: Diego Bermeo

Análisis e interpretación pregunta 1

Un 80% de los proveedores encuestados manifiestan no tener conocimiento sobre los beneficios de la implementación de un sitio web que agrupe a los servicios de catering, y esto sucede debido a que desde el inicio solo han procedido con su labor de forma directa ante los clientes, sin embargo, un 20% si mostraron conocer estos beneficios los cuales obviamente implican para ellos una mayor publicidad y por lo tanto más ingresos económicos.

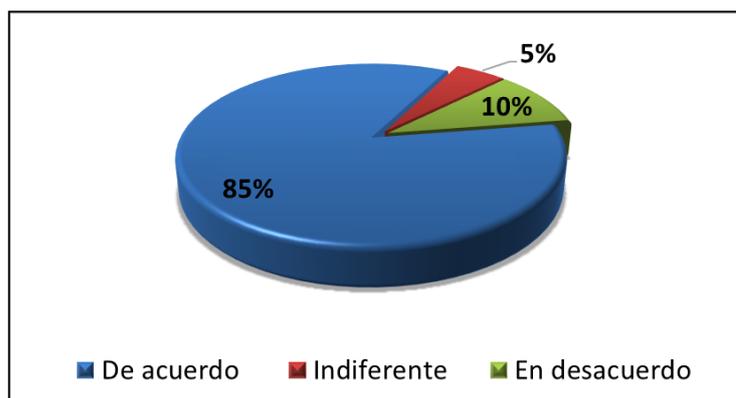
2º ¿Está usted de acuerdo en que el diseño de un sitio web que agrupe a los servicios de catering y su aplicación, mejorará la atención al cliente y la organización de eventos en el Cantón Isidro Ayora?

Tabla 4. El sitio web mejorará la atención y organización de eventos.

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|---------------|-------------|----------------|
| De acuerdo | 17 | 85,00% |
| Indiferente | 1 | 5,00% |
| En desacuerdo | 2 | 10,00% |
| TOTAL | 20 | 100,00% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los proveedores.
Elaborado por: Diego Bermeo

Gráfico 2. El sitio web mejorará la atención y organización de eventos.



Fuente: tabulación de las encuestas aplicadas a los proveedores.
Elaborado por: Diego Bermeo

Análisis e interpretación pregunta 2

Podemos interpretar estos resultados de una manera positiva ya que un 85% de los proveedores reflejan su criterio en que están de acuerdo sobre que el diseño de un sitio web que agrupe a los servicios de catering y su aplicación mejorará la atención al cliente y la respectiva organización de los eventos sociales, ante un 10% cuyo desacuerdo es debido a su conformismo ante el servicio que ofrece a los clientes, mientras que un 5% se mostraron indiferentes con la pregunta realizada.

3º ¿Qué tipo de medio publicitario usted utiliza para promover sus servicios de catering en el Cantón Isidro Ayora?

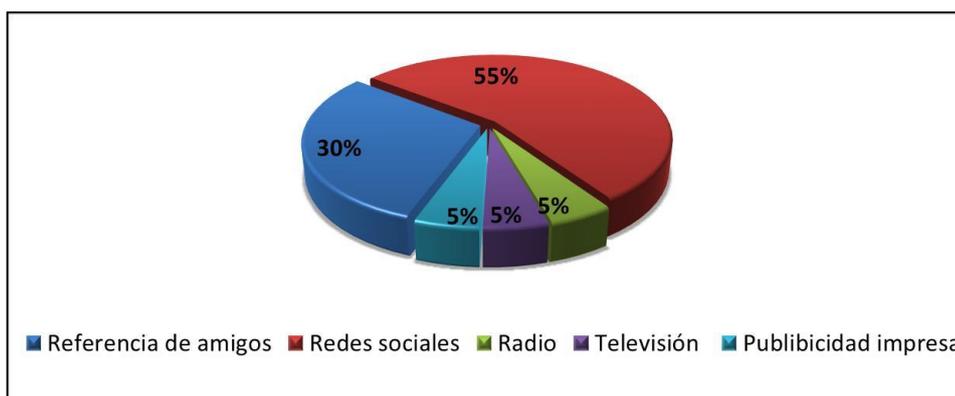
Tabla 5. Medio publicitario para promover servicios de catering.

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|----------------------|-------------|----------------|
| Referencia de amigos | 6 | 30,00% |
| Redes sociales | 11 | 55,00% |
| Radio | 1 | 5,00% |
| Televisión | 1 | 5,00% |
| Publicidad impresa | 1 | 5,00% |
| TOTAL | 20 | 100,00% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los proveedores.

Elaborado por: Diego Bermeo

Gráfico 3. Medio publicitario para promover servicios de catering.



Fuente: tabulación de las encuestas aplicadas a los proveedores.

Elaborado por: Diego Bermeo

Análisis e interpretación pregunta 3

En éste análisis deducimos que los proveedores para dar a conocer los servicios de catering a los usuarios del Cantón Isidro Ayora, utilizan como mayor medio publicitario a las redes sociales con un 55%, obteniendo como resultado que el internet también es usado para conocer y contactar este tipo de servicios, al igual que las referencias de sus amistades con un 30%; cabe mencionar que también se utiliza como medio publicitario a la Radio, Televisión y publicidad impresa pero como una menor opción ya que desempeña un gasto económico, obteniendo así a penas un 5% para cada rama.

- 4º ¿ Señale el número de contratos aproximados que usted tiene en la semana por los servicios de catering, en el Cantón Isidro Ayora?

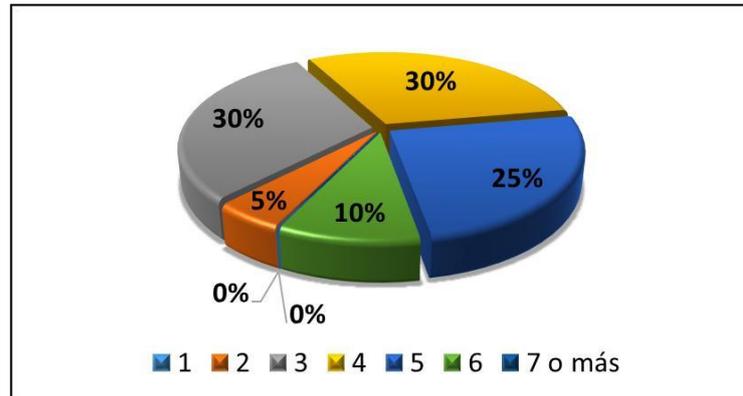
Tabla 6. Contratos aproximados por los servicios de catering.

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|----------------|
| 1 | 0 | 0,00% |
| 2 | 1 | 5,00% |
| 3 | 6 | 30,00% |
| 4 | 6 | 30,00% |
| 5 | 5 | 25,00% |
| 6 | 2 | 10,00% |
| 7 o más | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 20 | 100,00% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los proveedores.

Elaborado por: Diego Bermeo

Gráfico 4. Contratos aproximados por los servicios de catering.



Fuente: tabulación de las encuestas aplicadas a los proveedores.
Elaborado por: Diego Bermeo

Análisis e interpretación pregunta 4

Esta pregunta se realizó con el objetivo de analizar los proveedores que son contratados de forma más continua por los clientes, obteniendo así un 60% cuyos servicios han sido requeridos dentro de 3 y 4 oportunidades por semana, de esta manera se deduce en quienes confían más los usuarios para que organicen sus eventos, y a raíz de esto, estén como candidatos para formar parte de la microempresa Diego Event's y brindar un mejor servicio. Por otra parte, tenemos 25% que fueron contratados en un rango de 5 ocasiones, luego existe un 10% los cuales son 2 proveedores y un 5% por lo que se entiende que todos los 20 encuestados son contratados por lo menos de 3 a 5 ocasiones por cada semana.

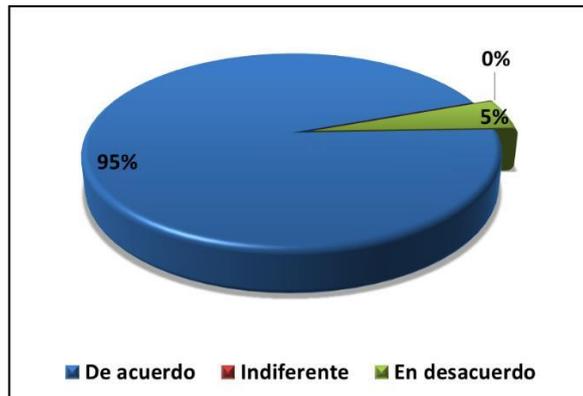
5º ¿Está usted de acuerdo en que, si existe una mayor publicidad de los servicios de catering, también existe un aumento de trabajo de parte de usted como proveedor debido a la mayor contratación y por ende un mayor ingreso económico?

Tabla 7. Mayor publicidad = mayor trabajo = mayor ingreso económico.

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------------|--------------------|-------------------|
| De acuerdo | 19 | 95,00% |
| Indiferente | 0 | 0,00% |
| En desacuerdo | 1 | 5,00% |
| TOTAL | 20 | 100,00% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los proveedores.
Elaborado por: Diego Bermeo

Gráfico 5. Mayor publicidad = mayor trabajo = mayor ingreso económico.



Fuente: tabulación de las encuestas aplicadas a los proveedores.
Elaborado por: Diego Bermeo

Análisis e interpretación pregunta 5

Es evidente que el resultado de esta pregunta apunta a que los proveedores están conscientes de que una mayor publicidad de sus servicios aumentaría su labor y por ende sus ingresos económicos, un total del 95% de los encuestados respondieron estar de acuerdo a diferencia de un 5% el cual no compartía dicha afirmación. Esto se realizó con el fin de conocer si los proveedores conocían el poder de la publicidad.

6º ¿Usted está de acuerdo en incrementar el ritmo de entrega de servicios a la hora de organizar un evento dentro del Cantón Isidro Ayora?

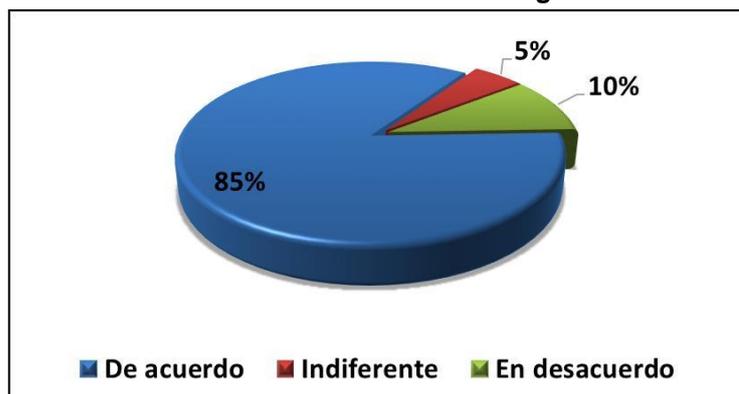
Tabla 8. Incrementar el ritmo de entrega de servicios.

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------------|--------------------|-------------------|
| De acuerdo | 17 | 85,00% |
| Indiferente | 1 | 5,00% |
| En desacuerdo | 2 | 10,00% |
| TOTAL | 20 | 100,00% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los proveedores.

Elaborado por: Diego Bermeo

Gráfico 6. Incrementar el ritmo de entrega de servicios.



Fuente: tabulación de las encuestas aplicadas a los proveedores.

Elaborado por: Diego Bermeo

Análisis e interpretación pregunta 6

Se obtiene un resultado basado en un 85% por parte de los proveedores afirmando estar de acuerdo en incrementar su ritmo de entrega de servicios a la hora de organizar un evento, por lo que existe la notable necesidad de ser partícipe de un medio publicitario, por lo que la página web Diego Event's que agrupe los servicios de catering es el medio preciso a la solución. También se observa un desacuerdo a esta pregunta cuyo resultado es un 10% y una indiferencia con el 5%.

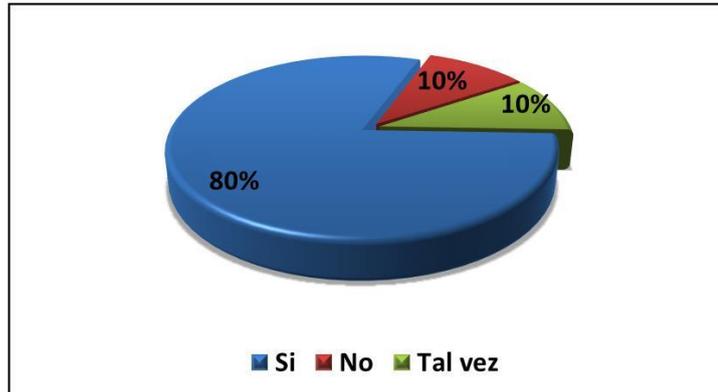
7º ¿Está usted dispuesto en formar parte del grupo de proveedores y trabajar de manera colaborativa con sus semejantes del sector, cuando estos eventos sean dirigidos por Diego Event's?

Tabla 9. Trabajar de manera colaborativa.

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------------|--------------------|-------------------|
| Si | 16 | 80,00% |
| No | 2 | 10,00% |
| Tal vez | 2 | 10,00% |
| TOTAL | 20 | 100,00% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los proveedores.
Elaborado por: Diego Bermeo

Gráfico 7. Trabajar de manera colaborativa.



Fuente: tabulación de las encuestas aplicadas a los proveedores.
Elaborado por: Diego Bermeo

Análisis e interpretación pregunta 7

El 80% de los proveedores están dispuestos en formar parte del grupo de proveedores y trabajar de manera colaborativa con sus semejantes del sector cuando estos eventos sean dirigidos por Diego Event's, por lo que este proyecto de investigación es aceptado a excepción de 10% proveedores quienes no lo consideran y otros 10% que demuestran estar indecisos sobre el tema propuesto.

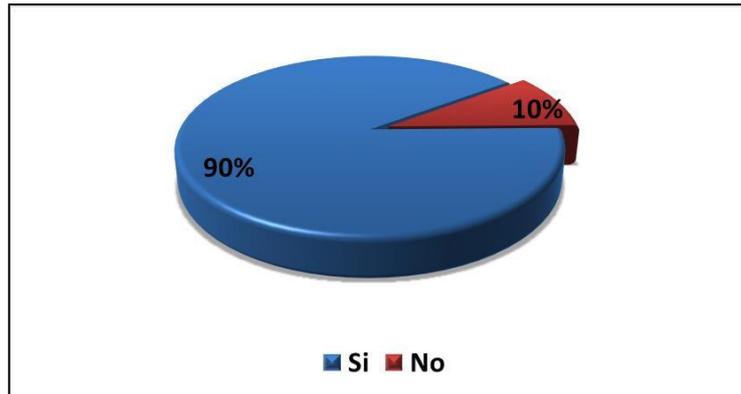
- 8º** Usted está dispuesto de ser necesario a renovar ciertos artículos de su stock para brindar una mejor presentación hacia el cliente sobre el servicio de catering en el Cantón Isidro Ayora?

Tabla 10. Renovar artículos de stock.

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|----------------|
| Si | 18 | 90,00% |
| No | 2 | 10,00% |
| TOTAL | 20 | 100,00% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los proveedores.
Elaborado por: Diego Bermeo

Gráfico 8. Renovar artículos de stock.



Fuente: tabulación de las encuestas aplicadas a los proveedores.
Elaborado por: Diego Bermeo

Análisis e interpretación pregunta 8

Con ésta pregunta se obtiene como respuesta el 90% a favor por parte de los proveedores, frente a un 10% de quienes no están de acuerdo sobre la idea de renovar al ser necesario ciertos artículos de su stock para brindar una mejor presentación hacia el cliente sobre el servicio de catering en el Cantón Isidro Ayora, sin embargo, el porcentaje mayor motiva a que el objetivo de brindar algo mejor existe.

4.1.2 Análisis de la encuesta aplicada a los clientes.

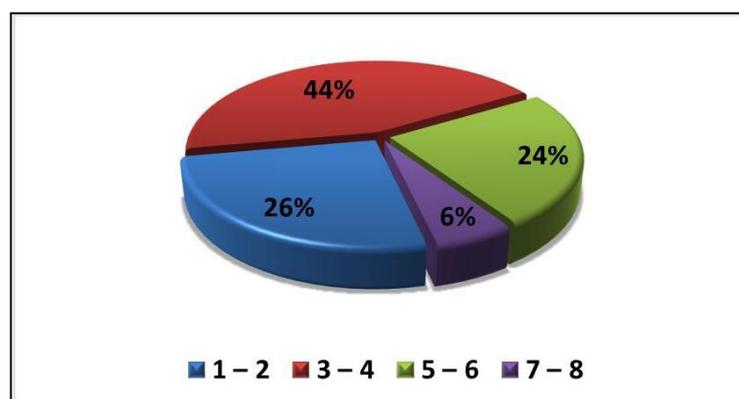
1º ¿Indique el número de ocasiones en que usted ha solicitado los servicios de catering para organizar algún tipo de evento social desde el inicio de este año hasta la fecha?

Tabla 11. Número de ocasiones en solicitudes de servicios de catering.

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|----------------|
| 1 – 2 | 18 | 25,71% |
| 3 – 4 | 31 | 44,29% |
| 5 – 6 | 17 | 24,29% |
| 7 – 8 | 4 | 5,71% |
| TOTAL | 70 | 100,00% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes
Elaborado por: Diego Bermeo

Gráfico 9. Número de ocasiones en solicitudes de servicios de catering.



Fuente: tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes
Elaborado por: Diego Bermeo

Análisis e interpretación pregunta 1

La intención de esta pregunta radica en obtener un alcance sobre el número de ocasiones en que los clientes solicitan los servicios de catering a los proveedores del Cantón Isidro Ayora para la realización de algún evento social dentro del rango de meses que va desde el inicio de este año (Enero) hasta la fecha (junio), presentando así de mayor a menor, el 44% de los clientes hacen uso de este tipo de organización de 3 a 4 ocasiones en los 6 meses; el 26% de 1 a 2 ocasiones, el 24% de 5 a 6 ocasiones y el 6% de los clientes hacen uso de este tipo de organización de 7 a 8 ocasiones en

los 6 meses. Analizando los resultados se señala que la mayoría de usuarios utilizan estos servicios entre 3 y 4 ocasiones dentro del rango de meses establecidos.

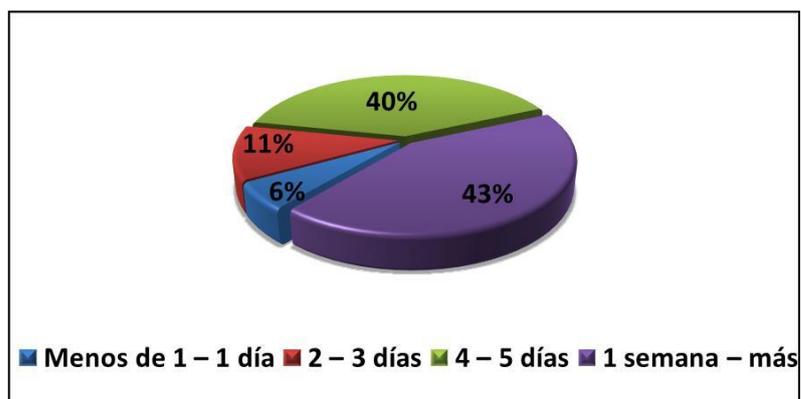
2º ¿Indique el tiempo aproximado que le ha llevado organizar sus últimos eventos sociales en el Cantón Isidro Ayora?

Tabla 12. Tiempo que lleva organizar un evento.

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------------|-------------|----------------|
| Menos de 1 – 1 día | 4 | 5,71% |
| 2 – 3 días | 8 | 11,43% |
| 4 – 5 días | 28 | 40,00% |
| 1 semana – más | 30 | 42,86% |
| TOTAL | 70 | 100,00% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes
Elaborado por: Diego Bermeo

Gráfico 10. Tiempo que lleva organizar un evento.



Fuente: tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes
Elaborado por: Diego Bermeo

Análisis e interpretación pregunta 2

Se logra observar que pocos usuarios, exactamente el 6% de los encuestados, lograron organizar sus eventos sociales en un tiempo de un día o menor que eso, otro grupo equivalente al 11% se demoró de 2 a 3 días, el 40% de los usuarios señala que el tiempo fue de 4 a 5 días y por último tenemos al 42% de los encuestados que indican fue 1 semana o más de la misma lo que duro el tiempo para lograr terminar la organización de

su evento social. Cabe señalar que esta pregunta guarda cierta relación con la anterior, y de igual forma la propuesta de este proyecto sería la solución para la problemática indicada.

3º ¿Indique el nivel de satisfacción que usted ha presenciado al asistir como invitado a un evento social realizado en el Cantón Isidro Ayora, organizado por los proveedores de dicha localidad?

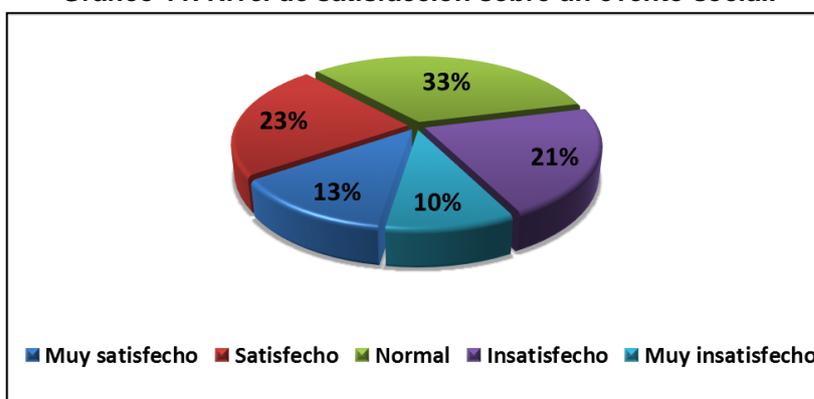
Tabla 13. Nivel de satisfacción sobre un evento social.

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|------------------|--------------------|-------------------|
| Muy satisfecho | 9 | 12,86% |
| Satisfecho | 16 | 22,86% |
| Normal | 23 | 32,86% |
| Insatisfecho | 15 | 21,43% |
| Muy insatisfecho | 7 | 10,00% |
| TOTAL | 70 | 100,00% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes

Elaborado por: Diego Bermeo

Gráfico 11. Nivel de satisfacción sobre un evento social.



Fuente: tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes

Elaborado por: Diego Bermeo

Análisis e interpretación pregunta 3

Se observa que el 33% de los usuarios consideran como normal su apreciación al asistir como invitado a un evento social realizado en el Cantón Isidro Ayora, organizado por los proveedores de esta localidad, el 23% y 13 % satisfecho y muy satisfecho respectivamente, por otra parte,

ciertos usuarios consideraron calificar como insatisfecho y muy insatisfecho con el 21% y 10% respectivamente. A raíz de esto aportamos que los usuarios se encuentran en una situación de aceptar lo normal como un servicio actual y esto es debido a que la costumbre está arraigada sin mayor novedad al momento de presentar este tipo de eventos sociales. Por lo que resulta necesario cambiar estas cifras hacia una satisfacción completa para los usuarios y esto se logra precisamente al implementar el proyecto de investigación el cual es el tema que se está tratando.

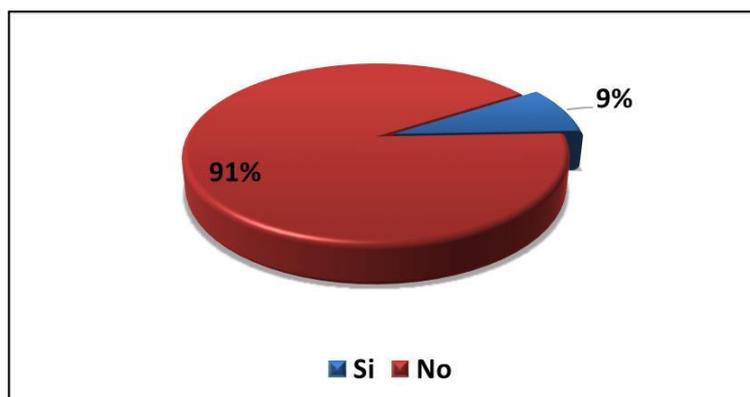
4º ¿Se siente satisfecho con los procesos actuales al momento de contratar los servicios de catering para la organización de sus eventos en el Cantón Isidro Ayora?

Tabla 14. Solicitar servicios de catering a través de una página web.

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------------|--------------------|-------------------|
| Si | 6 | 8,57% |
| No | 64 | 91,43% |
| TOTAL | 70 | 100,00% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes
Elaborado por: Diego Bermeo

Gráfico 12. Solicitar servicios de catering a través de una página web.



Fuente: tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes
Elaborado por: Diego Bermeo

Análisis e interpretación pregunta 4

Los resultados apuntan a una notable insatisfacción de los clientes sobre los procesos actuales que se llevan a cabo para la contratación de servicios de catering en la organización de los eventos sociales, dando el 91% como respuesta "no" a la pregunta, y un "si" con el 9%. Se deduce que esto es debido a que los usuarios solicitan dichos servicios a los proveedores por separado y esto conlleva a una tediosa pérdida de tiempo y al final los resultados en muchos casos no son los esperados; por lo que la propuesta de este proyecto sería la solución para esta problemática.

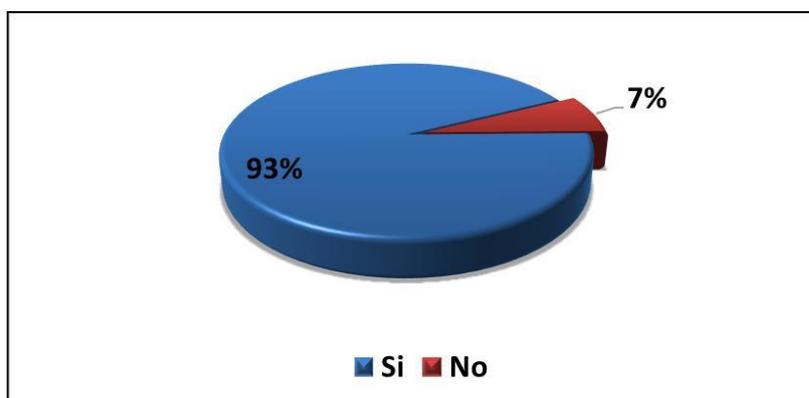
5º ¿A su criterio, le parece útil la idea de poder encontrar y solicitar todo lo que necesita para la organización de sus eventos sociales en una página web y que esta sea administrada por un personal de su propia localidad?

Tabla 15. Solicitar servicios de catering a través de una página web.

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|----------------|
| Si | 65 | 92,86% |
| No | 5 | 7,14% |
| TOTAL | 70 | 100,00% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes
Elaborado por: Diego Bermeo

Gráfico 13. Solicitar servicios de catering a través de una página web.



Fuente: tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes
Elaborado por: Diego Bermeo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN pregunta 5

El 93% de los encuestados aportaron con su criterio indicando que, si ven útil la idea de este proyecto de investigación el cual ofrece precisamente la agrupación de todos los proveedores que ofrecen servicios de catering para la organización de eventos sociales y presentarlos a través de una página web para sus respectivas solicitudes, sin embargo, existe un 7% de usuarios que no comparten esta idea.

4.2 Plan de mejoras.

4.2.1 Tema

El presente proyecto cuyo título "Diseño de Aplicación Web para organización de Eventos" consiste en un diseño de un aplicativo web que permite llevar la organización y gestión de todo tipo de eventos sociales, desde el inicio al fin, sirviendo de intermediario entre los proveedores y los clientes.

4.2.2 Fundamentación

Actualmente en el Mercado de organización de eventos no existe un sitio Web que permite integrar todos los servicios en un solo lugar, que cuente con personas idóneas y con experiencia que se encarguen de toda la gestión del mismo y que permita al cliente olvidarse de todo el desgaste que conlleva la organización de un evento social sin olvidar ningún detalle.

4.2.3 Objetivo de la propuesta

4.2.3.1 Objetivo general

Diseñar una aplicación web para la Gestión y Organización de Eventos Sociales.

4.2.3.2 Objetivos específicos

- Diseño de un módulo de Autenticación de Usuario (Sitio Web).
- Diseño de un módulo de Registro de clientes (Sitio Web).
- Diseños de un módulo de Registro de proveedores (Sitio Web).

- Diseño de un módulo de Facturación (Modulo Administrativo).
- Diseño de un módulo de registro de Pedidos (Sitio Web).

4.2.4 Ubicación

Diego Event's está ubicado en el Cantón Isidro Ayora, en las calles: Juan Montalvo y 22 de noviembre esquina.

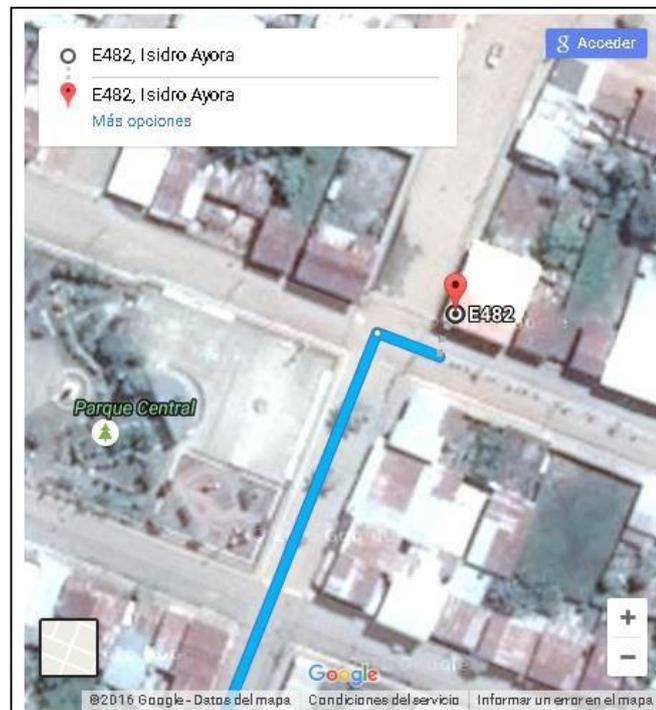


Gráfico 14. Toma Satelital Diego Events.

País: Ecuador.

Provincia: Guayas.

Cantón: Isidro Ayora.

Espacio: Diego Event's

Población: Personas Clase Media – Alta del Cantón Isidro Ayora

Ubicación: Isidro Ayora, Juan Montalvo y 22 de noviembre, esquina.

4.2.5 Estudio de factibilidad

4.2.5.1 Administrativo

El estudio de factibilidad administrativa es importante en el futuro del desarrollo organizacional, ya que, junto a la solución propuesta, se implementarán políticas y procedimientos a seguir para el uso de la plataforma web y administrativa que conlleven a dar un mejor servicio y por ende un crecimiento económico de la empresa.

4.2.5.2 Legal

El diseño de este Sistema no infringe ninguna norma o ley establecida a nivel de Licencias y los derechos autor.

4.2.5.3 Presupuestaria

El presente proyecto es factible financieramente, ya que se ha destinado un presupuesto para el mismo, debido a que sus beneficios a corto Plazo superaran la inversión de la misma.

4.2.5.4 Técnico

Debido a que actualmente todo es llevado de forma Manual y en Archivos Excel, es necesario que se automatice los procedimientos actuales para la administración del negocio.

4.2.6 Descripción de la propuesta

Diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el Cantón Isidro ayora, periodo 2016, el mismo que consta de los siguientes módulos:

- Módulo de Mantenimiento de Proveedores.
- Módulo de Mantenimiento de Clientes a través del sitio web.
- Registro de Pedidos a través del sitio Web.
- Módulo de Facturación en la Aplicación administrativa.

- Módulo de Seguridad para ingresos tanto en el sitio Web como en la Aplicación Administrativa.

4.2.6.1 Plan de Ejecución (pendiente Project)

| No | Objetivos específicos | Actividades | Recursos |
|----|--|---|--|
| 1 | Levantamiento de Datos para Eventos | Entrevista con los actores | Analista |
| 2 | Encuestas | Encuesta a los Entrevistados | Analista |
| 3 | Investigación de Mercado | Visita a Locales comerciales | Analista |
| 4 | Análisis de Información | Revisar Información | Analista |
| 5 | Elaboración de Diagramas de Flujos de datos | Dibujar Diagramas | Analista |
| 6 | Elaboración de Diagramas de Proceso IPO | Dibujar Diagramas | Analista |
| 7 | Diseño de Prototipos de Pantalla Administrativa para facturar. | Dibujar Prototipos | Analista |
| 8 | Diseño de Sitio Web Diego Event´s | Dibujar Prototipos | Web Master |
| 9 | Diseño de la Base de Datos | Elaborar Modelo de datos MER | Analista de Datos DBA |
| 10 | Implementación física de la Base de Datos | Codificar Sentencias SQL | Analista de Datos DBA |
| 11 | Desarrollo de Pantallas de Registro de Clientes | Programación de Pantallas de Mantenimiento de cliente | Analista programador |
| 12 | Desarrollo de Pantallas de Registro proveedores | Programación de Pantallas de Mantenimiento de proveedores | Analista programador |
| 13 | Desarrollo de Sitio Web | Programación de sitio web | Analista programador |
| 14 | Pruebas y Control de Atención | Revisión de programas | QA/ Quality Assurance (Aseguramiento de Calidad) |
| 15 | Puesta en Producción del sitio Web en el Hosting | Instalación de los módulos | Analista programador |

4.2.7 Cronogramas de ejecución. DIAGRAMA DE GANTT

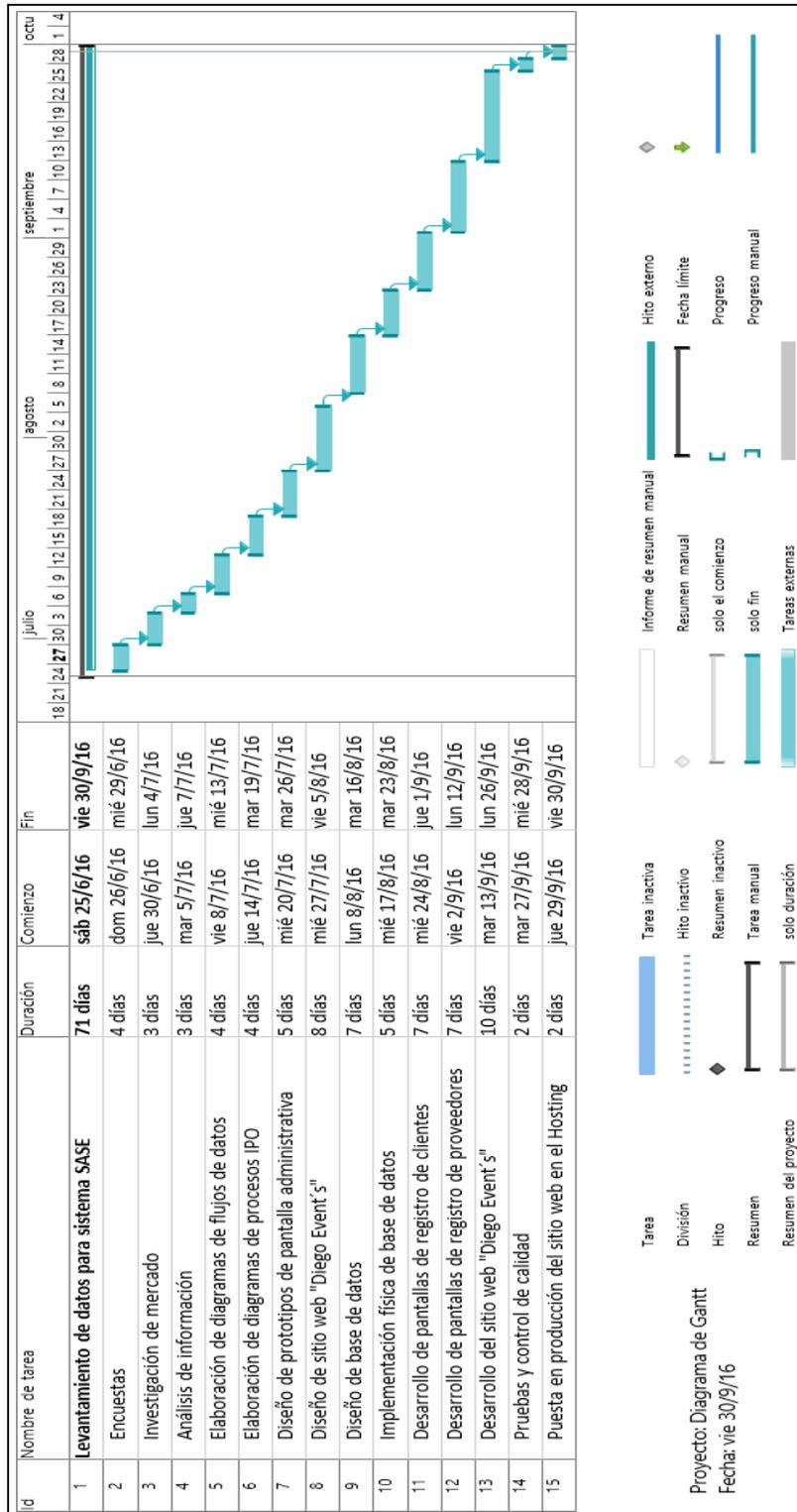


Gráfico 15. Diagrama de Gantt SASE

4.2.8 Determinación de requerimiento

4.2.8.1 Selección del modelo

En el desarrollo de nuestro proyecto utilizamos la arquitectura cliente / servidor ya que de esta forma nos permite manejar de una manera óptima y confiable las transacciones. El lenguaje de programación en que fue desarrollado es MVC, utilizando como herramienta de soporte Visual Studio 2015.

4.2.9 Implementación de la capa de presentación.

Cliente HTML

En nuestra página web, el código HTML5 utilizado se encuentra embebido dentro del MVC ya que en el sitio solo se implementaron páginas de este tipo.

Cliente SCRIPT-DHTML.

Se implementó JavaScript, para todas las validaciones que se ejecutan del lado del cliente, ya que es el más recomendado porque no tiene problemas al ser ejecutado desde cualquier tipo de browser.

Entre las ventajas más importantes que tiene este lenguaje tenemos que casi todo el navegador lo soporta lo que posibilita su portabilidad.

SERVER SCRIPT

Todas las páginas fueron desarrolladas con Tecnología llamada Modelo Vista Controlador (MVC), ya que es una tecnología que permite manipular las vistas generadas a partir de un modelo y administradas por un controlador.

Las MVC son un ambiente de aplicación abierto en el que se puede combinar código HTML5, Java scripts (jQuery y Json) para crear soluciones dinámicas y poderosas para el web.

CSS.

En el Sitio Web se utilizó hojas de estilo para dar formato de presentación en todas las páginas, el CSS fue aplicado en cabeceras, textos, cajas de texto, etc.

De esta forma al querer cambiar el formato de las páginas solo se modificará el archivo de hojas de estilos.

4.2.10 Tipos de procesos servidores.

En el desarrollo de nuestro sitio web se utilizó dos tipos de procesos servidores: servidor web y base de datos.

- **Servidor Web.** - Microsoft Internet Information Server (IIS) es el servidor web, que se utilizó para la publicación y administración de nuestro sitio web. Su uso es ventajoso debido a la compatibilidad y posibilidades de uso en conjunto con los productos de la familia Microsoft como lo es SQL Server. Entre los servicios básicos que nos proporciona IIS hemos utilizado el HTTP.
- **Base de datos.** - Es el repositorio donde se van a almacenar los datos del sitio virtual. En nuestro caso utilizamos Microsoft SQL 2008 como proceso de Base de Datos en el cual vamos a manejar definición de tablas, almacenamiento de datos y procedimientos almacenados los cuales van a coadyuvar en el óptimo manejo de la información.

4.2.11 Tipos de middleware.

A continuación, se presentan los diferentes tipos de Middleware que se utilizan en el sitio de Diego Event's.

El Protocolo de Transferencia de HiperTexto (Hypertext Transfer Protocol) es un sencillo protocolo cliente-servidor que articula los intercambios de información entre los clientes Web y los servidores HTTP

OLDB es utilizado para acceder al Servidor de base de datos y además para tener más control sobre el comportamiento de la aplicación y el rendimiento.

4.2.12 Tecnologías y herramientas escogidas para la implementación.

A continuación, se presentan las tecnologías que hemos utilizado para el desarrollo del sitio web Diego Event´s.

- MVC Modelo Vista Controlador
- Protocolo HTTP
- Tecnología OLEDB
- Tecnología ADO.net

Las herramientas utilizadas son las siguientes:

- Visual Studio.net 2015.
- SQL Server 2008.

4.2.13 Requerimientos de hardware y software para la puesta en producción.

Requerimientos de hardware (cliente)

Un computador con las siguientes características:

- Capacidad en 500 Gb en adelante.
- 4 Gb RAM o superior.
- Procesador 5 núcleos o superior.
- Conexión a Internet.

Requerimientos de software (cliente)

El software que se requiere es el siguiente:

- Windows Vista, 7 o 10 o cualquier versión compatible con los últimos navegadores.
- Google Chrome o Internet Explorer.

Requerimientos de software (server)

El software que se requiere es el siguiente:

- Windows 10 e Internet Information Server (IIS).
- Microsoft SQL Server 2008.
- Google Chrome o Internet Explorer.
- ADO.net es utilizado para los accesos a las bases de datos SQL.

Hardware

| CANTIDAD | EQUIPOS | DESCRIPCIÓN | UBICACIÓN |
|----------|---------------------------|---|-----------------------------------|
| 1 | PC core i7(Hosting) | Memoria DDR5 16 GB 1 SSD 1 TB | Dominio del Proveedor del Hosting |
| 1 | Impresora | Epson L575 multifunción | Gerencia |
| 1 | Switch | 24 port 10/100/1000 | Gerencia |
| 10 | Implementación de red LAN | UTP categoría 6A8 hilos jacks Cableado, conectores, canaletas | Gerencia |
| 1 | PC core i5 | Monitor 20" Memoria DDR5 16 GB 1 SSD 1 TB Tarjeta de red 10/100/1000 | Gerencia |

Software

| CANTIDAD | PROGRAMA | CARACTERÍSTICAS |
|----------|---------------------|-----------------|
| 1 | Licencia Windows 10 | Profesional |
| 1 | SQL Server 2008 | Profesional |
| 1 | Visual Studio 2015 | Profesional |

4.2.14 Beneficios del diseño del proyecto.

Uno de los principales beneficios del diseño del actual proyecto, una vez implementado es:

- Brindar atención personalizada en la organización de eventos sociales a la comunidad del Cantón Isidro Ayora clase media alta.
- Servir de nexo entre los proveedores de diferentes de servicios de eventos y la comunidad.

- Contar con un sitio Web en el cual se encuentren concentrados todos los servicios de eventos y en el cual la comunidad del Cantón Isidro Ayora pueda elegir cada uno de los servicios según sus gustos.
- Administración total del Evento Social desde el inicio hasta el final, quitándole una carga de encima a los clientes.
- Contar con un sitio Web de organización de eventos en el cual los proveedores puedan promocionar sus servicios.
- Minimizar tiempo de organización de eventos, sin olvidar ningún detalle.

4.3 Diseño de la propuesta

4.3.1 Diagrama de flujo de información

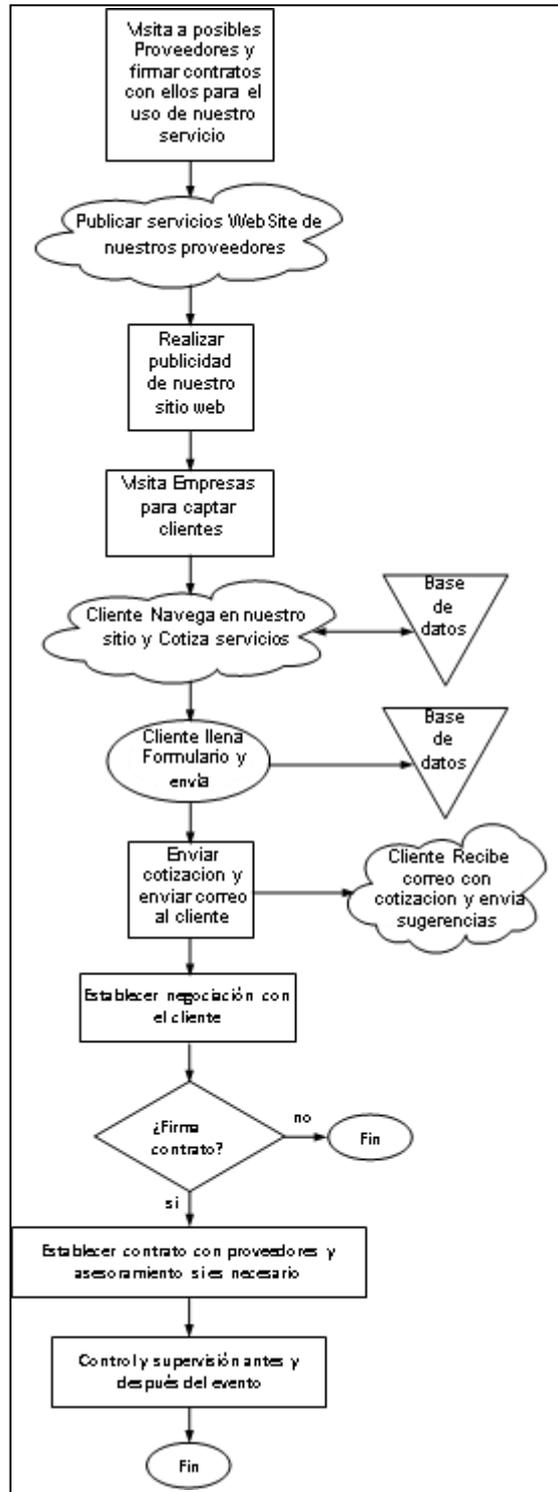


Gráfico 16. Diagrama de flujo de información.

Narrativa del Diagrama

1. Realizar reuniones con nuestra cartera de proveedores sugeridos por referencia.
2. Subir los servicios de nuestros proveedores. Previa carga en la base de datos de los catálogos de los servicios.
3. Ejecutar Plan de Marketing de nuestro sitio web.
4. Realizar Visitas a Instituciones y empresas para dar a conocer nuestro servicio.
5. La comunidad navegará en nuestro sitio web, visualizando los diversos servicios publicados y con un carrito de compras elegirá las diversas opciones y luego obtendrá su cotización.
6. El cliente deberá de registrarse y enviar el pedido de cotización del evento a realizar.
7. Se registra al potencial cliente en nuestra base y luego se le realiza el contacto respectivo.
8. Firmar carta de formalidad del contrato de servicio con el cliente.
9. Firmar contrato de servicio con los Proveedores.
10. Efectuar inspección a los proveedores de servicios elegidos por nosotros.

4.3.2 Diagrama de flujo de información DFI modulo seguridad

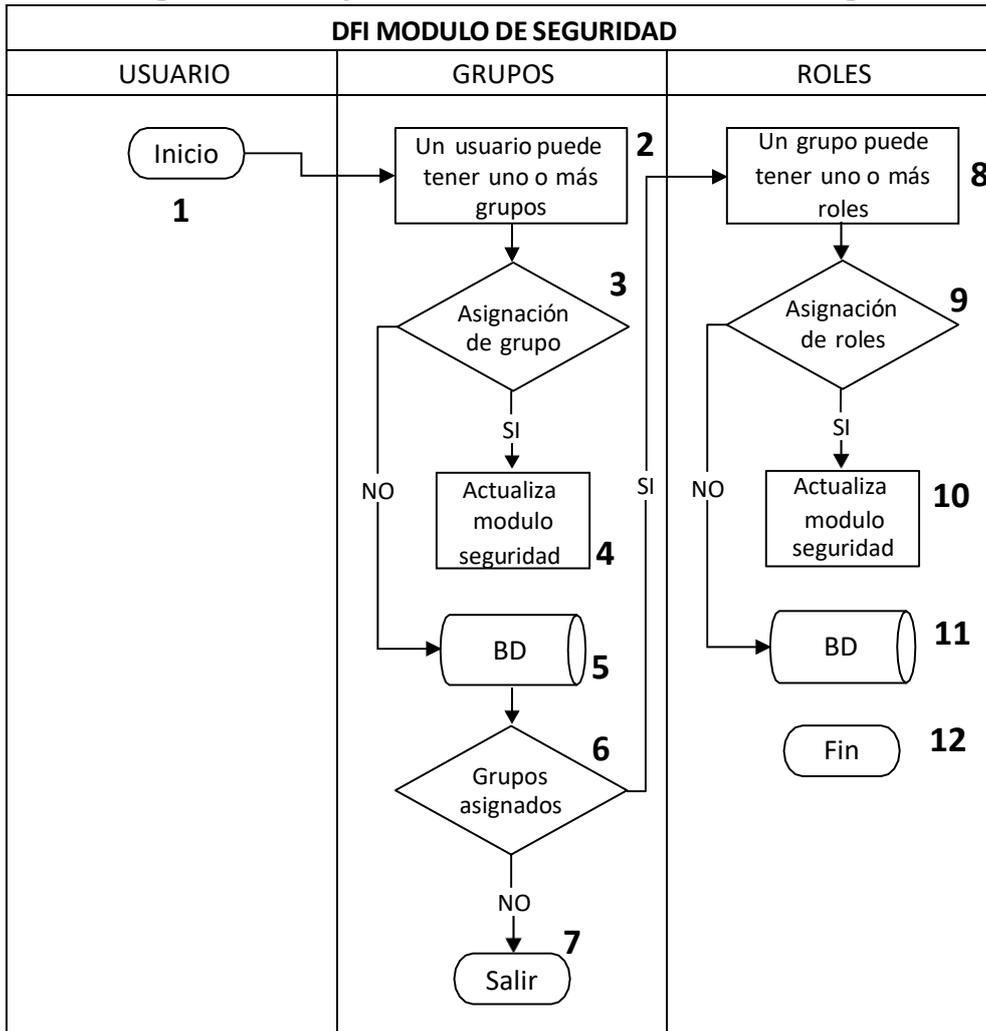


Tabla 16. DFI Seguridad.

4.3.3 Diagrama general del SASE

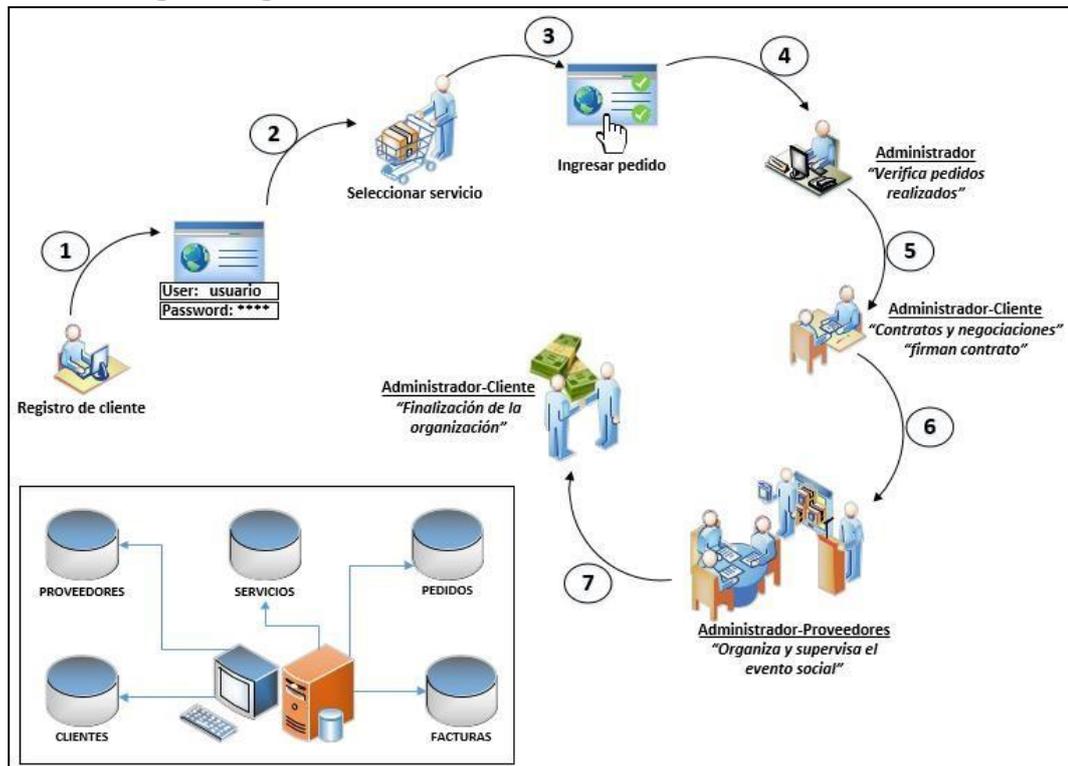


Gráfico 17. Diagrama general SASE.

4.3.1 Diagrama de red del sistema

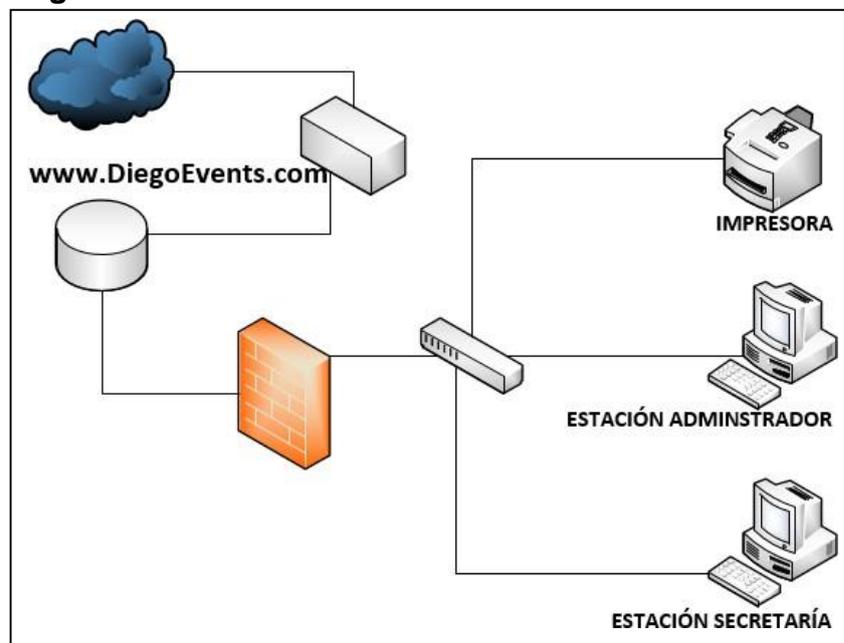


Gráfico 18. Diagrama de red SASE.

4.3.2 Estandarización de formatos

Formatos para el nombre del proyecto

Nombre del proyecto web

El formato del nombre del proyecto web tiene 30 caracteres, el cual se describe a continuación: x-----30 x.xxx ,Ej: ProyectoWebEventos.sln

Nombre de controladores

El formato del nombre controlador tiene 30 caracteres, el cual se describe a continuación: Controladorx-----29-----x.xxx ,Ej: ControladorPedidoEventos.vb

Nombre de vistas

El formato del nombre de las vistas es de tiene 30 caracteres, el cual se describe a continuación: Viewx-----26-----x.xxxxx ,Ej: ViewPedidoEventos.vbhtml

Nombre de modelos

El formato del nombre de los modelos de datos tiene 30 caracteres, el cual se describe a continuación: Modelx-----25-----x.xxx ,Ej: ModelPedidoEventos.vb

Nombre de las clases

El formato del nombre de las clases de datos tiene 30 caracteres, el cual se describe a continuación: Clsx-----27 x.cls ,Ej: ClsPedidoEventos.cls

Nombre de las funciones

El formato del nombre de las funciones de datos tiene 30 caracteres, el cual se describe a continuación: fnx-----28----- ,Ej: FnReservarPedidoEventos.vb

Nombre de procedimientos

El formato del nombre de los procedimientos de datos tiene 30 caracteres, el cual se describe a continuación: prx-----28 ,Ej: prRegistrarCliente

Nombre de las Variables

El formato del nombre de las variables se usara el nemónico VG(Variable Global) y VL(Variable Local) tiene 30 caracteres, el cual se describe a continuación:

VL-----28 , Ej: VLEstadoProveedor Variable Local Estado Proveedor:

VG-----28 ,Ej: VGEstadoCliente: Variable Local Estado Cliente

Formato para el nombre de base de datos

El formato para el nombre de la base de datos será de 30 caracteres, el mismo que llevará el siguiente formato:

X-----30 X.XXX: Ej EVENTOS.MDF

Formato para el nombre de tablas

El formato de la descripción de las tablas será de 30 caracteres:

EVENX 26 X: EJ EVENCientes

Formato para el nombre de controles

Los formatos de los controles estarán conformados por 30 caracteres como máximo y los 3 primeros nemónicos indica el tipo de control

CCCX-----27 X: Ej TxtCodigoCliente

4.3.3 Estándar de nomenclatura para el modelo físico de datos. Generalidades

Lenguaje de programación.

El proyecto objetivo del diseño de una página Web para organización de eventos será construido utilizando Visual Studio 2015, Framework 4.5

Motor de base de datos a usar

Ya que se utiliza la arquitectura cliente servidor, se procede a utilizar como Backend del lado del servidor a la base de datos relacional SQL Server versión 2012.

Nombre de la base de datos

El nombre de la base de datos será "BD_SASE". Significa "Base de datos del Sistema Administrativo de Servicios para Eventos".

Campos de las tablas

Por convención para darles nombre a las columnas de las tablas siempre será utilizando nombres descriptivos. Por ejemplo, si se desea definir un nombre de campo para manejar el Código del proveedor debe de llamarse `Codigo_Proveedor`.

Llaves Primarias:

Serían utilizados de la siguiente forma:

PK _ X----20--- X Ej: PK_EVENTCLIENTES

Dónde:

PK : Clave Primaria

X-----20-----X: Nombre de la tabla.

Llaves Foráneas:

Serían utilizados de la siguiente forma:

FK _TablaOrigen_TablaDestino

Donde:

FK: Clave Foranea

TablaOrigen: Nombre de la tabla de la clave
foránea.

TablaDestino: Nombre de la tabla donde la se
relaciona.

Ejemplo:

FK_EVENT_REGISTRO_CLIENTE_EVENT_PEDIDO

Procedimientos Almacenados del lado de la base de datos

Se utilizara nombre descriptivo y antecedido de la palabra
sp.

EJ:sp_RegistroCliente

4.3.4 DIAGRAMA JERÁRQUICO HIPO

Diagrama HIPO SASE

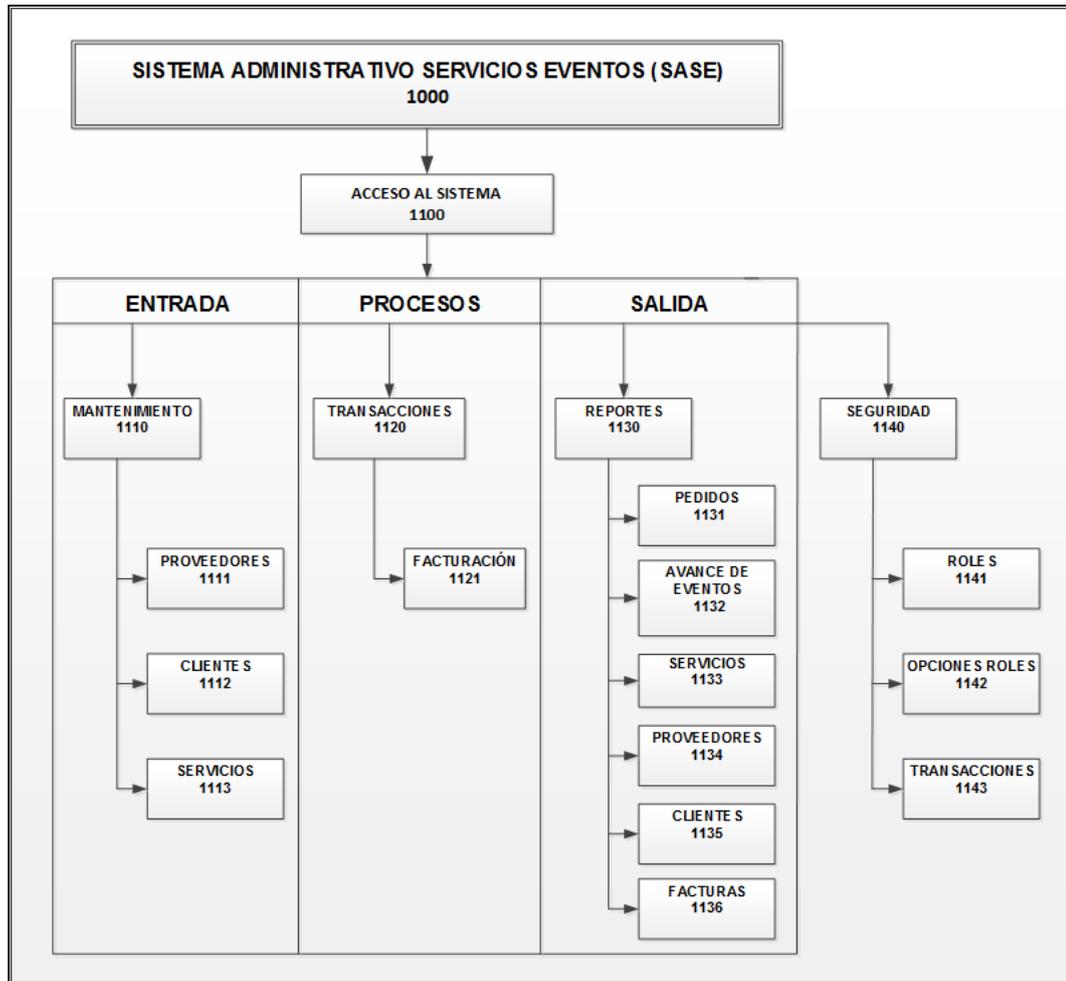


Gráfico 19. Diagrama Jerárquico HIPO.

| LISTA DE ELEMENTOS DE DATOS | | | |
|-----------------------------|-----------|---------------|------------------------|
| Nivel | Sub Nivel | Contenido | Descripción |
| 1110 | | Mantenimiento | Entrada Mantenimiento |
| | 1111 | Proveedores | Entrada Proveedores |
| | 1112 | Cientes | Entrada Clientes |
| | 1113 | Servicios | Entrada Servicios |
| 1120 | | Transacciones | Procesos Transacciones |
| | 1121 | Facturación | Procesos facturación |
| 1130 | | Reportes | Salidas Reportes |

| | | | |
|------|------|-------------------|---------------------------|
| | 1131 | Pedidos | Salidas Pedidos |
| | 1132 | Avance de Eventos | Salidas Avance de Eventos |
| | 1133 | Servicios | Salidas Servicios |
| | 1134 | Proveedores | Salidas Proveedores |
| | 1135 | Clientes | Salidas Clientes |
| | 1136 | Facturas | Salidas Facturas |
| 1140 | | Seguridad | Procesos Seguridad |
| | 1141 | Roles | Procesos Roles |
| | 1142 | Opciones Roles | Procesos Opciones Roles |
| | 1143 | Transacciones | Procesos Transacciones |

Tabla 17. Elementos de datos del diagrama HIPO.

4.3.5 Modelamiento de datos

4.3.5.1 Modelo Entidad Relación Seguridad

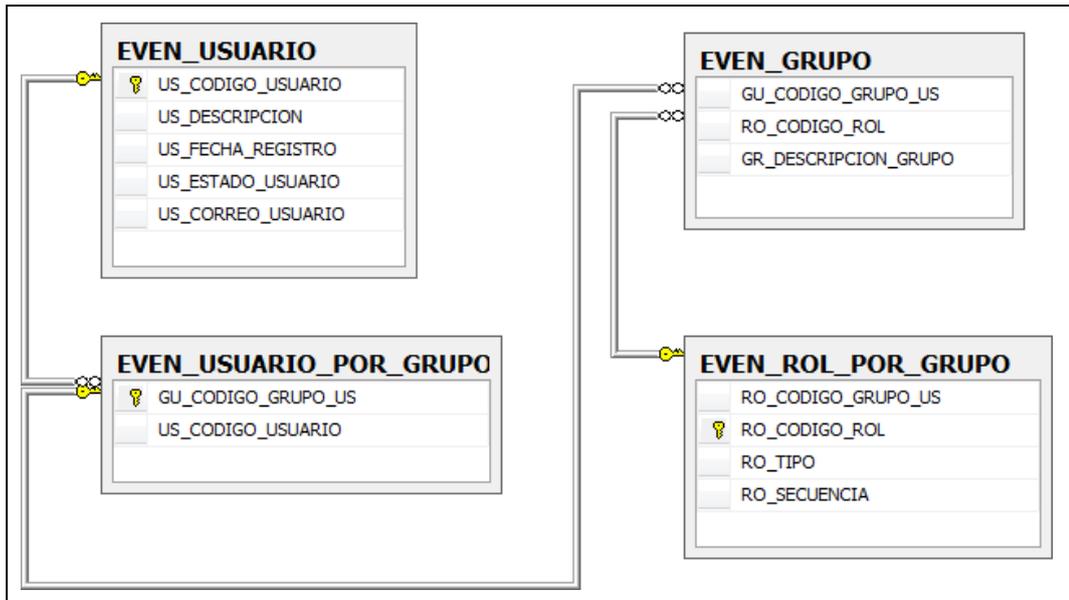


Gráfico 20. Modelo entidad relación de seguridad.

4.3.5.2 Módulo Entidad Relación SASE

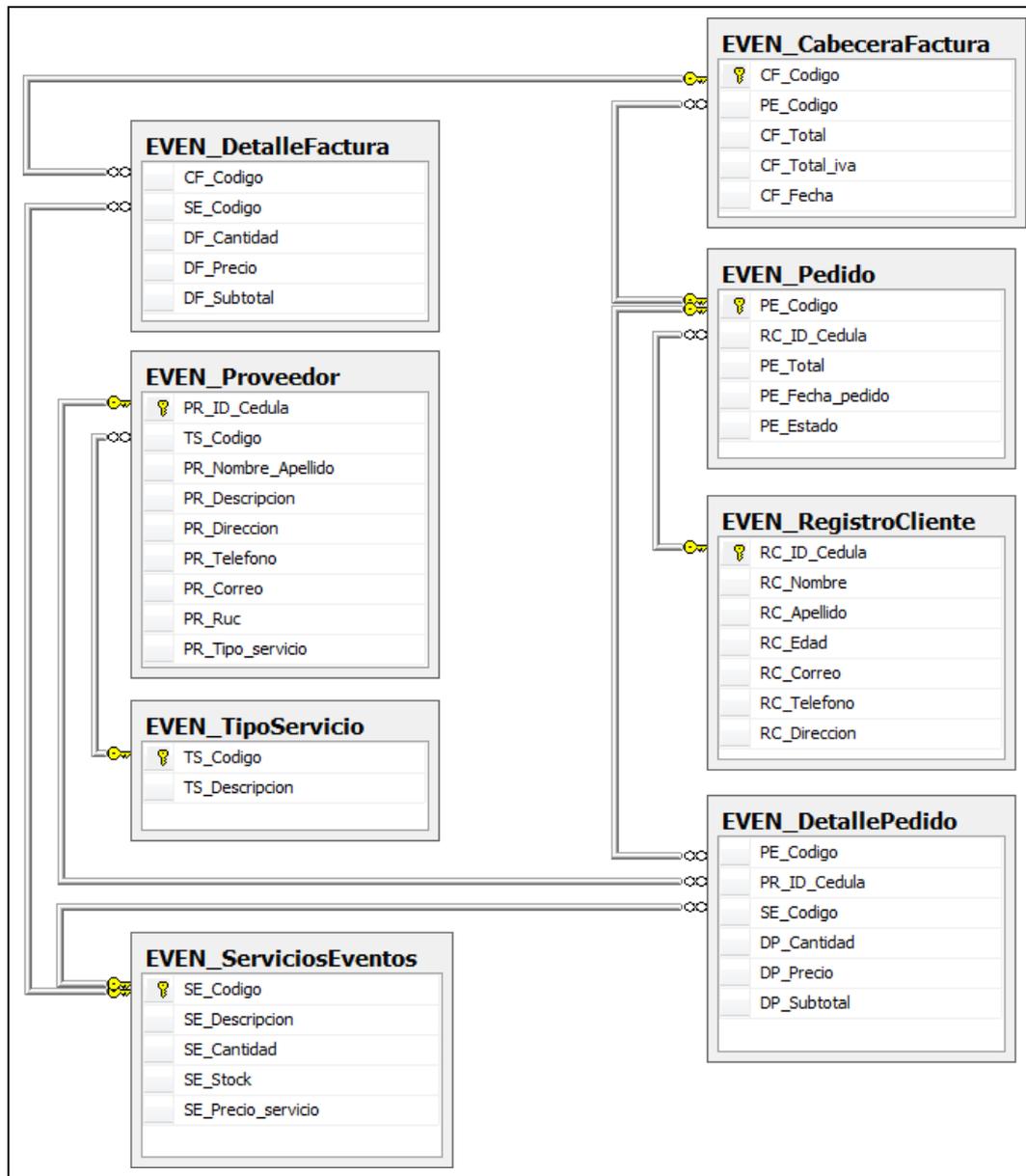


Gráfico 21. Modelo entidad relación SASE.

4.3.5.3 Diccionario de datos

|  | | FORMATO PARA EL DISEÑO DE LAS TABLAS | | | FECHA: JULIO-2016 | |
|---|--------------|--------------------------------------|-----------|------------|---|---------------|
| AUTORES: BERMEO QUIJIJE DIEGO ARMANDO | | PROYECTO: SASE | | | Sistema Administrativo de Servicios para Eventos | |
| NOMBRE DE LA TABLA: | | EVEN_RegistroCliente | | | TIPO DE TABLA: Maestra | |
| DESCRIPCIÓN: Se registran los datos esenciales del cliente. | | | | | | |
| No. | CAMPO | DESCRIPCIÓN | TIPO | FORMATO | REGLA DE VALIDACIÓN | |
| 1 | RC_ID_Cédula | ID del cliente | PK | I | Obligatorio | |
| 2 | RC_Nombre | Nombre del cliente | E | C | Obligatorio | |
| 3 | RC_Apellido | Apellido del cliente | E | C | Obligatorio | |
| 4 | RC_Edad | Edad del cliente | E | N | Obligatorio | |
| 5 | RC_Correo | Correo del cliente | E | C | Obligatorio | |
| 6 | RC_Teléfono | Teléfono del cliente | E | N | Obligatorio | |
| 7 | RC_Dirección | Dirección del cliente | E | C | Obligatorio | |
| OBSERVACIÓN: | | | | | | |
| TIPO | | FORMATO | | | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| | | GENERAL | | NUMÉRICO | | |
| PK Clave Primaria | | C Char | B Binario | M Money | | |
| FK Clave Secundaria | | N Numérico | T Texto | I Integer | | |
| E Elemento de Dato | | D Fecha | | S Smallint | | |
| | | T Hora | | D Decimal | | |
| | | | | | Fecha: | Fecha: |

Tabla 18. Tabla_EVEN_RegistroCliente.

|  | | FORMATO PARA EL DISEÑO DE LAS TABLAS | | | FECHA: JULIO-2016 | |
|--|--------------------|--------------------------------------|-----------|------------|---|---------------|
| AUTORES: BERMEO QUIJIJE DIEGO ARMANDO | | PROYECTO: SASE | | | Sistema Administrativo de Servicios para Eventos | |
| NOMBRE DE LA TABLA: | | EVEN_ServiciosEventos | | | TIPO DE TABLA: Maestra | |
| DESCRIPCIÓN: Se encuentran todos los servicios que se ofrecen a los clientes. | | | | | | |
| No. | CAMPO | DESCRIPCIÓN | TIPO | FORMATO | REGLA DE VALIDACIÓN | |
| 1 | SE_Código | Código del servicio | PK | I | Obligatorio | |
| 2 | SE_Descripción | Descripción del servicio | E | C | Obligatorio | |
| 3 | SE_Cantidad | Cantidad del servicio | E | N | Obligatorio | |
| 4 | SE_Stock | Stock del servicio | E | N | Obligatorio | |
| 5 | SE_Precio_servicio | Precio del servicio | E | D | Obligatorio | |
| OBSERVACIÓN: | | | | | | |
| TIPO | | FORMATO | | | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| | | GENERAL | | NUMÉRICO | | |
| PK Clave Primaria | | C Char | B Binario | M Money | | |
| FK Clave Secundaria | | N Numérico | T Texto | I Integer | | |
| E Elemento de Dato | | D Fecha | | S Smallint | | |
| | | T Hora | | D Decimal | | |
| | | | | | Fecha: | Fecha: |

Tabla 19. Tabla_EVEN_ServiciosEventos.

|  | | FORMATO PARA EL DISEÑO DE LAS TABLAS | | | FECHA: JULIO-2016 | |
|---|--------------------|---|----------------------|---|---|----------------------|
| AUTORES: BERMEO QUIJJE DIEGO ARMANDO | | PROYECTO: SASE | | | Sistema Administrativo de Servicios para Eventos | |
| NOMBRE DE LA TABLA: | | EVEN_Proveedor | | | TIPO DE TABLA: Maestra | |
| DESCRIPCIÓN: Registro de los datos del proveedor | | | | | | |
| No. | CAMPO | DESCRIPCIÓN | TIPO | FORMATO | REGLA DE VALIDACIÓN | |
| 1 | PR_ID_Cédula | ID de proveedor | PK | I | Obligatorio | |
| 2 | TS_Código | Código del tipo de servicio | FK | I | Obligatorio | |
| 3 | PR_Nombre/Apellido | Nombre y apellido del proveedor | E | C | Obligatorio | |
| 4 | PR_Descripción | Descripción del proveedor | E | C | Obligatorio | |
| 5 | PR_Dirección | Dirección del proveedor | E | C | Obligatorio | |
| 6 | PR_Teléfono | Teléfono del proveedor | E | N | Obligatorio | |
| 7 | PR_Correo | Correo del proveedor | E | C | Obligatorio | |
| 8 | PR_Ruc | Ruc del proveedor | E | I | Obligatorio | |
| 9 | PR_Tipo_servicio | Tipo de servicio que ofrece | E | C | Obligatorio | |
| OBSERVACIÓN: | | | | | | |
| TIPO | | FORMATO | | | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| | | GENERAL | | NUMÉRICO | | |
| PK Clave Primaria FK Clave Secundaria E Elemento de Dato | | C Char N Numérico D Fecha T Hora | B Binario T Texto | M Money I Integer S Smallint D Decimal | Fecha: | Fecha: |

Tabla 20. Tabla_EVEN_Proveedor.

|  | | FORMATO PARA EL DISEÑO DE LAS TABLAS | | | FECHA: JULIO-2016 | |
|--|----------------|---|----------------------|---|---|----------------------|
| AUTORES: BERMEO QUIJJE DIEGO ARMANDO | | PROYECTO: SASE | | | Sistema Administrativo de Servicios para Eventos | |
| NOMBRE DE LA TABLA: | | EVEN_TipoServicio | | | TIPO DE TABLA: Maestra | |
| DESCRIPCIÓN: Registro del tipo de servicio que se ofrece por proveedor | | | | | | |
| No. | CAMPO | DESCRIPCIÓN | TIPO | FORMATO | REGLA DE VALIDACIÓN | |
| 1 | TS_Código | Código del tipo de servicio | PK | I | Obligatorio | |
| 2 | TS_Descripción | Descripción del tipo de servicio | E | C | Obligatorio | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| OBSERVACIÓN: | | | | | | |
| TIPO | | FORMATO | | | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| | | GENERAL | | NUMÉRICO | | |
| PK Clave Primaria FK Clave Secundaria E Elemento de Dato | | C Char N Numérico D Fecha T Hora | B Binario T Texto | M Money I Integer S Smallint D Decimal | Fecha: | Fecha: |

Tabla 21. Tabla_EVEN_TipoServicio.

|  | | FORMATO PARA EL DISEÑO DE LAS TABLAS | | FECHA: JULIO-2016 | | |
|---|------------------|---|-----------|---|---------------------|---------------|
| AUTORES: BERMEO QUIJIE DIEGO ARMANDO | | PROYECTO: SASE | | Sistema Administrativo de Servicios para Eventos | | |
| NOMBRE DE LA TABLA: | | EVEN_Pedido | | TIPO DE TABLA: Transaccional | | |
| DESCRIPCIÓN: Contiene el pedido de servicio que el cliente ha solicitado | | | | | | |
| No. | CAMPO | DESCRIPCIÓN | TIPO | FORMATO | REGLA DE VALIDACIÓN | |
| 1 | PE_Código | Código del pedido | PK | I | Obligatorio | |
| 2 | RC_ID_Cédula | ID del cliente | FK | I | Obligatorio | |
| 3 | PE_Total | Valor total del pedido | E | D | Obligatorio | |
| 4 | PE_Fecha_pedido | Fecha del pedido | E | D | Obligatorio | |
| 5 | PE_Estado | Estado del pedido | E | C | Obligatorio | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| OBSERVACIÓN: | | | | | | |
| TIPO | | FORMATO | | | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| | | GENERAL | | NUMÉRICO | | |
| PK | Clave Primaria | C Char | B Binario | M Money | | |
| FK | Clave Secundaria | N Numérico | T Texto | I Integer | | |
| E | Elemento de Dato | D Fecha | | S Smallint | | |
| | | T Hora | | D Decimal | Fecha: | Fecha: |

Tabla 22. Tabla EVEN_Pedido.

|  | | FORMATO PARA EL DISEÑO DE LAS TABLAS | | FECHA: JULIO-2016 | | |
|---|------------------|---|-----------|---|---------------------|---------------|
| AUTORES: BERMEO QUIJIE DIEGO ARMANDO | | PROYECTO: SASE | | Sistema Administrativo de Servicios para Eventos | | |
| NOMBRE DE LA TABLA: | | EVEN_DetallePedido | | TIPO DE TABLA: Transaccional | | |
| DESCRIPCIÓN: Contiene el detalle del pedido de servicio que el cliente ha solicitado | | | | | | |
| No. | CAMPO | DESCRIPCIÓN | TIPO | FORMATO | REGLA DE VALIDACIÓN | |
| 1 | PE_Código | Código del pedido | FK | I | Obligatorio | |
| 2 | PR_Código | Código del proveedor | FK | I | Obligatorio | |
| 3 | SE_Código | Código del servicio | FK | I | Obligatorio | |
| 4 | DP_Cantidad | Cantidad del pedido | E | D | Obligatorio | |
| 5 | DP_Precio | Precio del pedido | E | D | Obligatorio | |
| 6 | DP_Subtotal | Subtotal del pedido | E | D | Obligatorio | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| OBSERVACIÓN: | | | | | | |
| TIPO | | FORMATO | | | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| | | GENERAL | | NUMÉRICO | | |
| PK | Clave Primaria | C Char | B Binario | M Money | | |
| FK | Clave Secundaria | N Numérico | T Texto | I Integer | | |
| E | Elemento de Dato | D Fecha | | S Smallint | | |
| | | T Hora | | D Decimal | Fecha: | Fecha: |

Tabla 23. Tabla EVEN_DetallePedido.

|  | | FORMATO PARA EL DISEÑO DE LAS TABLAS | | FECHA: JULIO-2016 | |
|---|------------------|---|-----------|---|---------------------|
| AUTORES: BERMEO QUIJJE DIEGO ARMANDO | | PROYECTO: SASE | | Sistema Administrativo de Servicios para Eventos | |
| NOMBRE DE LA TABLA: | | EVEN_CabeceraFactura | | TIPO DE TABLA: Transaccional | |
| DESCRIPCIÓN: Contiene los datos de la cabecera de la factura del pedido de servicio que el cliente ha solicitado | | | | | |
| No. | CAMPO | DESCRIPCIÓN | TIPO | FORMATO | REGLA DE VALIDACIÓN |
| 1 | CF_Código | Código de la cabecera del pedido | PK | I | Obligatorio |
| 2 | PE_Código | Código del pedido | FK | I | Obligatorio |
| 3 | CF_Total | Total de factura | E | D | Obligatorio |
| 4 | CF_Total_iva | Total más iva | E | D | Obligatorio |
| 5 | CF_Fecha | Fecha de factura | E | D | Obligatorio |
| | | | | | |
| | | | | | |
| OBSERVACIÓN: | | | | | |
| TIPO | | FORMATO | | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| | | GENERAL | NUMÉRICO | | |
| PK | Clave Primaria | C Char | B Binario | M Money | |
| FK | Clave Secundaria | N Numérico | T Texto | I Integer | |
| E | Elemento de Dato | D Fecha | | S Smallint | |
| | | T Hora | | D Decimal | |
| | | | | Fecha: | Fecha: |

Tabla 24. Tabla_EVEN_CabeceraFactura.

|  | | FORMATO PARA EL DISEÑO DE LAS TABLAS | | FECHA: JULIO-2016 | |
|---|------------------|---|-----------|---|---------------------|
| AUTORES: BERMEO QUIJJE DIEGO ARMANDO | | PROYECTO: SASE | | Sistema Administrativo de Servicios para Eventos | |
| NOMBRE DE LA TABLA: | | EVEN_DetalleFactura | | TIPO DE TABLA: Transaccional | |
| DESCRIPCIÓN: Contiene los datos de la cabecera de la factura del pedido de servicio que el cliente ha solicitado | | | | | |
| No. | CAMPO | DESCRIPCIÓN | TIPO | FORMATO | REGLA DE VALIDACIÓN |
| 1 | CF_Código | Código de la cabecera del pedido | FK | I | Obligatorio |
| 2 | SE_Código | Código del servicio | FK | I | Obligatorio |
| 3 | DF_Cantidad | Cantidad del servicio | E | D | Obligatorio |
| 4 | DF_Precio | Precio del servicio | E | D | Obligatorio |
| 5 | DF_Subtotal | Subtotal del servicio | E | D | Obligatorio |
| | | | | | |
| | | | | | |
| OBSERVACIÓN: | | | | | |
| TIPO | | FORMATO | | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| | | GENERAL | NUMÉRICO | | |
| PK | Clave Primaria | C Char | B Binario | M Money | |
| FK | Clave Secundaria | N Numérico | T Texto | I Integer | |
| E | Elemento de Dato | D Fecha | | S Smallint | |
| | | T Hora | | D Decimal | |
| | | | | Fecha: | Fecha: |

Tabla 25. Tabla_EVEN_DetalleFactura.

4.3.6 Definición de pantallas y reportes
Prototipo inicial de las pantallas del sistema SASE.

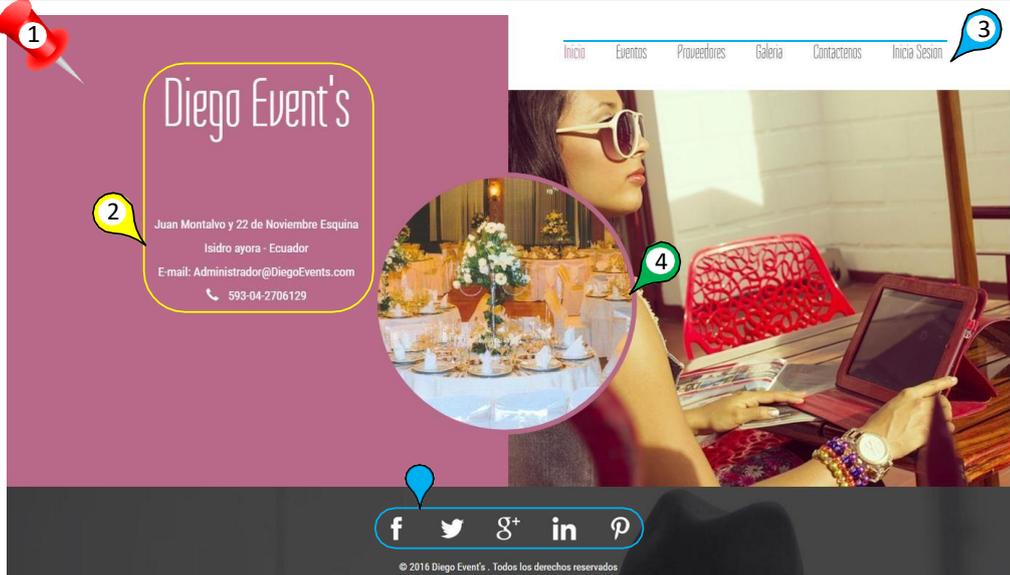
| | | |
|---|--|--|
|  | DISEÑO DE PANTALLAS | PÁGINA: 1 de 11 |
| | | FECHA DE ELABORACIÓN: Julio de 2016 |
| AUTOR | PROYECTO: | SISTEMA MVC |
| BERMEO QUIJIJE DIEGO ARMANDO | Influencia del diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora de la calidad del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el cantón Isidro ayora, periodo 2016. | Presentación |
| DESCRIPCIÓN: Pantalla de presentación | | |
|  | | |
| LISTADO DE ELEMENTOS DE DATOS | | |
| Ítem | Componente | Contenido |
| 1 | Vista_Principal | Página principal |
| 2 | Etiquetas | Texto contactos |
| 3 | Tabs_Link | Menu de sistema |
| | | Redes sociales |
| 4 | Img_Control | Imágenes de Eventos |

Tabla 26. Pantalla Presentación.

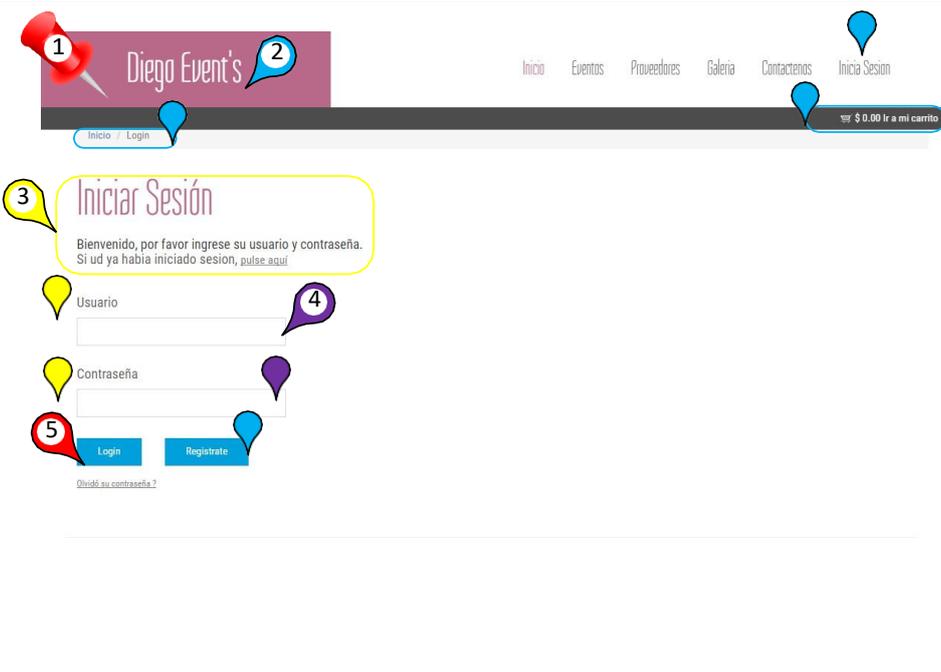
|  | DISEÑO DE PANTALLAS | PÁGINA: 2 de 11 |
|---|--|---|
| | | FECHA DE ELABORACIÓN: Julio de 2016 |
| AUTORES | PROYECTO: | SISTEMA MVC |
| BERMEO QUIJIJE DIEGO ARMANDO | Influencia del diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora de la calidad del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el cantón Isidro ayora, periodo 2016. | Inicio de sesión |
| DESCRIPCIÓN: Pantalla inicio de sesión | | |
|  | | |
| LISTADO DE ELEMENTOS DE DATOS | | |
| Ítem | Componente | Contenido |
| 1 | Vista_InicioSesion | Pantalla de inicio de sesión |
| 2 | Tabs_Link | Link a pantalla de inicio |
| | | Link Menu de sistema |
| | | Link Carrito de compras |
| | | Link Registrate |
| 3 | Etiquetas | Texto inicio de sesión |
| | | Texto usuario |
| | | Texto contraseña |
| 4 | TextBox | Caja de texto ingresa usuario |
| | | Caja de texto ingresa contraseña |
| 5 | Button | Boton de ingreso al sistema |
| | | Boton de Registrar nuevo cliente |

Tabla 27. Pantalla inicio de sesión.

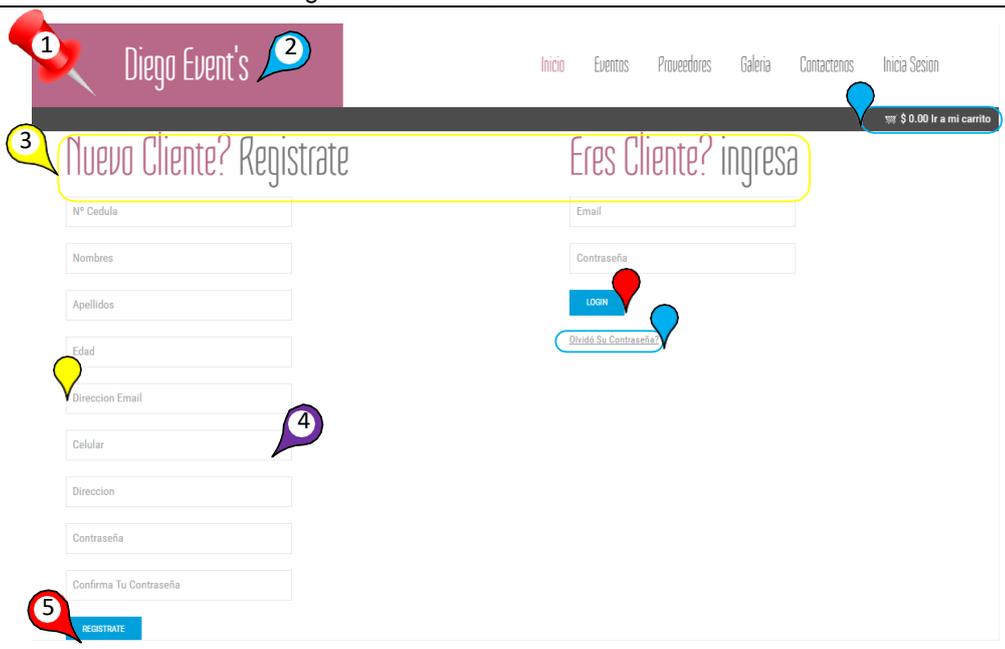
|  | DISEÑO DE PANTALLAS | PÁGINA: 3 de 11 |
|---|--|---|
| | | FECHA DE ELABORACIÓN: Julio de 2016 |
| AUTORES | PROYECTO: | SISTEMA MVC |
| BERMEO QUIJIJE DIEGO ARMANDO | Influencia del diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora de la calidad del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el cantón Isidro ayora, periodo 2016. | Registro de clientes nuevos |
| DESCRIPCIÓN: Pantalla registro de clientes nuevos | | |
|  | | |
| LISTADO DE ELEMENTOS DE DATOS | | |
| Ítem | Componente | Contenido |
| 1 | Vista_RegistroCliente | Pantalla de registro del cliente |
| 2 | Tabs_Link | Link a pantalla de inicio |
| | | Link carrito de compras |
| | | Link recuperar contraseña |
| 3 | Etiquetas | Texto RegistroCliente:campos a llenar |
| 4 | TextBox | Cajas de textos RegistroCliente:campos a llenar |
| 5 | Button | Boton de Registrar nuevo cliente |
| | | Boton de ingreso al sistema |

Tabla 28. Pantalla de registro de clientes nuevos.

| | | |
|---|--|---|
|  | DISEÑO DE PANTALLAS | PÁGINA: 4 de 11 |
| | | FECHA DE ELABORACIÓN: Julio de 2016 |
| AUTORES | PROYECTO: | SISTEMA MVC |
| BERMEO QUIJIJE DIEGO ARMANDO | Influencia del diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora de la calidad del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el cantón Isidro ayora, periodo 2016. | Inicio |
| DESCRIPCIÓN: Pantalla de inicio | | |
|  | | |
| LISTADO DE ELEMENTOS DE DATOS | | |
| Ítem | Componente | Contenido |
| 1 | Vista_Inicio | Pantalla Inicio |
| 2 | Tabs_Link | Link a pantalla de inicio |
| | | Link menu del sistema: Inicio |
| | | Link carrito de compras |
| 3 | Etiquetas | Texto de pagina de Inicio |
| 4 | Img_control | Imágenes de pagina de inicio |

Tabla 29. Pantalla inicio

| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| | DISEÑO DE PANTALLAS | PÁGINA: 5 de 11 |
| | | FECHA DE ELABORACIÓN: Julio de 2016 |
| AUTORES | PROYECTO: | SISTEMA MVC |
| BERMEO QUIJIJE DIEGO ARMANDO | Influencia del diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora de la calidad del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el cantón Isidro ayora, periodo 2016. | Eventos |
| DESCRIPCIÓN: Pantalla Eventos | | |
| | | |
| LISTADO DE ELEMENTOS DE DATOS | | |
| Ítem | Componente | Contenido |
| 1 | Vista_Eventos | Pantalla Eventos |
| 2 | Tabs_Link | Link a pantalla de inicio |
| | | Link menu del sistema: Eventos |
| | | Link carrito de compras |
| | | Link tipos de eventos |
| 3 | Img_control | Imágenes de tipos de eventos |
| | | Imágenes de servicios |
| 4 | Etiquetas | Texto servicios |

Tabla 30. Pantalla eventos.

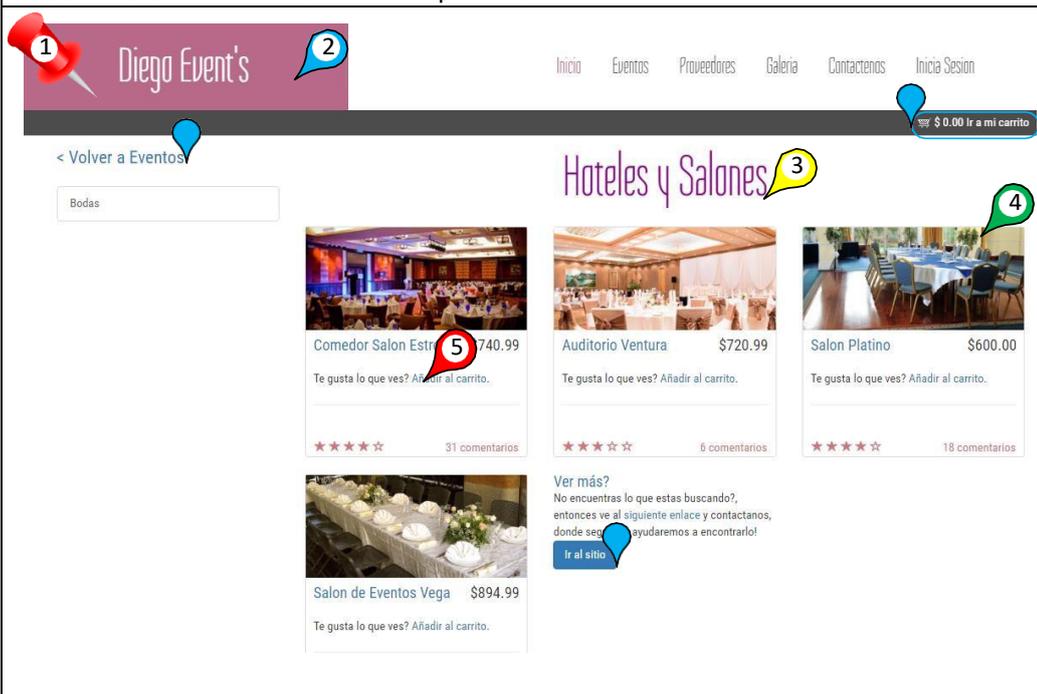
|  | DISEÑO DE PANTALLAS | PÁGINA: 6 de 11 |
|---|--|---|
| | | FECHA DE ELABORACIÓN: Julio de 2016 |
| AUTORES | PROYECTO: | SISTEMA MVC |
| BERMEO QUIJIJE DIEGO ARMANDO | Influencia del diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora de la calidad del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el cantón Isidro ayora, periodo 2016. | Seleccionar pedidos |
| DESCRIPCIÓN: Pantalla seleccionar pedidos | | |
|  | | |
| LISTADO DE ELEMENTOS DE DATOS | | |
| Ítem | Componente | Contenido |
| 1 | Vista_Pedidos | Pantalla seleccionar pedidos |
| 2 | Tabs_Link | Link a pantalla de inicio |
| | | Link carrito de compras |
| | | Link redirige a eventos |
| 3 | | Link redirige a contactos |
| 4 | Etiquetas | Texto de la pagina pedidos |
| 5 | Img_control | Imágenes de los servicios que puede seleccionar |

Tabla 31. Pantalla pedidos.

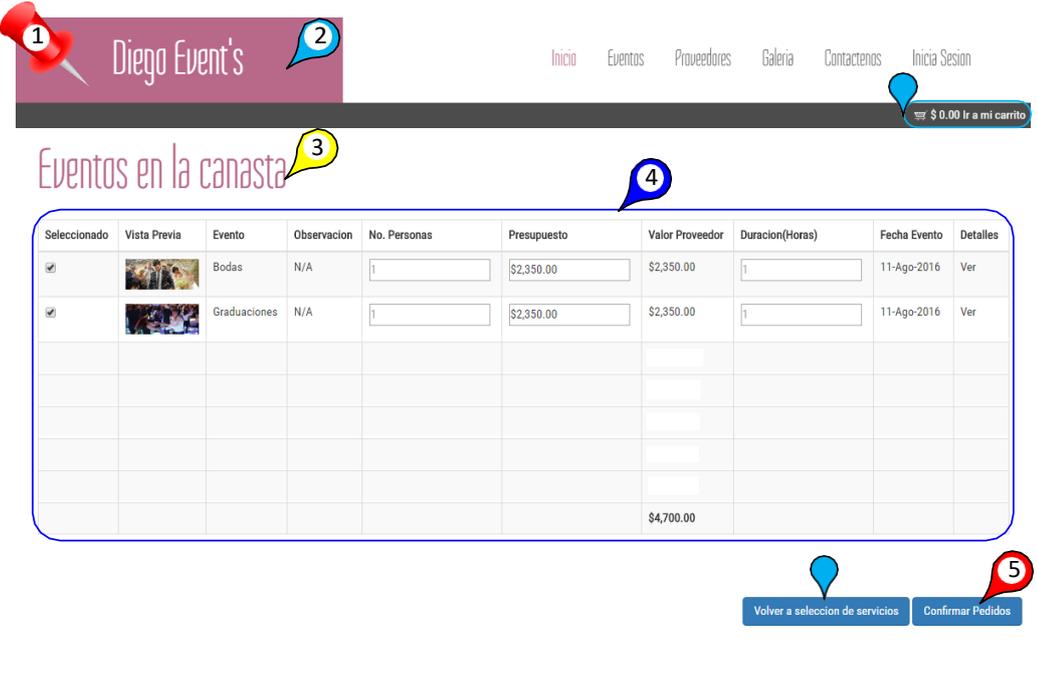
| | | |
|---|--|---|
|  | DISEÑO DE PANTALLAS | PÁGINA: 7 de 11 |
| | | FECHA DE ELABORACIÓN: Julio de 2016 |
| AUTORES | PROYECTO: | SISTEMA MVC |
| BERMEO QUIJIJE DIEGO ARMANDO | Influencia del diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora de la calidad del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el cantón Isidro ayora, periodo 2016. | Carrito de compras |
| DESCRIPCIÓN: Pantalla carrito de compras | | |
|  | | |
| LISTADO DE ELEMENTOS DE DATOS | | |
| Ítem | Componente | Contenido |
| 1 | Vista_Carrito | Pantalla carrito de compras |
| 2 | Tabs_Link | Link a pantalla de inicio |
| | | Link carrito de compras |
| | | Link redirige a servicios |
| 3 | Etiquetas | Texto eventos en la canasta |
| 4 | Gridview_Carrito | Contenido del carrito de compras |
| 5 | Button | Boton: confirmar pedido |

Tabla 32. Pantalla carrito de compras.

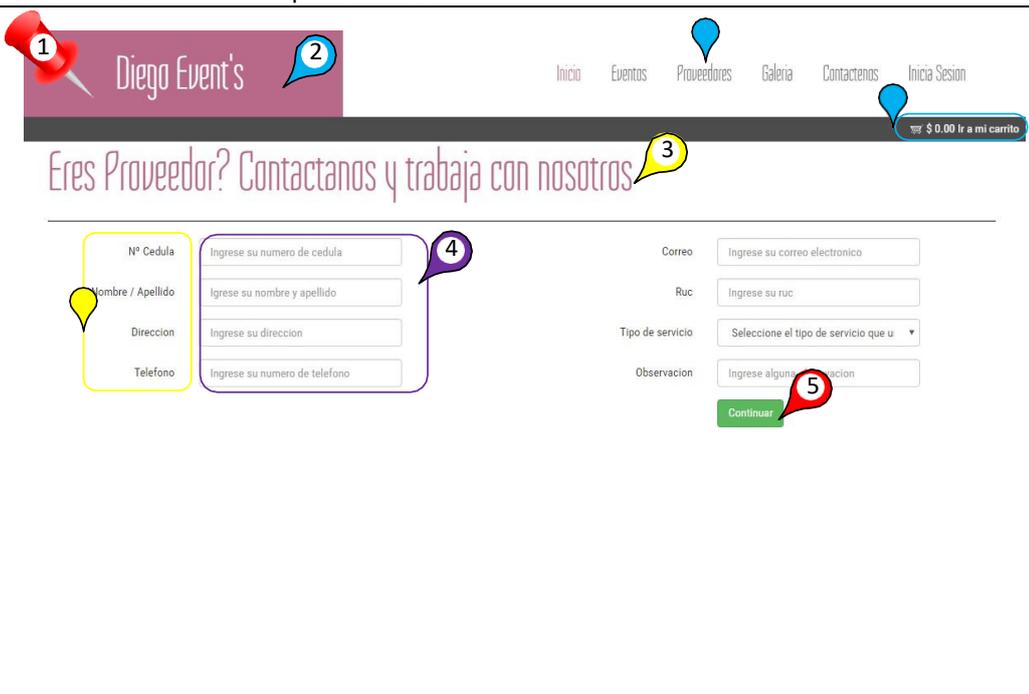
|  | DISEÑO DE PANTALLAS | PÁGINA: 8 de 11 |
|---|--|---|
| | | FECHA DE ELABORACIÓN: Julio de 2016 |
| AUTORES | PROYECTO: | SISTEMA MVC |
| BERMEO QUIJIJE DIEGO ARMANDO | Influencia del diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora de la calidad del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el cantón Isidro ayora, periodo 2016. | Proveedores |
| DESCRIPCIÓN: Pantalla proveedores | | |
|  | | |
| LISTADO DE ELEMENTOS DE DATOS | | |
| Ítem | Componente | Contenido |
| 1 | Vista_Proveedores | Pantalla Proveedores |
| 2 | Tabs_Link | Link a pantalla de inicio |
| | | Link menu del sistema: Proveedores |
| | | Link carrito de compras |
| 3 | Etiquetas | Texto proveedores: campos a llenar |
| 4 | TextBox | Cajas de textos Proveedores:campos a llenar |
| 5 | Button | Boton continuar con el ingreso de datos proveedor |

Tabla 33. Pantalla proveedores.

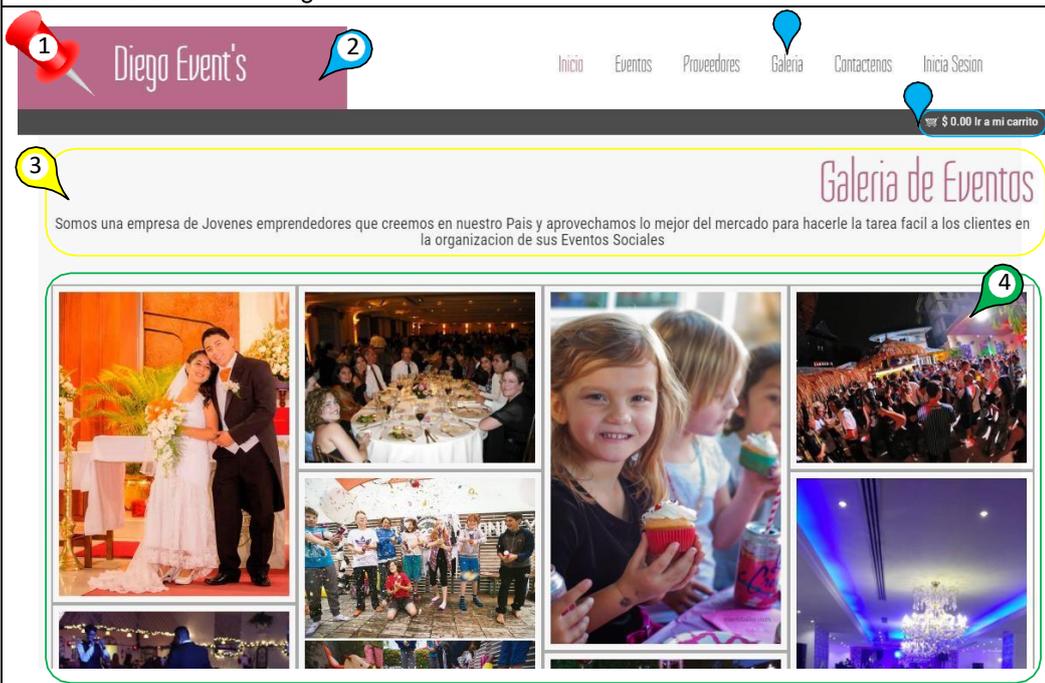
| | | |
|---|--|---|
|  | DISEÑO DE PANTALLAS | PÁGINA: 9 de 11 |
| | | FECHA DE ELABORACIÓN: Julio de 2016 |
| AUTORES | PROYECTO: | SISTEMA MVC |
| BERMEO QUIJIJE DIEGO ARMANDO | Influencia del diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora de la calidad del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el cantón Isidro ayora, periodo 2016. | Galeria |
| DESCRIPCIÓN: Pantalla galeria | | |
|  | | |
| LISTADO DE ELEMENTOS DE DATOS | | |
| Ítem | Componente | Contenido |
| 1 | Vista_Galeria | Pantalla Galeria |
| 2 | Tabs_Link | Link a pantalla de inicio |
| | | Link menu del sistema: Galeria |
| | | Link carrito de compras |
| 3 | Etiquetas | Texto Galeria de eventos |
| 4 | Img_control | Imágenes de galeria de eventos |

Tabla 34. Pantalla galería.

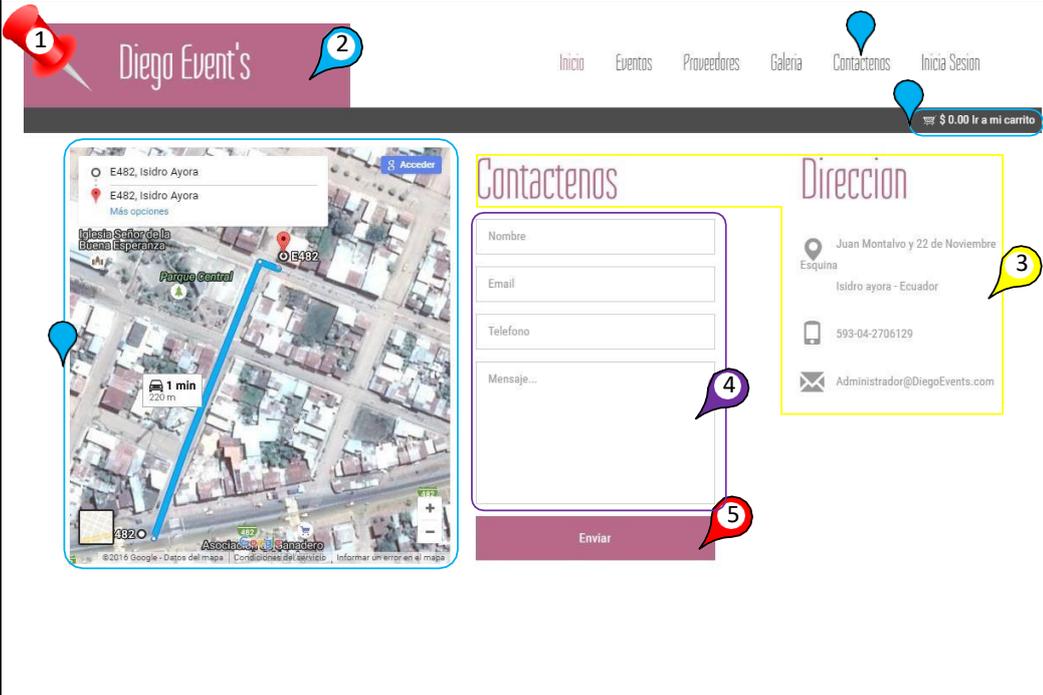
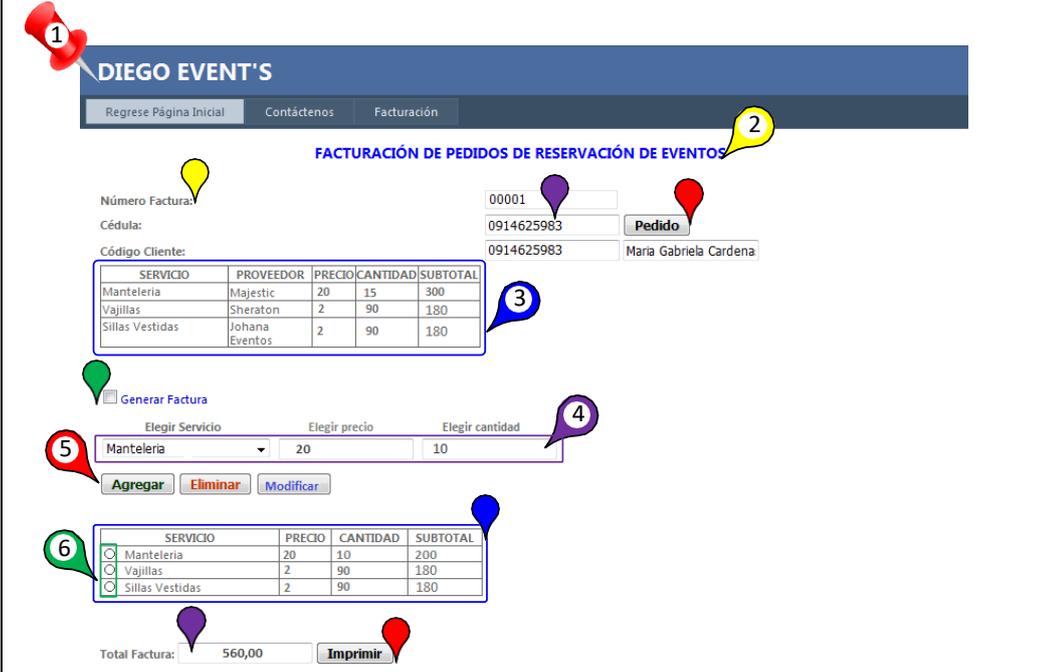
|  | DISEÑO DE PANTALLAS | PÁGINA: 10 de 11 |
|---|--|---|
| | | FECHA DE ELABORACIÓN: Julio de 2016 |
| AUTORES | PROYECTO: | SISTEMA MVC |
| BERMEO QUIJIJE DIEGO ARMANDO | Influencia del diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora de la calidad del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el cantón Isidro ayora, periodo 2016. | Contáctenos |
| DESCRIPCIÓN: Pantalla contáctenos | | |
|  | | |
| LISTADO DE ELEMENTOS DE DATOS | | |
| Ítem | Componente | Contenido |
| 1 | Vista_Contáctenos | Pantalla contáctenos |
| 2 | Tabs_Link | Link a pantalla de inicio |
| | | Link menu del sistema: Contáctenos |
| | | Link carrito de compras |
| | | Link imagen del local: GoogleMaps |
| 3 | Etiquetas | Texto Contáctenos: Dirección |
| 4 | Text_Box | Cajas de texto contactenos: campos a llenar |
| 5 | Button | Boton enviar datos de contactos |

Tabla 35. Pantalla contáctenos.

| | | |
|---|--|---|
|  | DISEÑO DE PANTALLAS | PÁGINA: 11 de 11 |
| | | FECHA DE ELABORACIÓN: Julio de 2016 |
| AUTORES | PROYECTO: | SISTEMA MVC |
| BERMEO QUIIJE DIEGO ARMANDO | Influencia del diseño de un sitio web microempresario para agrupar el servicio de catering, en la mejora de la calidad del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios, en el cantón Isidro ayora, periodo 2016. | Factura |

DESCRIPCIÓN: Pantalla factura



DIEGO EVENT'S

Regrese Página Inicial Contáctenos Facturación

FACTURACIÓN DE PEDIDOS DE RESERVACIÓN DE EVENTOS

Número Factura: 00001

Cédula: 0914625983 **Pedido**

Código Cliente: 0914625983 Maria Gabriela Cardena

| SERVICIO | PROVEEDOR | PRECIO | CANTIDAD | SUBTOTAL |
|-----------------|----------------|--------|----------|----------|
| Mantelería | Majestic | 20 | 15 | 300 |
| Vajillas | Sheraton | 2 | 90 | 180 |
| Sillas Vestidas | Johana Eventos | 2 | 90 | 180 |

Generar Factura

Elegir Servicio Elegir precio Elegir cantidad

Mantelería 20 10

Agregar **Eliminar** **Modificar**

| SERVICIO | PRECIO | CANTIDAD | SUBTOTAL |
|--|--------|----------|----------|
| <input type="checkbox"/> Mantelería | 20 | 10 | 200 |
| <input type="checkbox"/> Vajillas | 2 | 90 | 180 |
| <input type="checkbox"/> Sillas Vestidas | 2 | 90 | 180 |

Total Factura: 560,00 **Imprimir**

LISTADO DE ELEMENTOS DE DATOS

| Ítem | Componente | Contenido |
|------|------------------|------------------------------------|
| 1 | Vista_Factura | Pantalla factura |
| 2 | Etiquetas | Texto datos de factura |
| 3 | Gridview_factura | Base pedidos cliente |
| | | Base modificada administrador |
| 4 | Text_Box | Cajas de texto: campos a modificar |
| | | Cajas de texto: total factura |
| 5 | Button | Boton para seleccionar pedido |
| | | Botones para modificar pedido |
| | | Boton para imprimir |
| 6 | ButtonControl | Check generar factura |
| | | Check modificar pedidos en factura |

Tabla 36. Pantalla factura.

4.4 Conclusiones y recomendaciones

4.4.1 Conclusiones

- Se ha comprobado que el uso del sitio web micro empresarial para agrupar el servicio de catering es de gran ayuda para mejorar la atención del servicio al cliente a la hora de contratar los servicios necesarios para los eventos sociales.
- Se concluye a través de las tesis encontradas referentes al tema de investigación que existen antecedentes, y trabajos que afirman que el diseño e implementación del sitio web de publicidad de agrupación de servicio de catering benefician a la economía de la microempresa y a los clientes que hacen uso de la misma.
- Las conclusiones obtenidas a través de los instrumentos de recolección de información empleados nos dieron a conocer que los procesos que se utilizan actualmente para efectuar la publicidad en la microempresa, son vetustos y producen una pérdida de tiempo y dinero lo cual se ve reflejado en el descontento de los clientes.
- Se concluye que la propuesta del diseño del sitio web de publicidad para agrupar el servicio de catering es de mucha relevancia ya que a través del mismo se logra agrupar a los servicios de catering con el objetivo de dar un mejor servicio a la comunidad del Cantón Isidro Ayora.

4.4.2 Recomendaciones

- Se recomienda utilizar el sitio web de publicidad de agrupación de servicio de catering a la hora de realizar y organizar todo tipos de eventos el mismo que beneficia a la comunidad del Cantón Isidro Ayora.
- Se recomienda impulsar a los proveedores del servicio de catering del Cantón Isidro ayora a agruparse a través del sitio web de publicidad ya que esto les ayudará a crecer como empresa y les impulsará a progresar económicamente.
- Se recomienda renovar continuamente los servicios y los productos a ofrecer ya que esto estimula a los clientes a elegir a través de una extensa gama de productos y servicios lo cual satisface la necesidad de los clientes y a la ves convierte a la empresa Diego Event's en una empresa competente.
- Poner en marcha la propuesta del diseño del sitio web de publicidad para agrupar el servicio de catering ya que esta es la solución a la problemática existente en el Cantón Isidro ayora a la hora de contratar los servicios de catering y organizar todo tipo de eventos sociales.
- Ampliar el sector en donde se entrega los servicios de Diego Event's a lugares vecinos del Cantón Isidro Ayora, de ésta manera se impulsa a que los usuarios conozcan de este nuevo medio de contratación de servicios de catering y se producirá un mayor beneficio para los clientes, proveedores y la microempresa.
- Se recomienda que el sitio web Diego Event's, mejore su funcionalidad y llegue a recibir la opción de pago por medio de tarjetas de créditos o dinero electrónico, incluso una aplicación móvil, ofreciendo así una mayor comodidad y seguridad para el cliente al momento de realizar la cancelación del dinero.

5 Bibliografía

- Club Ensayos. (Noviembre de 2012). *Club Ensayos*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Ciencia/METODOS-DE-LA-INVESTIGACION/419030.html>
- Gobierno de la Prefectura del Guayas. (2016). Obtenido de <http://www.guayas.gob.ec/cantones/isidro-ayora>
- IEPI. (Octubre de 2016). Obtenido de Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual:
[http://www.propiedadintelectual.gob.ec/propiedad-intelectual/investigacion, m. d. \(s.f.\). Obtenido de http://profesores.fi-b.unam.mx/jlfl/Seminario_IEE/Metodologia_de_la_Inv.pdf](http://www.propiedadintelectual.gob.ec/propiedad-intelectual/investigacion, m. d. (s.f.). Obtenido de http://profesores.fi-b.unam.mx/jlfl/Seminario_IEE/Metodologia_de_la_Inv.pdf)
- Lapuente, M. J. (2013). Recuperado el 20 de Septiembre de 2016, de http://www.hipertexto.info/documentos/diseg_web.htm
- Melo Raza, C. F. (2011). Recuperado el 22 de Septiembre de 2016, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/8905/1/47397_1.pdf
- Ramírez, G. R. (2014). Obtenido de https://www.facebook.com/permalink.php?id=165957716872908&story_fbid=397383603730317
- Sección V. (s.f.). Obtenido de Ley de la Propiedad Intelectual:
http://www.sice.oas.org/int_prop/nat_leg/ecuador/L320b.asp#11t1c1s4
- Sistema de Información sobre Comercio Exterior. (s.f.). Obtenido de Ley de la Propiedad Intelectual:
http://www.sice.oas.org/int_prop/nat_leg/ecuador/L320a.asp
- Valenzuela Mora, M. A. (2012). Recuperado el 22 de Septiembre de 2016, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/787/1/T-UCE-0005-105.pdf>
- Villafuerte Campozano, R. I., & Lara Moran, F. M. (2008). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/4870/1/SITIO%20WEB%20PARA%20LA%20ORGANIZACION%20DE%20FIESTAS%20Y%20EVENTOS%20LIC%2032.pdf>
- vivir, p. n. (2013-2017). Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/versiones-plan-nacional>
- Yépez, Y. (2014). *Diseño de un sitio web para la gestión del servicio de organización de eventos infantiles*. Guayaquil: Biblioteca SGA.



URKUND

Urkund Analysis Result

| | |
|---------------------------|---|
| Analysed Document: | TESIS EVENTOS_Diego Bermeo.pdf (D24034981) |
| Submitted: | 2016-12-03 22:37:00 |
| Submitted By: | dimanber5767@hotmail.com |
| Significance: | 12 % |

Sources included in the report:

anteproyecto2.docx (D12561357)

Proyecto Maria Fer
Anchundia.docx (D15481381)
TESIS DAMARIS MEDINA.docx
(D22590520)

Versión V II TESIS_FINAL_19_10_2016
Corregida.docx (D22733860)
http://www.sice.oas.org/int_prop/nat_leg/Ecuador/L320b.asp <http://catering-mix.com/blog/tag/origen-catering/>

<https://prezi.com/bh9obbgjl5jn/23-metodo-y-metodologia-en-la-investigacion-cientifica/>
<http://www.propiedadintelectual.gob.ec/propiedad-intelectual/>
<http://www.eventosmaximalogistica.com/home/19-catering.html>
http://www.hipertexto.info/documentos/diseg_web.htm

Instances where selected sources appear:

42